

Systémy pro správu dokumentů

ECM neboli **Enterprise Content Management** je podnikový informační systém, který se zabývá **správou podnikových informací**.

Obsahem (content) jsou nejen elektronické a papírové dokumenty, ale řízení a správa veškerého informačního obsahu, který společnost vytváří a využívá.

Hlavním cílem je **zajištění dostupnosti informací a informační bezpečnosti, snížení chybovosti a úspory** (nárůst rychlosti, přesnosti a kvality zpracování).

Podniková data:

- **Strukturovaná data** – data uložená v databázích, ve struktuře, která umožňuje vyhledávání
- **Nestrukturovaná data** – dokumenty, emaily, smlouvy, nabídky
- **Všechny typy elektronických dat** - fotografie, videa, audio, web, ...

S ECM systémy souvisí systémy **DMS (Document Management System)**. DCM systémy jsou součástí ECM systémů a řeší **správu dokumentů**.

Někdy se pojmy ECM a DMS používají jako synonyma, DMS má ale užší zaměření, naproti tomu do ECM spadají i části, které se primárně netýkají dokumentů.

Obsahem DMS systémů je tedy vytvoření, úprava, schvalování a používání digitálních dokumentů.

Účel a cíl DMS systémů:

- Kde a pod jakým jménem je dokument uložen
- Kdo je jeho autorem
- Kolik verzí tohoto dokumentu existuje
- Přístupová práva na dokument
- Fulltextové vyhledávání
- Zaznamenání historie a aktivit provedených s dokumentem

Pořízení ECM systému – studie proveditelnosti:

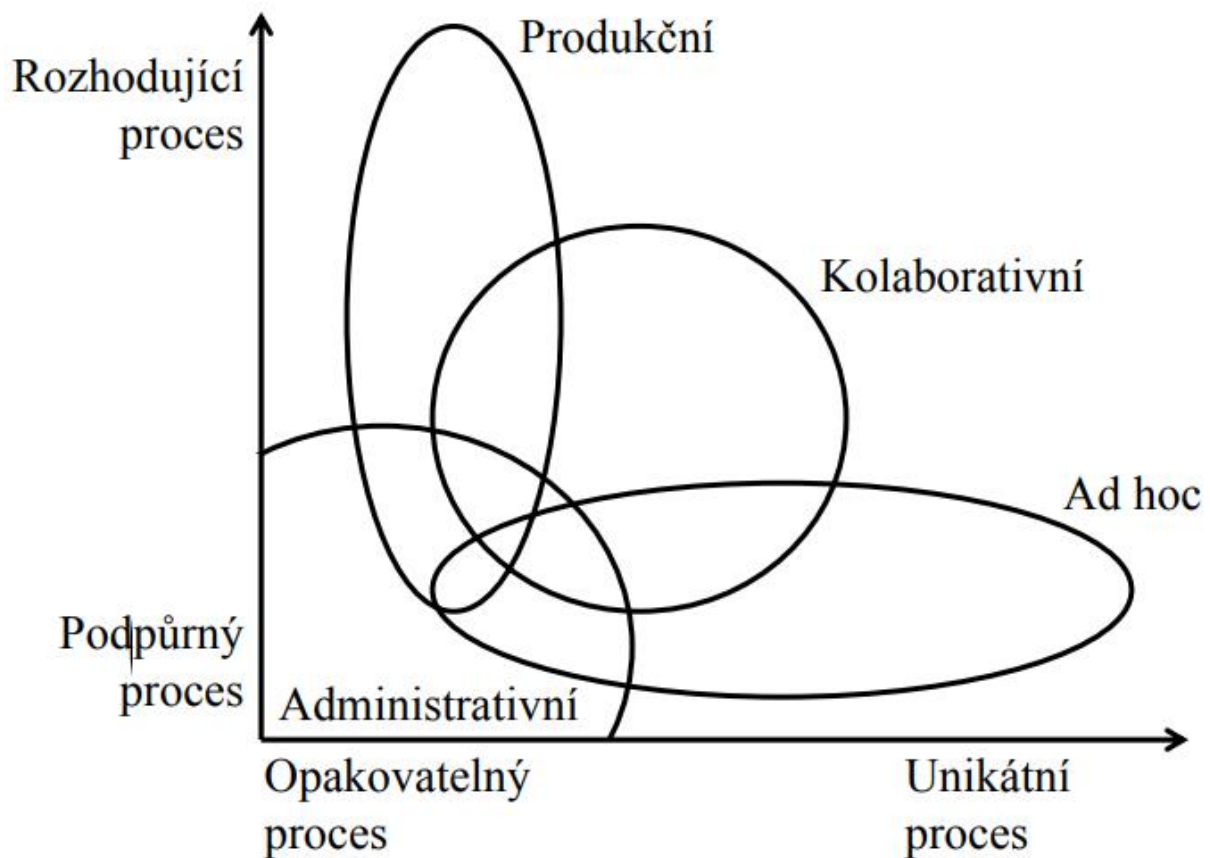
- Jak fungují stávající procesy? Jaké jsou jejich silné a slabé stránky? (SWOT...)
- Jaké procesy by bylo dobré nasazením ECM zlepšit?
- Jaké přínosy lze očekávat?
- Jaké rizika lze očekávat?
- Vyplatí se nasadit nový systém?

Systémy Workflow

Pojmem workflow označujeme automatizaci jednotlivých částí nebo celého podnikového procesu, během něhož jsou dokumenty, informace nebo úkoly předávány od jednoho účastníka procesu ke druhému podle přesně definovaných pravidel tak, aby se přispělo či dosáhlo naplnění celkových cílů podniku.

- WES (Workflow Enactment Service) - jádro workflow systému
- WAPI - protokoly a formáty pro komunikaci jádra workflow systémů s okolím (Workflow Application Programming Interface & Interchange)

Typy workflow



Obrázek 12.1 Typy workflow

Administrativní workflow – Tento typ je určen k vyřizování běžné, každodenní agendy. Zajišťuje rutinní administrativní činnosti. Jedná se zejména o procesy, které jsou jednoduché, často se opakují, podléhají občasným změnám a jsou dobře strukturovatelné. Jejich účastníky jsou téměř všichni zaměstnanci společnosti (např. vystavení objednávky, sledování výdajů, vyřízení reklamace, registrace vozidla apod.). Účastníci tohoto typu workflow jsou příležitostní, to znamená, že workflow není jejich hlavní pracovní náplní.

Produkční workflow – Podporuje podnikové procesy, které vytvářejí přidanou hodnotu k finálnímu produktu, a na nichž závisí spokojenost zákazníka. Tyto procesy jsou stejně jako administrativní workflow dobře strukturovatelné, jen jejich struktura může být relativně složitá. Výskyt takových procesů je častý a zaměstnanci jim věnují většinu své pracovní doby. Např. vyřizování nahlášených poruch, žádost o poskytnutí úvěru apod.

Kolaborativní workflow – Základem tohoto typu je především týmová spolupráce. Obvykle obsahují opakovaný cyklus několika iterací téhož kroku, a to až do dosažení nějaké formy souhlasu. Jedná se tedy o dynamický proces, na jehož výstupu očekáváme dokument, na kterém spolupracuje několik uživatelů, a který prochází různými cykly schvalování. Např. tvorba dokumentace, zpracování kupní smlouvy, tvorba propagačních materiálů apod. S tímto typem workflow pracují většinou tvůrčí pracovníci, což znamená, že workflow musí být pružné, aby tvůrčí pracovníci mohli využívat i nepředdefinované cesty.

Ad-hoc workflow – Jedná se o procesy, jejichž průběh není předem znám (procesy nejsou standardizovány, jsou jedinečné a definují se až v okamžiku vzniku). Podobají se administrativním workflow s tím rozdílem, že se zaměřují na zpracování odchylek od standardu. Celý proces je unikátní, ale účastníci dělají řadu podobných a opakovatelných operací. Např. dotaz zákazníka, zpracování výroční zprávy, vyřízení nestandardní reklamace, apod.

Tabulka 1 Členění Workflow z hlediska orientace na procesy

Orientace procesů	Vlastnosti
People-centric	<ul style="list-style-type: none"> ● Nepředpověditelné, nestrukturovaně ● Proměnný pracovní postup ● Dlouhé časy zpracování ● Aktivován informacemi ● Sdílení informací ● Orientován na projekty
Process-centric	<ul style="list-style-type: none"> ● Předpověditelný, strukturovaný ● Pevný pracovní postup ● Krátké procesní cykly ● Aktivován daty nebo dokumenty ● Orientován na transakce

Tabulka 2 Workflow - technologické členění

Technologická infrastruktura	Vlastnosti
Mail-based	<ul style="list-style-type: none"> ● Není nutný speciální program ● Proces probíhá pomocí zasílání zpráv elektronické pošty

	<ul style="list-style-type: none"> ● Nejsou vhodné pro prostředí s velkým množstvím produkčních workflow
Document-based	<ul style="list-style-type: none"> ● Využívají systémy pro převod dokumentů do elektronické podoby ● Jedná se především o administrativní workflow
Process-based	<ul style="list-style-type: none"> ● Jsou založeny na určitém databázovém systému ● Nabízejí velkou škálu rozhraní a interakcí s jinými aplikacemi ● Jedná se především o produkční workflow systémy
Web-based	<ul style="list-style-type: none"> ● Využívají jednotné rozhraní webu ● Jedná se o nejnovější trend rozvoje workflow aplikací