



Συστήματα Διαχείρισης Εγγράφων & Ροής Εργασιών
σε Φορείς Δημόσιας Διοίκησης

Εισαγωγή	3
On-line πληροφορία	3
Ρυθμός παραγωγής έντυπης πληροφορίας.....	3
Ρυθμός απώλειας εγγράφων.....	4
Σχέση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων & διεκπεραίωσης ενεργειών με το χρόνο	4
Τεχνολογίες διαχείρισης εγγράφων και διευθέτησης ροής εργασιών	5
Οφέλη χρήσης τεχνολογίας διαχείρισης εγγράφων & ροής εργασιών (συνοπτικά)	5
Οφέλη για τα οργανωτικά επίπεδα του φορέα	6
Διοίκηση & Διευθυντές	7
Διαχειριστές αρχείων	8
Υπεύθυνοι πληροφορικής	9
Τελικοί χρήστες	10
Σύνοψη.....	12
Πλεονεκτήματα για τον φορέα	12
Απαιτήσεις των φορέων.....	13
Ο τελικός στόχος.....	14

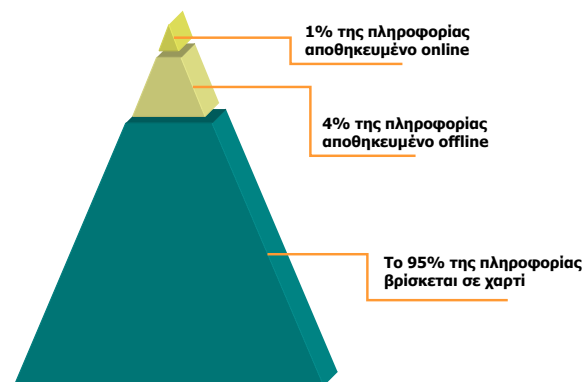
Εισαγωγή

Οι δημόσιοι φορείς και υπηρεσίες σήμερα βρίσκονται στην ανάγκη της καθημερινής διακίνησης και παρακολούθησης τεράστιων όγκων πληροφορίας σε μορφή εγγράφων καθώς επίσης της ολοκλήρωσης των σχετικών με αυτά διαδικασιών. Οι πληροφορίες αυτές είναι ανάγκη να αρχειοθετούνται συστηματικά και με ασφάλεια και να διανέμονται στους εργαζόμενους εκείνους που πρέπει να διεκπεραιώσουν τις αντίστοιχες ενέργειες.

Με δεδομένη την τρέχουσα κατάσταση από άποψη διαχείρισης εγγράφων, η οποία στα πλαίσια επιχειρήσεων και οργανισμών γίνεται ως επί το πλείστον σε μορφή χαρτιού, προκύπτει η ανάγκη υιοθέτησης εναλλακτικών μεθόδων διαχείρισης της έντυπης πληροφορίας και ηλεκτρονικής οργάνωσης της διεκπεραίωσης των σχετικών διαδικασιών. Μία ανασκόπηση της σημερινής κατάστασης διαχείρισης επιχειρησιακής πληροφορίας, η οποία τεκμηριώνει την παραπάνω αναγκαιότητα, ακολουθεί στις επόμενες παραγράφους:

On-line πληροφορία

Το μεγαλύτερο ποσοστό της επιχειρησιακής πληροφορίας βρίσκεται αποθηκευμένο σε μορφή χαρτιού, σύμφωνα με το στατιστικό διάγραμμα που ακολουθεί.



Πηγή: Grove Communications

Δεδομένου ότι οι πληροφορίες αυτές αποτελούν γνώση για το φορέα που τις διαθέτει, πρέπει να εφαρμοστούν τρόποι για την ενεργοποίηση αυτής της τεράστιας γνώσης και τη διευκόλυνση πρόσβασης σε αυτή για την εξαγωγή αποφάσεων και την επιτυχή και γρήγορη διεκπεραίωση των καθημερινών υποθέσεων.

Ρυθμός παραγωγής έντυπης πληροφορίας

- Στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις και φορείς καθημερινά διεκπεραιώνονται περίπου 1 δισεκατομμύριο σελίδες χαρτιού.
- Η αύξηση χρήσης χαρτιού ετησίως φθάνει ένα ποσοστό 22%.
- Σε μία μέσου μεγέθους επιχειρησιακή οντότητα, ο όγκος της πληροφορίας που συσσωρεύεται διπλασιάζεται κάθε 4 χρόνια.

Ρυθμός απώλειας εγγράφων

Σε σχετικές έρευνες έχει προσδιορισθεί ότι:

- Σε ομάδες 5-25 εργαζόμενων: 1 έγγραφο δημιουργείται κάθε 3 λεπτά. Ενώ η έλλειψη σωστής δομής αρχειοθέτησης και ανάκλησης οδηγεί στο να χάνεται 1 έγγραφο κάθε μήνα. Τονίζεται ότι απώλεια εγγράφων ορίζεται και η λάθος αρχειοθέτησή τους, οπότε δεν είναι εφικτή η άμεση ανεύρεσή τους.
- Αντίστοιχα σε επιχειρησιακές οντότητες με εκατοντάδες υπαλλήλους: 1 έγγραφο χάνεται κάθε 6 έως 12 δευτερόλεπτα.

Σχέση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων & διεκπεραίωσης ενεργειών με το χρόνο

Οι αποφάσεις χρειάζονται χρόνο ... αλλά όχι τόσο όσο χρειάζεται για να βρεθούν οι απαραίτητες πληροφορίες.

Το Ινστιτούτο Dartnell αναφέρει ότι το 80% του χρόνου ενός στελέχους (manager) δαπανάται στη ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ πληροφοριών προκειμένου να λάβει μία επιχειρησιακή απόφαση.

Τεχνολογίες διαχείρισης εγγράφων και διευθέτησης ροής εργασιών

Στη βάση των ζητημάτων που περιγράφηκαν συνοπτικά στις προηγούμενες παραγράφους, λύση αποτελεί η χρήση των σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών.

Η χρήση της συγκεκριμένης τεχνολογίας καταρχήν προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες:

- Μετατροπής της έντυπης πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή.
- Διαχείρισης της ηλεκτρονικά παραγόμενης πληροφορίας, χωρίς ανάγκη εκτύπωσης για περαιτέρω αρχειοθέτηση.
- Αποθήκευσης πληροφορίας σε σύγχρονα αποθηκευτικά μέσα, με ελάχιστες απαιτήσεις χώρου αποθήκευσης.
- Δημιουργίας περιβάλλοντος χρήσης το οποίο παραπέμπει στις συνήθειες των χρηστών (φοριαμοί / φάκελοι/ ντοσιέ).
- Ευέλικτης αναζήτησης της πληροφορίας που πραγματικά χρειάζεται στα πλαίσια διεκπεραίωσης μιας εργασίας.
- Μοντελοποίησης και επαναχρησιμοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών βασισμένων σε σαφή σενάρια ροής εργασιών.
- Συντονισμένης διαβίβασης της πληροφορίας μεταξύ των εργαζομένων για τη διεκπεραίωση σχετικών ενεργειών.
- Ασφαλούς πρόσβασης σε εξουσιοδοτημένους μόνο χρήστες.

Οφέλη χρήσης τεχνολογίας διαχείρισης εγγράφων & ροής εργασιών (συνοπτικά)

- Διατήρηση των αποθηκευμένων πληροφοριών σε αποθηκευτικά μέσα για εξαιρετικά μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς αλλοίωση. Ενδεικτικά, τα οπτικά μέσα αποθήκευσης έχουν ελάχιστο χρόνο ζωής 30 ετών. Περιοδική αναπαραγωγή των μέσω αυτών διασφαλίζει τη διατήρηση των αποθηκευμένων πληροφοριών στο διηνεκές.
- Απλοποιημένες μέθοδοι για τον προγραμματισμό της διατήρησης εγγράφων στο ηλεκτρονικό αρχείο. Πολλές κατηγορίες αρχείων διέπονται από νομικούς ή άλλους κανόνες σχετικά με τη διατήρηση των εγγράφων τους (χρόνος διατήρησης και καταστροφή, αλλαγή διαβάθμισης μετά από συγκεκριμένο διάστημα, κ.λ.π.). Τα ηλεκτρονικά συστήματα επιτρέπουν τον αυτοματοποιημένο χειρισμό τέτοιων πολιτικών, ώστε οι μεταβολές στο αρχείο να γίνονται αυτοματοποιημένα και χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση.
- Προστασία των εγγράφων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και τροποποίηση. Τα ηλεκτρονικά συστήματα προσφέρουν μηχανισμούς απόδοσης δικαιωμάτων πρόσβασης και διαβάθμισης σε επίπεδο εγγράφου, ώστε μόνο χρήστες με επαρκή δικαιώματα να έχουν τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συγκεκριμένων ενεργειών στο αντίστοιχο έγγραφο. Επίσης, οι μηχανισμοί διαχείρισης εκδόσεων παρακολουθούν τις τροποποιήσεις στο έγγραφο με

καταγραφή του συντάκτη κάθε τροποποίησης, ενώ τηρούν το ιστορικό επεξεργασιών του εγγράφου.

- Σύνθετη και ταχύτατη αναζήτηση και ανάκληση εγγράφων. Τα έγγραφα αναζητούνται με κριτήρια και συνδυασμούς κριτηρίων, ώστε ο χρήστης να εντοπίζει την πραγματικά ωφέλιμη γι' αυτόν πληροφορία. Επίσης η ανάκληση του εγγράφου από τα μαγνητικά ή οπτικά μέσα αποθήκευσης είναι ταχύτατη (της τάξης κάποιων δευτερολέπτων) και κλάσεις ταχύτερη από τα αρχεία σε μορφή χαρτιού ή από αρχεία μικροφίλμ.
- Η ηλεκτρονική φύση των πληροφοριών ενός συστήματος διαχείρισης εγγράφων δίνει τη δυνατότητα σε χρήστες οι οποίοι εργάζονται μετακινούμενοι από τόπο σε τόπο είτε εργάζονται σε απομακρυσμένα σημεία να έχουν πρόσβαση στην επιχειρησιακή πληροφορία, μέσα από φιλικά περιβάλλοντα εργασίας που υλοποιούνται σε έναν web browser.
- Η ηλεκτρονική Διευθέτηση Ροής Εργασιών παρέχει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον για τον ορισμό επιχειρησιακών ροών, το οποίο βασίζεται στη δημιουργία βημάτων και τον καθορισμό των συνθηκών μετάβασης της διαδικασίας από βήμα σε βήμα. Δίνει την δυνατότητα για α) Σχεδιασμό επιχειρησιακών ροών εργασίας, βάση προκαθορισμένων προτύπων, β) Εκτέλεση της προγραμματισμένης ροής με απλό και σαφή τρόπο και γ) Πλήρη παρακολούθηση της διεκπεραίωσης της ροής.
- Ειδικά για των εκάστοτε επιβλέποντα μιας εργασίας, η λειτουργικότητα της ηλεκτρονικής διαχείρισης διαδικασιών προσφέρει την δυνατότητα πλήρους γνώσης για τις εκκρεμείς υποθέσεις και συγκεκριμένα: α) Το στάδιο στο οποίο βρίσκεται κάθε υπόθεση και ο βαθμός ολοκλήρωσής της, β) Τήρηση ή παραβίαση των χρονικών περιθωρίων που έχουν τεθεί, γ) Ρυθμό διεκπεραίωσης υποθέσεων από τους εργαζομένους, και δ) Στατιστικές πληροφορίες (π.χ. μέσο χρόνο διεκπεραίωσης υποθέσεων), οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν και σε μεταβολή της ροής κάποιων υποθέσεων ή και ευρύτερα στην εφαρμογή νέων και σωστότερων κανόνων διεκπεραίωσης στον φορέα.
- Ολοκλήρωση με υπάρχουσες εφαρμογές και πληροφοριακά συστήματα. Οι τεχνολογικές πλατφόρμες διαχείρισης εγγράφων υποστηρίζουν μέσα από προγραμματιστικά περιβάλλοντα (APIs) την ολοκλήρωσή τους με συστήματα που λειτουργούν στο φορέα, ώστε η πρόσβαση σε έγγραφα και πληροφορίες να εξασφαλίζεται μέσα από τα υπάρχοντα περιβάλλοντα εργασίας, ελαχιστοποιώντας τα κόστη εκπαίδευσης προσωπικού και διευκολύνοντας την αποδοχή της νέας τεχνολογίας από τους χρήστες.

Οφέλη για τα οργανωτικά επίπεδα του φορέα

Τα οφέλη που αποκομίζει ένας φορέας από τη χρήση συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών, μπορούν να εντοπιστούν σε συγκεκριμένα οργανωτικά και λειτουργικά επίπεδα της διάρθρωσής του. Οι κυριότερες μονάδες οι οποίες επωφελούνται από δράσεις ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, πληροφοριών και διαδικασιών είναι:

- Διοίκηση & Διευθυντές
- Υπεύθυνοι αρχείων
- Υπεύθυνοι πληροφορικής

- Χρήστες των συστημάτων

Διοίκηση & Διευθυντές

Τα υψηλόβαθμα στελέχη χρειάζονται αξιόπιστες πληροφορίες σε σύντομο διάστημα ώστε οι επιλογές και οι αποφάσεις τους να είναι ορθές και τεκμηριωμένες. Ένα σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων & ροής εργασιών προσφέρει αποτελεσματικές λύσεις στα ζητήματα αυτά, όπως φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πρόβλημα	Λύση
Επιβάρυνση από τη διαχείριση χαρτιού	Η αποθήκευση εγγράφων σε ψηφιακά μέσα και η δυνατότητα διανομής τους μέσα από δίκτυα δεδομένων ελαττώνει δραστικά τον απαιτούμενο χώρο αποθήκευσης, τα κόστη παραγωγής φωτοαντιγράφων και αποστολής τους σε παραλήπτες εκτός του φορέα.
Έγκαιρη ανταπόκριση	Η άμεση πρόσβαση σε κρίσιμες επιχειρησιακές πληροφορίες (συμβάσεις, τιμολόγια, αναφορές, κ.λ.π.) επιτρέπει την άμεση πληροφόρηση και λήψη των αντίστοιχων αποφάσεων, οι οποίες έχουν άμεσο αντίκτυπο στο συναλλασσόμενο, βελτιώνοντας έτσι την εικόνα του οργανισμού και την ποιότητα των υπηρεσιών του.
Τήρηση διαδικασιών	Η χρήση της αυτοματοποιημένης διευθέτησης ροής εργασιών, προσφέρει ασφαλή μοντελοποίηση και τήρηση των προσδιορισμένων διαδικασιών. Η διοίκηση έχει δυνατότητες άμεσης παρακολούθησης της προόδου ολοκλήρωσης των εργασιών προς διεκπεραίωση, προσφέροντας την παράλληλα τη δυνατότητα άμεσης απόκρισης σε περιπτώσεις που υπάρχει κίνδυνος μη επίτευξης των ορισθέντων χρονικών ορίων (προθεσμίες διεκπεραίωσης).
Μεταφερισιμότητα εγγράφων & διαδικασιών	Η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δεξαμενές εγγράφων & διαδικασιών μέσω διαδικτύου προσφέρει τη δυνατότητα τόσο σε εργαζόμενους του φορέα όσο και σε συναλλασσόμενους να επιθεωρούν ή να επεξεργάζονται έγγραφα που αφορούν τη συγκεκριμένη συναλλαγή. Καθώς επίσης να έχουν γνώση του σταδίου και του βαθμού ολοκλήρωσης της εκάστοτε ενεργής διαδικασίας.
Ασφάλεια πληροφοριών	Οι κρίσιμες επιχειρησιακές πληροφορίες ασφαλιζονται μέσω μηχανισμών κρυπτογραφίας, ψηφιακών υπογραφών και πολιτικών πρόσβασης, ώστε κάθε οργανωτική κλίμακα να έχει τον αντίστοιχο βαθμό πρόσβασης σε πληροφορίες, ενώ παράλληλα αποτρέπεται η πρόσβαση σε άλλες βαθμίδες.
Ανάκαμψη σε περίπτωση φυσικής καταστροφής	Η αποθήκευση εγγράφων και δεδομένων σε αφαιρούμενα μέσα (CD, DVD, οπτικούς δίσκους) προσφέρει την ευελιξία παραγωγής με χαμηλό κόστος αντιγράφων, τα οποία μπορούν να ασφαλιστούν σε απομακρυσμένες θέσεις (θυρίδες, κτίρια ασφαλείας, κ.λ.π.).
Εκμετάλλευση των	Ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων & ροής εργασιών μπορεί να

υποδομών πληροφορικής	εγκατασταθεί σε υπάρχοντα εξοπλισμό διακομιστών και σταθμών εργασίας, με αποτέλεσμα το ύψος της επένδυσης να περιορίζεται και να εστιάζεται μόνο στη νέα τεχνολογία και τις απαραίτητες μονάδες αποθήκευσης εγγράφων.
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Διαχειριστές αρχείων

Οι διαχειριστές των αρχείων ενός φορέα αποτελούν το κέντρο του συστήματος διαχείρισης των εγγράφων του. Τα ηλεκτρονικά συστήματα προσφέρουν σε αυτούς ιδιαίτερα σημαντικές ευκολίες στη διεκπεραίωση του έργου τους.

Πρόβλημα	Λύση
Υψηλό κόστος αναπαραγωγής και διανομής εγγράφων	Η ηλεκτρονική αποθήκευση σε χαμηλού κόστους μέσα (όπως δίσκοι, DVDs, κ.λ.π.) επιτρέπει τη διανομή των εγγράφων σε ένα δίκτυο (intranet, internet) πρακτικά χωρίς κόστος αντιγράφων (φωτοτυπήσεις, χαρτιού, κ.λ.π.). Επίσης η διανομή του ίδιου εγγράφου σε περισσότερους του ενός ταυτόχρονα είναι διαδικασία που υποστηρίζεται από την ίδια την ηλεκτρονική φύση των εγγράφων.
Υψηλό κόστος χώρου αποθήκευσης	Η αποθήκευση των εντύπων απαιτεί εγκαταστάσεις και φυσικό χώρο των κτιρίων, ο οποίος έχει αυξημένο κόστος (ενοίκιο, συντήρηση, κ.λ.π.). Αντίθετα, ένα ηλεκτρονικό σύστημα προσφέρει συμπαγείς αποθηκευτικούς χώρους. Ενδεικτικά, ένα DVD χωρητικότητας 4,7 Gbytes μπορεί να αποθηκεύσει περίπου 100.000 σελίδες εγγράφων που έχουν μετατραπεί από έντυπη σε ψηφιακή μορφή μέσω σαρωτή.
Μεγάλος χρόνος αναζήτησης	Η αναζήτηση των εγγράφων ενός ηλεκτρονικού συστήματος επιτυγχάνεται με χρήση των τεχνολογιών αναζήτησης σε ένα σχεσιακό σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων (μέσα από ένα φιλικό περιβάλλον ηλεκτρονικών καρτών συμπλήρωσης κριτηρίων αναζήτησης), με αποτέλεσμα τα αποτελέσματα να εμφανίζονται στο χρήστη ταχύτατα.
Απαιτήσεις δεικτοδότησης	Το ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης εγγράφων προσφέρει πολλαπλές δυνατότητες δεικτοδότησης εγγράφων: <ul style="list-style-type: none"> • Κατάταξή τους σε ιεραρχικές δομές φακέλων. • Καταχώρηση δεδομένων περιγραφής εγγράφου. • Δεικτοδότηση του πλήρους κειμένου του εγγράφου για υποστήριξη αναζητήσεων βάσει περιεχομένου.

Διατήρηση εγγράφων για συγκεκριμένο διάστημα	Ένα ηλεκτρονικό σύστημα επιτρέπει την αυτοματοποιημένη εφαρμογή κανόνων πάνω σε κλάσεις εγγράφων, ώστε μετά την παρέλευση συγκεκριμένου χρόνου είτε να καταστρέφονται είτε να αλλάζει η διαβάθμισή τους είτε άλλα χαρακτηριστικά τους.
Ασφάλεια εγγράφων	Ένα ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης εγγράφων προσφέρει μηχανισμούς: <ul style="list-style-type: none"> • Για απόδοση δικαιωμάτων χρήσης εγγράφων • Διαβάθμιση εγγράφων • Παρακολούθηση της πρόσβασης χρηστών στο ηλεκτρονικό αρχείο • Καταγραφή τροποποιήσεων σε ένα έγγραφο και τήρηση ιστορικού

Υπεύθυνοι πληροφορικής

Το προσωπικό του φορέα που καλείται να υποστηρίξει ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων & ροής εργασιών επωφελείται κατά πολλούς τρόπους από την υιοθέτησή του. Αναλυτικά:

Πρόβλημα	Λύση
Χρόνος υλοποίησης	Οι σύγχρονες αρχιτεκτονικές πολλαπλών στρωμάτων, με υλοποίηση σε application servers και RDBMSs, επιτρέπουν την άμεση διάθεση του περιβάλλοντος του συστήματος διαχείρισης εγγράφων & ροής εργασιών σε όλους τους χρήστες του φορέα μέσω του web browser, εξαλείφοντας την ανάγκη εγκαταστάσεων λογισμικού σε κάθε σταθμό εργασίας ξεχωριστά.
Κλιμάκωση της εγκατάστασης	Η εγκατάσταση ενός αντίστοιχου συστήματος μπορεί να επεκτείνεται ανάλογα με τις ανάγκες του φορέα: <ul style="list-style-type: none"> • Με νέα μέσα αποθήκευσης για επέκταση του διαθέσιμου αποθηκευτικού χώρου. • Με νέους διακομιστές για εξυπηρέτηση αυξημένων λειτουργικών αναγκών.
Ολοκλήρωση με υπάρχουσα υποδομή	Τα σύγχρονα ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών προσφέρουν περιβάλλοντα προγραμματιστικής ολοκλήρωσης με υφιστάμενες εφαρμογές και πληροφοριακά συστήματα, ώστε να εντάσσονται ομαλά στη συνολική πληροφοριακή υποδομή, επεκτείνοντας τις δυνατότητες των υπάρχοντων συστημάτων για διαχείριση εγγράφων & διαδικασιών.

Τελικοί χρήστες

Ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων & ροής εργασιών χρησιμοποιείται από χρήστες με διαφορετικές αρμοδιότητες στα πλαίσια της λειτουργίας του φορέα. Στο πλαίσιο αυτό, οι χρήστες μπορεί να είναι:

- Χειριστές σαρτών
- Καταχωρητές δεδομένων χαρακτηρισμού εγγράφων
- Εργαζόμενοι, οι οποίοι έχουν ανάγκη ανεύρεσης και ανάκλησης εγγράφων για τη διεκπεραίωση της εργασίας τους.
- Στελέχη των οποίων το αντικείμενο εργασίας απαιτεί πρόσβαση σε μεγάλο πλήθος δεδομένων και εγγράφων καθώς και τήρηση κανόνων πολύπλοκων διαδικασιών και απαιτητικών χρονοδιαγραμμάτων.
- Συναλλασσόμενοι (πολίτες ή/και τρίτοι φορείς), οι οποίοι έχουν ανάγκη χρήσης δομημένου περιβάλλοντος υποβολής προτάσεων και αιτημάτων και την αντίστοιχη παρακολούθηση του ρυθμού διεκπεραίωσής των.

Η αποδοχή του συστήματος από τους χρήστες, αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας της επένδυσης στην συγκεκριμένη τεχνολογία. Στον πίνακα που ακολουθεί καταγράφονται οι επιφυλάξεις των χρηστών και οι αντίστοιχες διευκολύνσεις που παρέχουν τα σύγχρονα συστήματα:

Επιφύλαξη	Χαρακτηριστικά συστημάτων διαχείρισης εγγράφων
Ευκολία χρήσης	Το μοντέλο λειτουργίας στο περιβάλλον web browser είναι πλέον γνωστό στους χρήστες, ενώ καθοδηγεί τους χρήστες στα βήματα της εργασίας τους με εύκολα κατανοητά στοιχεία: <ul style="list-style-type: none">• Ενεργούς συνδέσμους• Ιεραρχικές δομές φακέλων• Εικόνες• Προσδιορισμένες διαδικασίες
Δυνατότητα γραφικής διαχείρισης της αποθήκευσης εγγράφων	Οι χρήστες δεν έχουν υποχρέωση εκμάθησης πολύπλοκων περιβαλλόντων. Το μοντέλο γραφικής παρουσίασης αρχειοθηκών > συρταριών > φακέλων προσφέρει ένα γραφικό ανάλογο του μοντέλου λειτουργίας του χειρογραφικού συστήματος, το οποίο εξομαλύνει τη μετάβαση στο νέο σύστημα.

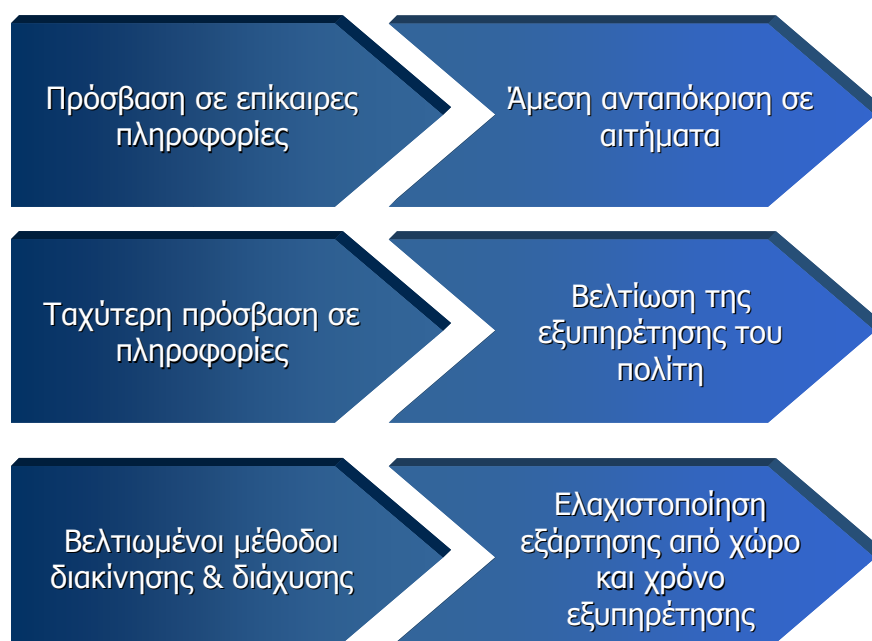
<p>Γρήγορη αναζήτηση</p>	<p>Οι δυνατότητες συνδυασμένης αναζήτησης σε σχεσιακά δεδομένα, φακέλους και περιεχόμενο των εγγράφων και η λήψη των αποτελεσμάτων σε ελάχιστο χρόνο δίνουν στο χρήστη νέες δυνατότητες διεκπεραίωσης της εργασίας τους πιο γρήγορα και ποιοτικά.</p> <p>Παράλληλα βελτιώνεται δραστικά και το εργασιακό περιβάλλον, δεδομένου ότι περιορίζεται η ποσότητα του διακινούμενου χαρτιού.</p>
<p>Δυνατότητα σωστής ροής (workflow) στη διεκπεραίωση των διαδικασιών</p>	<p>Οι δυνατότητες αυτοματοποιημένης ενεργοποίησης κανόνων ροής εργασιών, προσφέρει ένα προκαθορισμένο πλαίσιο ολοκλήρωσης ενεργειών διασφαλίζοντας, σωστή χρονική απόκριση, διαφάνεια και πλήρη τήρηση προσδιορισθέντων κανόνων.</p> <p>Προσφέρει επίσης στους εργαζόμενους ένα απλό περιβάλλον, μέσω του οποίου συμμετέχουν στην διεκπεραίωση ενεργειών, οι οποίες μπορεί να εμπεριέχουν πολύπλοκα μοντέλα ροής της ολοκλήρωσης των διαδικασιών διασφαλίζοντας από πιθανά λάθη.</p>

Σύνοψη

Πλεονεκτήματα για τον φορέα

- ταχύτητα πρόσβασης στις αποθηκευμένες πληροφορίες και την ευκολία χρήσης από μη εξειδικευμένους χρήστες.
- Ενοποίηση των "νησίδων" της επιχειρησιακής πληροφορίας σε μία ενιαία αποθήκη "επιχειρησιακής γνώσης".
- Τα πρωτότυπα έγγραφα αρχειοθετούνται ανέπαφα.
- Μηδενίζεται ο χρόνος επαναρχειοθέτησης.
- Δεν συμβαίνουν καταστάσεις εγγράφων «Εκτός αρχείου».
- Ελαχιστοποιείται ο απαιτούμενος χρόνος αποθήκευσης.
- Άμεση πρόσβαση στα έγγραφα του φορέα είτε μέσα από το δίκτυο του φορέα είτε μέσω Internet.
- Η λήψη των αποφάσεων μπορεί να βασισθεί στις πιο πρόσφατες και έγκυρες πληροφορίες, μέσω μηχανισμών αναζήτησης των αποθηκευμένων πληροφοριών.
- Συντονισμός των επιχειρησιακών διαδικασιών και ευκολότερη τήρηση προθεσμιών και κανόνων διεκπεραίωσης.
- Διεκπεραίωση λειτουργιών διακίνησης εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή fax από τη θέση εργασίας.
- Βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος μέσω του περιορισμού της διακίνησης χαρτιού.

Σχηματικά η υιοθέτηση των συγκεκριμένων τεχνολογιών προσφέρει:



Απαιτήσεις των φορέων

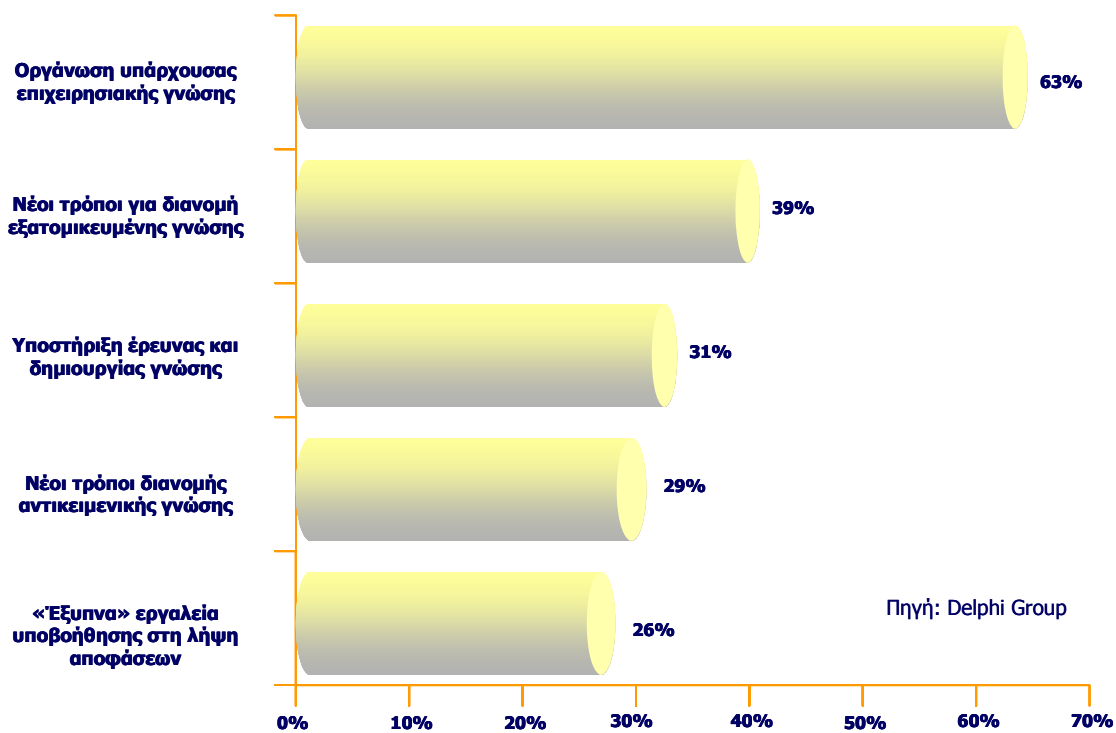
Οι φορείς της διοίκησης χρειάζονται τεχνολογίες διαχείρισης εγγράφων & επιχειρησιακών διαδικασιών για:

- Παράκαμψη της υπερπληροφόρησης (Παλαιότερα, το πρόβλημα για ένα φορέα ήταν να βρει πληροφορίες. Σήμερα το πρόβλημα μετατοπίστηκε στην εύρεση της ουσιώδους γνώσης μέσα στον ωκεανό της ανεξέλεγκτης πληροφορίας.)
- Εντοπισμό των πραγματικά χρήσιμων πληροφοριών.
- Ολοκλήρωση και έλεγχο διαδικασιών.
- Στενή σύνδεση αδόμητης πληροφορίας με επιχειρησιακές διαδικασίες.
- Διαχείριση μεγάλου όγκου εγγράφων & γνώσης με στόχο την ταχύτερη προσπέλαση σε αυτά.
- Υψηλή συχνότητα μεταβολής περιεχομένου.
- Δυναμική παρουσίαση περιεχομένου στο Web.
- Αποθήκευση και διάχυση πληροφοριών με υψηλού επιπέδου ασφάλεια.

Διαχείριση διαφορετικών τύπων πληροφορίας

- Έντυπα
- Ηλεκτρονικά έγγραφα
- Σελίδες του διαδικτύου
- Αρχεία, σημειώσεις, υπενθυμίσεις
- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Οργάνωση της πληροφορίας σε δομές οι οποίες αντικατοπτρίζουν επιχειρησιακές λειτουργίες και πρακτικές

Άλλωστε σε έρευνα του Delphi group, όσον αφορά τις προτεραιότητες της χρήσης επιχειρησιακής γνώσης (που συμπεριλαμβάνει τις έννοιες της διαχείρισης εγγράφων, δεδομένων & διαδικασιών), το σημαντικότερο ζητούμενο ήταν όχι η δημιουργία γνώσης αλλά η σωστή διαχείριση και διάχυσή της. Τούτο αποτελεί το σημαντικότερο πεδίο εφαρμογής των ηλεκτρονικών συστημάτων διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών.



Ο τελικός στόχος

Τελικά ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων & επιχειρησιακών διαδικασιών πρέπει:

- Να προσφέρει απλοποιημένη πρόσβαση σε επιχειρησιακές πληροφορίες και διαδικασίες.
- Να προσφέρει διαχείριση μη δομημένης πληροφορίας καθώς και ομοιόμορφη τήρηση ετερογενών δεδομένων.
- Να διαχειρίζεται επιχειρησιακές ροές δεδομένων (διοικητικές και παραγωγικές).
- Να υποστηρίζει τους εργαζόμενους στην οργάνωση και διαχείριση της καθημερινής δουλειάς και των αντίστοιχων πληροφοριών.