



Informatyczne
Systemy
Zarządzania
Klasy ERP



Zarządzanie Obiegiem Dokumentów

Zarządzanie obiegiem dokumentów

Celem systemu jest zapewnienie sprawnego sterowania przepływem pracy i informacji w przedsiębiorstwie. Idea programu zakłada maksymalne ograniczenie obiegu tradycyjnych, papierowych dokumentów i uporządkowanie procesu przekazywania informacji. Dzięki procedurom obiegu dokumentów każda sprawa realizowana jest w zaplanowany, usystematyzowany i właściwy dla przedsiębiorstwa sposób.

Wspólna baza dokumentów umożliwia bieżącą kontrolę realizacji zadań oraz identyfikację osób zajmujących się daną sprawą. Upraszcza wyszukiwanie dokumentów i gwarantuje aktualność ich wersji, eliminując jednocześnie potrzebę powielania i rozprowadzania dokumentów. Każda korespondencja w firmie - przychodząca, wychodząca lub wewnętrzna - jest dokładnie opisana i sprawnie obsługiwana. W dowolnym momencie możliwe jest sprawdzenie jak realizowana była konkretna sprawa, kto, kiedy i w jaki sposób tworzył oraz modyfikował związane z nią dokumenty. Dostęp do aplikacji przez Internet pozwala na zarządzanie dokumentami i korespondencją z niemal każdego miejsca na świecie.

Dzięki pełnej integracji modułu **Zarządzanie Obiegiem Dokumentów** z pakietem **Impuls 5** korespondencja i jej obieg mogą automatycznie wpływać na działania i dokumenty obsługiwane w dowolnym miejscu aplikacji. Dodatkowo, system w istotny sposób wspomaga funkcjonowanie i wdrażanie systemu jakości serii ISO 9000.

Zarządzanie dokumentami w przedsiębiorstwie

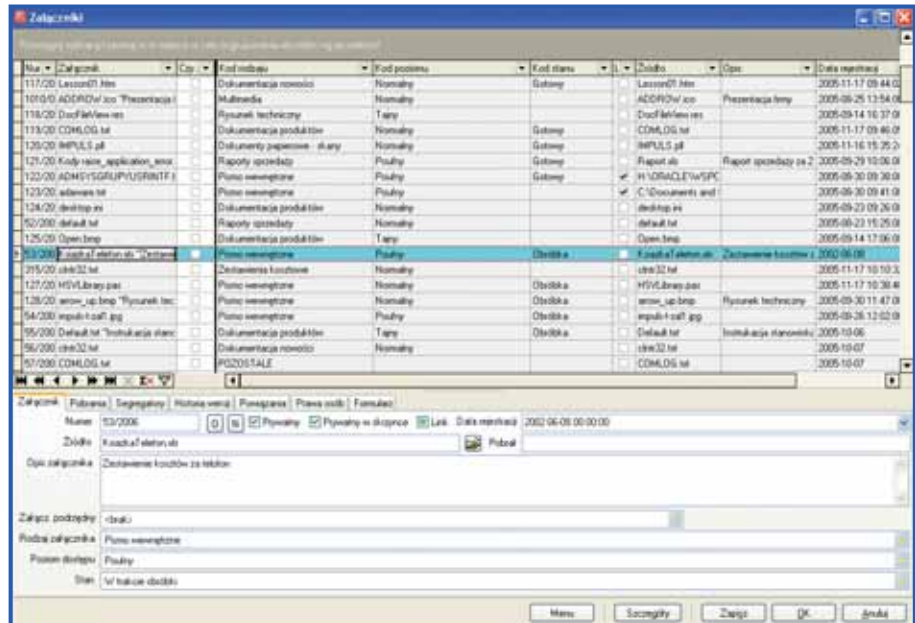
Dokumenty obsługiwane przez system są odzwierciedleniem fizycznych pism i materiałów, jak również wszelkiego rodzaju informacji, które powinny być przekazywane w przedsiębiorstwie w uporządkowany, sformalizowany sposób. Informacje rejestrowane są w systemie w dowolnej postaci: listu, faksu, e-maila, telefonu, notatki ze spotkania, itp.

Tworząc nowy dokument możemy określić szereg indywidualnych cech charakteryzujących jego typ i merytoryczną zawartość oraz nadać mu unikalną numerację. Pozwala to na szybką identyfikację, wyszukiwanie i selekcję dokumentów według dowolnie wybranych przez użytkownika kryteriów.

Każdemu dokumentowi możemy przyporządkować załączniki, którymi mogą być pliki dowolnego formatu, wybierane spośród plików systemu operacyjnego lub też bezpośrednio skanowane i zapisywane w bazie danych. Załączniki do korespondencji przekazywane są razem z nią do wszystkich osób uczestniczących w obiegu danego dokumentu. Dzięki możliwości zapisywania załączników bezpośrednio w bazie Oracle, nie ma potrzeby przechowywania archiwalnych plików na stacjach roboczych użytkowników. Są one zawsze dostępne dla pracowników z odpowiednimi uprawnieniami - niezależnie od tego, czy włączony jest komputer ich właściciela. Dotarcie do dokumentów stworzonych przez pracownika, który jest nieobecny lub nie pracuje już w firmie nie stanowi dzięki temu problemu. Zapisywanie plików w centralnej bazie eliminuje również zagrożenie korzystania z nieaktualnej wersji dokumentu. W momencie zapisania nowej wersji staje się ona natychmiast wersją aktualną.

Rozbudowany system uprawnień dostępu do poszczególnych grup dokumentów zapewnia bezpieczeństwo i poufność informacji przechowywanych w dokumentach.

Dodatkową zaletą systemu jest możliwość korzystania z wbudowanej przeglądarki plików. Oprócz wyświetlania większości popularnych formatów plików umożliwiała ona także organizację pracy grupowej nad dokumentami. Każda z osób przeglądających dany plik może umieścić w nim własne komentarze, podkreślenia lub rysunki. System przechowuje historię zmian poszczególnych wersji plików, dzięki czemu każda zmiana jest dokładnie opisana.



Powiązanie z modulem CRM i pozostałymi modułami pakietu Impuls 5

Moduł **Zarządzanie Obiegiem Dokumentów** jest ściśle zintegrowany z danymi systemu Impuls 5. Wspólne są m.in. Kartoteka klientów oraz Kartoteka osób kontaktowych. Dzięki temu, po uzupełnieniu w korespondencji wychodzącej adresu mailowego lub numeru faksu, system automatycznie wyszuka klienta powiązanego z danym adresem i przypisze mu tworzoną korespondencję. Podobnie jest przy odbieraniu poczty z serwera - rejestrując korespondencję przychodzącą program sam identyfikuje klienta, który przesłał wiadomość. Umożliwia to później m.in. szybką i łatwą analizę całej korespondencji przeprowadzonej z wybranym klientem. Mechanizm ten nie wyklucza oczywiście wysyłania wiadomości na adresy lub numery, które nie są skojarzone z żadnym klientem w systemie.

Informacje, zarówno wychodzące, jak i przychodzące, można łączyć ze sobą także, jeśli dotyczą tej samej sprawy lub tematu. Pozwala to na stworzenie łańcucha powiązań i ustalenie, w jaki sposób i w jakiej kolejności realizowana była konkretna sprawa. Każdy dokument tworzony w pakiecie Impuls 5 może być w prosty sposób przesyłany, jako korespondencja. Wysłanie takiej korespondencji odbywa się bezpośrednio na formularzu do edycji danego dokumentu. Wszyscy uprawnieni użytkownicy mają możliwość przesyłania np. faktur, zamówień, ofert zgodnie z ustalonymi procedurami.

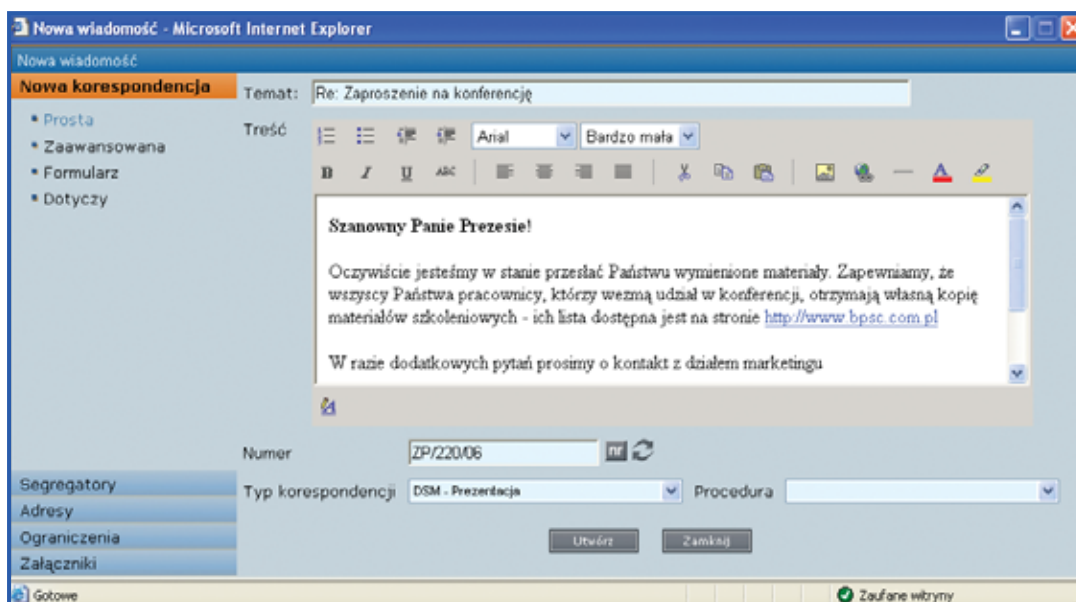
Połączenie modułu **Zarządzanie Obiegiem Dokumentów** z systemem CRM umożliwia również powiązanie korespondencji z wybranym zdarzeniem zarejestrowanym w CRM - kontaktem z klientem, reklamacją, czy akcją promocyjną. Uzyskujemy dzięki temu pełny obraz przebiegu współpracy z klientem i mamy możliwość przeanalizowania konsekwencji podjętych działań. Możemy np. ocenić wpływ częstotliwości prowadzenia korespondencji z klientem na wielkość sprzedaży, czy też dokładnie określić koszty obsługi danego klienta. Ze względu na fakt, iż moduł **Zarządzanie Obiegiem Dokumentów** jest częścią zintegrowanego pakietu Impuls 5 do analiz można wykorzystać dowolne dane zarejestrowane w pozostałych aplikacjach pakietu, np. faktury sprzedaży, oferty, zamówienia, dokumenty magazynowe.

Obsługa korespondencji

Centralną częścią systemu jest Skrzynka służąca do obsługi korespondencji, w szczególności do rejestrowania korespondencji przychodzącej, wychodzącej i wewnętrznej. Przez korespondencję rozumiemy tu pocztę elektroniczną, faksy, dokumenty oraz wszystkie informacje przekazywane w związku ze zdefiniowanymi w systemie wewnętrznymi procedurami firmy.

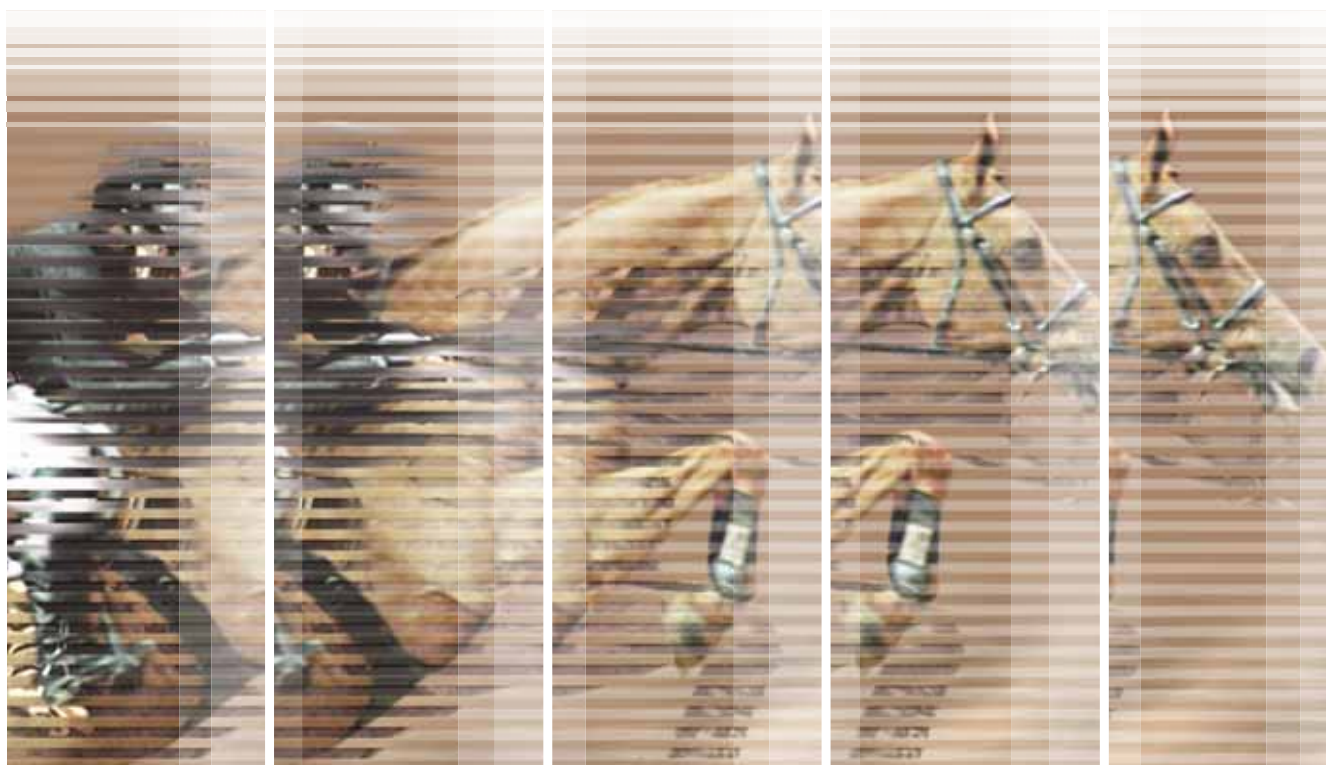
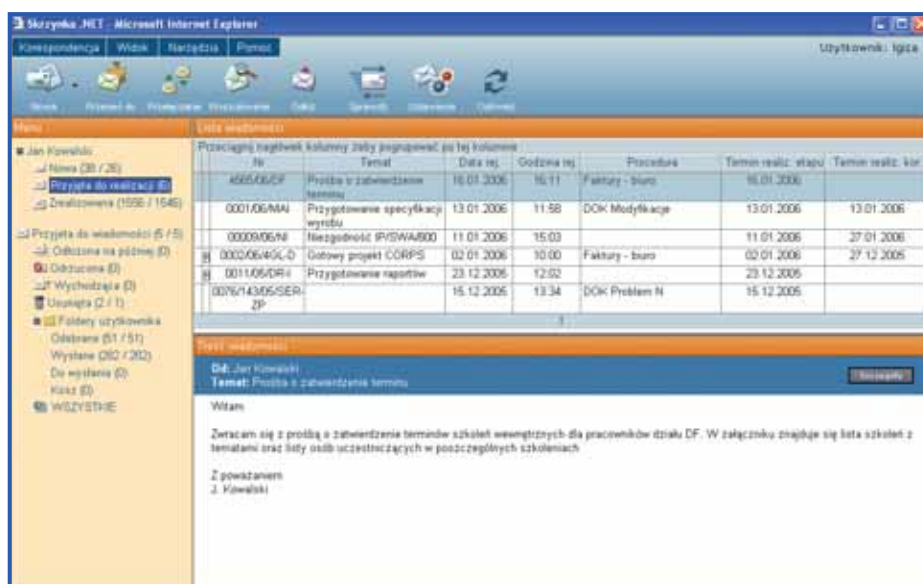
Struktura skrzynki może być dostosowana do potrzeb użytkownika. Istnieje możliwość zdefiniowania dowolnej ilości folderów, kont odpowiadających statusom korespondencji, segregatorów, a także ściągania poczty z wielu kont pocztowych, z uwzględnieniem indywidualnych filtrów. Wszystkie mechanizmy obsługi korespondencji dostępne są poprzez aplikację internetową, dzięki czemu każdy pracownik - również przebywający poza siedzibą firmy - może na bieżąco uczestniczyć w obsłudze firmowych procesów i korespondencji.

Formularze tworzenia nowej korespondencji mogą być łatwo dostosowane do wymogów firmy lub konkretnej procedury. Dzięki odpowiednim narzędziom możliwe jest definiowanie formularzy, zawierających pola określone przez administratora. Wysyłanie poczty e-mail w formacie HTML czy też skanowanie załączników bezpośrednio z aplikacji znacznie upraszczają codzienną obsługę Skrzynki.



Z poziomu skrzynki użytkownik jest w stanie ustalić, co dzieje się z konkretną korespondencją, kto i jakie decyzje podejmował na dotychczasowych etapach realizowanej procedury oraz kto w danej chwili wstrzymuje obieg dokumentu. Osoby z odpowiednimi uprawnieniami mają możliwość wglądu w historię dowolnej korespondencji oraz dopisywania własnych uwag. Aby zapobiec opóźnieniu obiegu dokumentu z powodu nieobecności pracownika zobligowanego do podjęcia decyzji na jednym z etapów procedury, system umożliwia udostępnianie skrzynek innym pracownikom. Uprawnieni użytkownicy mogą także wyłączyć skrzynkę wybranego użytkownika.

Pracę ze Skrzynką ułatwiają filtry, umożliwiające szybkie wyszukiwanie korespondencji we wszystkich zdefiniowanych przez użytkownika folderach i segregatorach. Istnieje np. możliwość wyświetlenia korespondencji dotyczącej wybranego klienta, korespondencji zrealizowanej, czy też o podanym rodzaju.





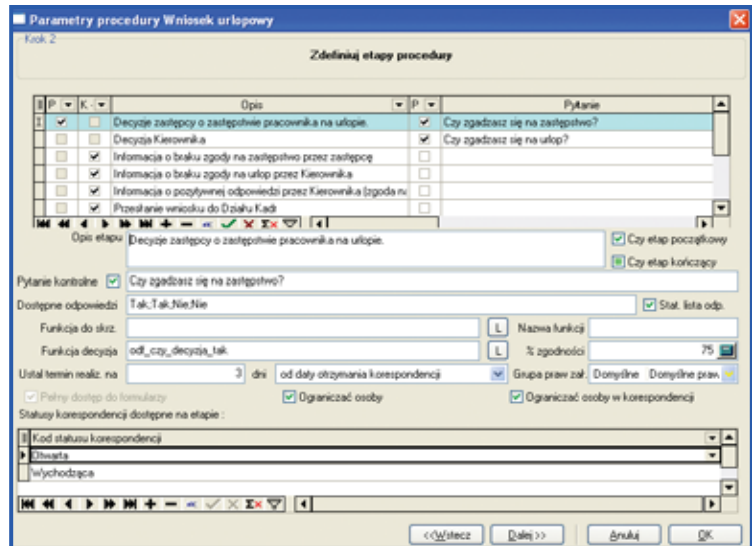
Definiowanie procedur obiegu dokumentów

Sprawny i usystematyzowany obieg korespondencji wewnątrz przedsiębiorstwa odbywa się w oparciu o ustalone w systemie procedury. Określają one, jaką drogę powinien przejść dany dokument, tzn., jakie są etapy jego obsługi, kto i w jaki sposób powinien się nim zająć na każdym z etapów, co decyduje o przejściu dokumentu do kolejnej fazy.

Przy tworzeniu i modyfikowaniu procedur użytkownik korzysta z wygodnego Kreatora, który krok po kroku prowadzi go przez cały proces budowania schematu. Każdy etap zdefiniowanej procedury posiada szereg charakterystycznych cech. Przede wszystkim wskazuje, kto powinien obsługiwać dokument w danej fazie. Mogą to być konkretne osoby lub jednostki organizacyjne (np. Dział Handlowy). Możemy zdecydować, jaki wpływ na dalszą drogę dokumentu ma pracownik, który nad nim aktualnie pracuje. W tym celu użytkownikowi zadawane jest pytanie, na które odpowiada wybierając jedną ze zdefiniowanych wcześniej możliwości. System, na podstawie określonych w procedurze funkcji, sprawdza, czy zrealizowano wszystkie zadania określone dla tego etapu i sam wybiera kolejną fazę, w jakiej powinna się znaleźć korespondencja. Jeżeli na danym etapie dokumentem zajmuje się kilka osób możemy określić, które z nich są osobami decyzyjnymi, przesądzającymi o przejściu dokumentu do kolejnej fazy. Mechanizm tworzenia procedur umożliwia definiowanie powiązań pomiędzy poszczególnymi etapami, przy czym powiązania te mogą być maksymalnie złożone, nie wyłączając z tego różnego rodzaju rozgałęzień, czy też sprzężeń zwrotnych. Pozwala to na odwzorowanie obiegu dokumentów nawet w przedsiębiorstwach o bardzo złożonej strukturze organizacyjnej.

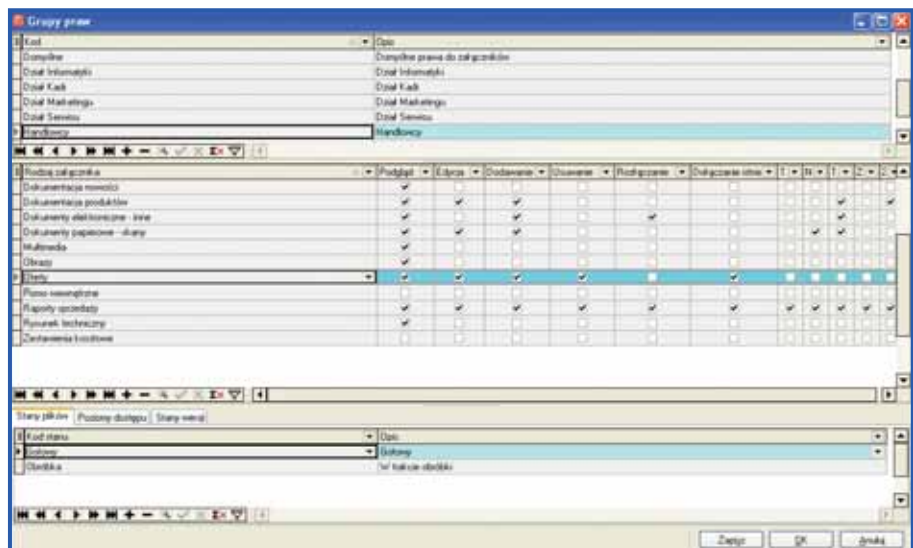
Przez cały okres realizacji wybranej procedury obiegu korespondencji można na bieżąco kontrolować jej aktualny stan. Możemy sprawdzić u kogo korespondencja się znajduje, co i przez kogo zostało już wykonane. W systemie istnieje również możliwość włączenia mechanizmu, który zajmuje się rejestrowaniem zmian dokonywanych we wskazanych polach. Dzięki temu łatwo docieramy do informacji o wszelkich operacjach wykonywanych na danych - od dodawania nowych informacji, poprzez zmiany, aż do ich usunięcia.

W trakcie realizacji konkretnej procedury, a także po jej zakończeniu, użytkownicy mogą mieć dostęp do wszystkich plików dołączonych do danego dokumentu. Osoby inicjujące korespondencję zgodnie z określoną procedurą, jak również uczestnicy jej poszczególnych etapów nie muszą znać struktury procedury i sposobu jej zdefiniowania. System sam kieruje korespondencją do właściwych osób.



Uprawnienia dostępu

Rozbudowany system uprawnień do danych gwarantuje pełną ochronę wszelkich informacji rejestrowanych w aplikacji. Każda procedura pozwala na ustalenie odrębnych reguł dostępu do danych. Osobno decyduje się o operacjach, które można wykonywać na załącznikach, o możliwości edytowania poszczególnych pól na formularzu oraz o podglądzie informacji w historii korespondencji. Administrator może również nadać użytkownikom prawa do samodzielnego decydowania o liście osób, które mają dostęp do konkretnych informacji. Domyślnie system zabrania dostępu do informacji wszystkim osobom, które nie mają jawnie przydzielonych uprawnień. Dzięki odnotowywaniu historii zmian w korespondencji i dokumentach możliwe jest precyzyjne odtworzenie historii pracy z każdą informacją.





Gala – klacz ocalona przez BPSC



BPSC SA 41-506 CHORZÓW ul. GAŁECZKI 61
tel. 032 349 35 00
www.bpsc.com.pl e-mail:bpsc@bpsc.com.pl