



Możliwości systemu ISOF-Workflow



Copyright 2006 by HEUTHES®.

Wszelkie Prawa Zastrzeżone. All rights reserved.

Przedsiębiorstwo HEUTHES® dokłada wszelkich starań, aby informacje zawarte w tej instrukcji były aktualne i poprawne. Nie może być jednak odpowiedzialne za ewentualne pomyłki, błędy czy informacje, które mogły stać się nieaktualne.

Przedsiębiorstwo HEUTHES® zastrzega sobie prawo do dokonywania poprawek i zmian w treści niniejszego opracowania, bez obowiązku zawiadamiania osób lub instytucji o dokonanych zmianach.

Poniższy opis nie jest częścią żadnego kontraktu ani licencji, o ile nie będzie to specjalnie uzgodnione.

Znaki towarowe: GRYFBANK®, INFOSTRADA BANKOWA®, BASET®, CLIENT-WEB-SERVER®, CLIENT-WAP-SERVER®, ISOF® należą do przedsiębiorstwa HEUTHES®.

20.02.2012 r.



HEUTHES

HEUTHES Sp. z o.o.

ul. Koński Jar 8/30
02-785 Warszawa

Tel.: 91 460 89 74
Skype: isof-heuthes

NIP: 852-040-54-92
KRS: 0000184163
REGON: 008188990
Kapitał z.: 130 000 PLN

Biuro Techniczno-Handlowe

ul. Metalowa 6
70-744 Szczecin

www.isof.pl
www.heuthes.pl
marketing@heuthes.pl

Spis treści

Przeznaczenie.....	5
Obiegi dokumentów i pracy.....	5
Raporty postępu prac w obiegach.....	5
Historia pracy z poszczególnymi dokumentami.....	5
Harmonogramy obiegów.....	6
Reguły w obiegach DMS.....	6
Debugger reguł.....	6
Obszary robocze.....	7
Formularze – specjalne dokumenty DMS.....	7
Formularze w obiegach.....	7
Graficzne przyciski uruchamiania formularzy	7
Wydruki formularzy.....	7
Możliwości ISOF-Workflow.....	7
Gromadzenie i porządkowanie dokumentów.....	7
Typy dokumentów, wprowadzanie.....	8
Klasyfikacja i kategoryzacja dokumentów, cykl życia dokumentu.....	8
Zarządzanie wersjami dokumentu.....	8
Wyszukiwanie	8
Subskrypcje.....	8
Tablica wyników.....	8
Edycja w miejscu - WebDAV.....	8
Bezpieczeństwo dokumentów.....	8
Integracja z SSL/TSL.....	8
Integracja z LDAP/Active Directory.....	9
Sprzęg z SOA.....	9
Bezpieczne usuwanie dokumentów.....	9
ISO 9000.....	9
TAPIR - zmiana formatu plików.....	9
Nowoczesna architektura.....	9
E-learning, videokonferencje.....	9
Wersje językowe.....	9
Dwa modele pracy z systemem ISOF-Workflow.....	9
Outsourcing, SaaS.....	9
Licencje.....	9
Wdrożenie.....	10
Wykorzystanie ISOF-Workflow w praktyce.....	10
Formularze do obiegu wniosków dla usług bankowych.....	10
Formularze w firmach – obsługa wniosków urlopowych.....	10
Zintegrowana skrzynka wiadomości.....	11
Elektroniczny obieg korespondencji papierowej (skanowanej).....	11
Obsługa faktur zakupowych.....	11

Obsługa firm handlowych.....	12
Obsługa urzędów.....	12
Korzyści.....	12
Firma HEUTHES.....	13
Pozycja w rankingach.....	13
Technologie.....	13
CLIENT-WEB-SERVER.....	13
HDBJ.....	13
MODRIBUSMAN.....	14
UNSYSTOR.....	14
PROAPERMAN.....	14
Dokumentacja uzupełniająca.....	14



ISOF-Workflow

Zarządzanie dokumentami i obiegiem pracy

Przeznaczenie

ISOF-Workflow jest przeznaczony dla klientów zarówno z sektora finansowego, jak i z obszaru MSP. Pracuje w przeglądarce WWW i zawiera rozwiązania z zakresu DMS i CRM.

System umożliwia:

- gromadzenie, indeksowanie, udostępnianie i wyszukiwanie różnego rodzaju dokumentów powstających w firmach lub też przychodzących do niej z zewnątrz,
- elastyczną obsługę procesów przepływu informacji oraz dokumentów (ang. workflow),
- prowadzenie efektywnej pracy grupowej.

ISOF-Workflow ma duże znaczenie dla firm, które chcą kontrolować kierunki swoich działań oraz przyspieszyć i usprawnić pracę w poszczególnych działach.

Obiegi dokumentów i pracy

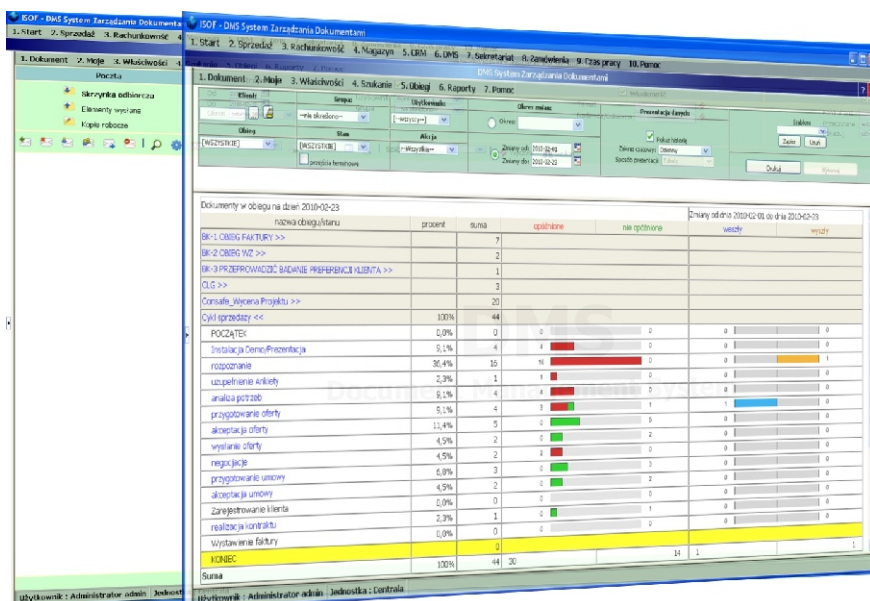
Jedną z podstawowych funkcji systemu ISOF-Workflow jest obsługa mechanizmu obiegu dokumentów i prowadzenia pracy grupowej, tzn. możliwość zdefiniowania dla danego dokumentu lub grupy dokumentów procesu obróbki przez różne działy czy też osoby w firmie.

W myśl tej filozofii każda z osób pracuje nad dokumentem na swoim poziomie kompetencji, a następnie przekazuje go kolejnym pracownikom. Każdy etap obróbki jest ściśle określony zarówno co do osoby, która ma wykonać pracę jak i czasu potrzebnego do jej wykonania.

W trakcie definiowania w DMS rzeczywistego procesu zachodzącego w firmie konieczne jest określenie tzw. stanów, określających etap obsługi dokumentu i osoby odpowiedzialnej za dany etap oraz akcji, czyli czynności możliwych do wykonania dla określonego stanu.

Wykonanie akcji może być związane z dodatkowymi działaniami (np. utworzeniem nowego dokumentu, utworzeniem nowej Aktywności CRM lub wysłaniem wiadomości). Dla często powtarzających się w codziennym życiu poszczególnych działów firmy działań, jak wprowadzenie Aktywności czy wysłanie wiadomości możliwe jest zdefiniowanie szablonu, który zawiera standardowe dane. Przyspiesza to znacznie wykonywanie powtarzalnych prac.

Procesy obsługi mogą być zdefiniowane z dowolnym, wygodnym dla każdej firmy po-



ziomem szczegółowości, zapewniając optymalny przepływ danych i dokumentów pomiędzy pracownikami i działami firmy.

W ISOF-Workflow znajdują się przykładowe obiegi, ale w prosty sposób można je modyfikować lub tworzyć własne, dostosowane do specyfiki firmy.

Raporty postępu prac w obiegach

Obok samej możliwości obsługi pracy w obiegach niezwykle ważne jest zagadnienie raportowania i kontroli postępu prac. System zawiera zaawansowany moduł raportów i analizy formularzy. Dzięki niemu można je dowolnie przeszukiwać i grupować według określonych zapytań i warunków.

Raporty DMS mogą być wyświetlane w postaci graficznej lub tabelarycznej. Dla wybranego obiegu wyświetlana jest ilość dokumentów, które zostały wprowadzone do obiegu, ilość dokumentów które wyszły z obiegu oraz ilość dokumentów przeterminowanych. Dodatkowo określana jest ilość i procentowy rozkład dokumentów na poszczególnych stanach obiegów.

Kliknięcie w dowolny obieg lub jego stan na raporcie umożliwia sprawdzenie wszystkich powiązanych elementów (dokumentów, kontrahentów, osób i dat).

Stosowanie zróżnicowanej kolorystyki pozwala na szybkie zlokalizowanie "wąskich gardeł" czyli miejsc spiętrzenia prac. Przyjazny sposób prezentacji danych umożliwia użytkownikowi szybką orientację odnośnie jakości i tempa prac nad dokumentami znajdującymi się na poszczególnych etapach obiegów.

Historia pracy z poszczególnymi dokumentami

Rozszerzeniem raportów z obiegów DMS jest prezentacja historii pojedynczego dokumentu. Jest ona automatycznie zapisywana podczas obsługi dokumentu. Gromadzone są m.in. informacje o tym kiedy i jaki użytkownik wykonał określoną akcję (utworzenie, czytanie, przesunięcie, skasowanie dokumentu, itp.) oraz w jakich stanach i u jakich użytkowników znajdował się dokument podczas trwania konkretnego obiegu. Możliwe jest filtrowanie historii obejmujące datę i godzinę wystąpienia zdarzenia, użytkownika wywołującego zdarzenie oraz ewentualny opis.

Historia obiegu dokumentu może być prezentowana w postaci tabelarycznej lub graficznej wizualizacji za pomocą diagramu stanów UML uwzględniającego harmonogram. Diagramy zawierają wszystkie podstawowe informacje m.in. o czasach wykonania poszczególnych operacji, akcjach, regułach wykonywanych automatycznie przez DMS oraz o użytkownikach, którzy wykonywali akcje i do których trafił dokument w poszczególnych stanach.

Diagramy wykorzystują do wizualizacji specjalne elementy graficzne zawierające nazwę stanu, numer stanu i nazwę wykonanej akcji oraz określające czy do danego użytkownika lub grupy nastąpiło przekazanie dokumentu.

Istnieje możliwość jednoczesnego przekazania dokumentu do dwóch lub więcej osób, z których każda musi wykonać określone akcje. Dopiero po ich przeprowadzeniu przez wszystkich uczestników może nastąpić przekazanie dokumentu do kolejnego stanu.

Harmonogramy obiegu

Harmonogram dokumentu umożliwia określanie terminów przebywania dokumentów w poszczególnych stanach obiegów. Charakterystyczne cechy harmonogramów to:

- Termin względny. Określa ilość dni po minięciu których obieg zostanie uznany za opóźniony.
- Maksymalny czas w stanie. Określa jak długo dokument może przebywać w danym stanie.
- Termin wejścia i wyjścia ze stanu. Określa najpóźniejszą datę i godzinę wejścia i wyjścia ze stanu.

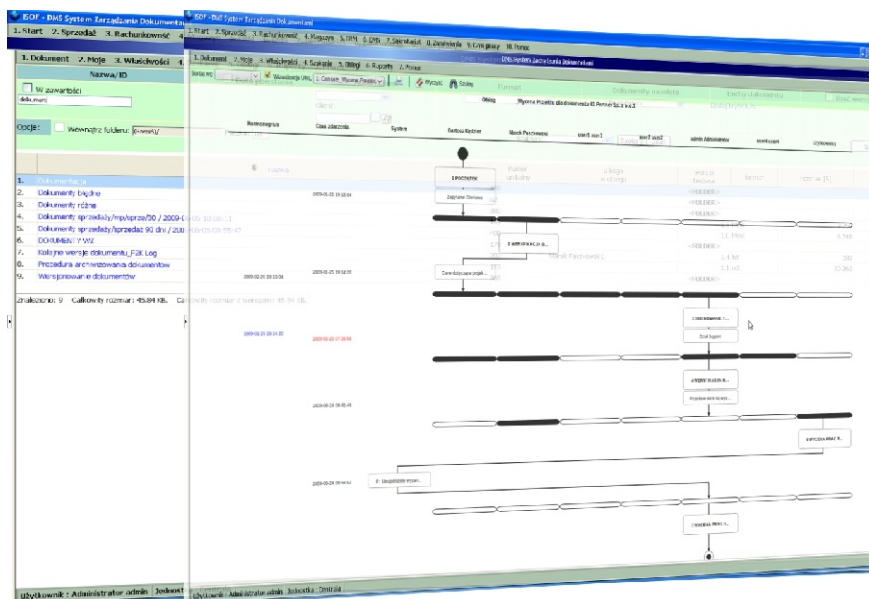
Każdy dokument może być wysłany w obieg z indywidualnym harmonogramem. Na tej podstawie określa się czy dokument jest opóźniony czy też nie. Opóźnienia można zobaczyć między innymi w raporcie z obiegów, a także w informacji o obiegach. Mogą być one obliczane dla całego obiegu lub dla stanu w którym znajduje się dokument.

Możliwe są dwa przypadki. Pierwszy, gdy do dokumentu nie jest przypisany harmonogram. Opóźnienie ustala się takim przypadkiem w sposób tradycyjny wynikający z ogólnej definicji obiegu. Drugi, gdy do dokumentu dołączony zostaje harmonogram. Istnieją wtedy trzy możliwości:

- przepisanie do harmonogramu maksymalnej ilości dni trwania dokumentu w danym stanie z ogólnej definicji obiegu (możliwa jest modyfikacja tych terminów według potrzeb),
- zastosowanie terminów względnych dla poszczególnych stanów (pobierany zostaje również termin względny dla całego obiegu, który można ustalić wcześniej w definicji obiegu),
- ustalenie bezwzględnych terminów stanów poprzez podanie konkretnych dat wejścia i wyjścia ze stanu (możliwe jest również dołączenie konkretnych godzin i minut wejścia i wyjścia).

W przypadku gdy wartość terminu względnego jest równa zero, terminowość określa się z pola maksymalnego czasu w stanie. W przypadku gdy podane są daty wejścia i wyjścia to mają one nadrzędne znaczenie dla wyliczania opóźnień obiegu.

Podstawowym zastosowaniem harmonogramów jest ustalenie dokładnych terminów wejść i wyjść ze stanów obiegu. Harmonogramy umożliwiają kontrolowanie i planowanie obiegów dokumentów. Umożliwiają również określenie terminu dla całego obiegu, który jest liczony w dniach, począwszy od daty wejścia w obieg. Harmonogramy mają zastosowanie również w raporcie dokumentów w obiegach. W przypadku gdy dokument ma przypisany harmonogram do obiegu sprawdzana jest informacja o tym czy jest on przeterminowany (opóźniony). Sprawdzenie odbywa się na podstawie rodzaju definicji harmonogramu: według terminów względnych lub maksymalnych czasów w stanach albo według bezwzględnych dat wejścia i wyjścia ze stanu.



Użytkownik może wyświetlić listę stanów w których znajdują się przekazane do niego dokumenty. Po wybraniu konkretnego stanu zostaje wyświetlona lista dokumentów, które są w tym stanie.

Po wybraniu dokumentu z drzewa można wyświetlić zestaw informacji o obiegach w których jest wybrany dokument. Z tego poziomu oprócz zapoznania się z harmonogramem można go również edytować. W przypadku gdy dokument jest opóźniony w obiegu, daty opóźnień są również wyróżnione kolorystycznie.

Podczas modyfikacji harmonogramu przez użytkowników wszystkie zmiany zostają zapisywane w historii dokumentu.

Reguły w obiegach DMS

Reguły obsługi są definiowane dla stanu obiegu DMS i jest to zestaw zdefiniowanych warunków. Są one sprawdzane gdy dokument wchodzi do danego stanu. Jeżeli warunki reguły zostaną spełnione, wykonana zostanie akcja, którą zdefiniowano w definicji reguły.

Reguła może mieć postać składającą się z kilku reguł. W przypadku gdy warunki pierwszej reguły nie zostaną spełnione, sprawdzane są kolejne reguły zdefiniowane w danym stanie. W takim przypadku wykonywana jest pierwsza reguła z listy, dla której zostaną spełnione warunki. W związku z tym ważna jest liczba porządkowa reguły w danym stanie. Wykonanie reguł skutkuje utworzeniem wpisów w historii dokumentu.

Dla jednego stanu można zdefiniować wiele reguł i zdecydować czy spełnione mają być wszystkie, czy tylko wybrane. Reguły mogą być definiowane dla wszystkich dokumentów, w tym emaili. Dla danej reguły można również ustalić czy jest ona aktywna. Dla każdej reguły można przypisać szereg atrybutów związanych z typem dokumentu oraz jedną z akcji przypisanych do stanu obiegu. Jeżeli warunki dla stanu zostaną spełnione, wówczas użytkownik informowany jest o

tych odpowiednim komunikatem. Zdefiniowanie reguł pozwala na automatyczne wykonanie akcji i przechodzenie do odpowiednich stanów obiegu.

Charakterystyczne cechy reguł to:

- ilość spełnianych kryteriów (wszystkie lub wybrane),
- typ dokumentu (e-mail lub pozostałe),
- pole (atrybut dokumentu, który będzie sprawdzany przez regułę),
- zależność (operator logiczny uwzględniany w definicji),
- wartość (atrybut, którego spełnienie będzie sprawdzane przez regułę),
- akcja (która ma być wykonana, jeżeli warunki reguły będą dla dokumentu spełnione).

Istnieje też możliwość wprowadzenia dla reguły warunku „nie sprawdzaj”. Taki warunek będzie spełniony dla każdego dokumentu, który wejdzie do stanu. Jeżeli będzie to jedyny warunek reguły, akcja takiej reguły będzie wykonana za każdym razem, kiedy dokument wejdzie do stanu.

Możliwe jest wykonanie kilku reguł w tym samym stanie. Jeśli w regule zdefiniuje się akcję, która przenosi dokument do tego samego stanu, wtedy po wykonaniu takiej reguły dokument nie zmienia stanu obiegu i sprawdzona zostanie następna reguła. Zostaną jednak wykonane funkcje przypisane do akcji.

Dzięki regułom można przenieść dokumenty do innych obiegów i tworzyć obiegi indywidualne dla pracowników, spraw oraz klientów. Reguły umożliwiają bardziej dokładne modelowanie procesów biznesowych, a jednocześnie umożliwiają automatyzację przepływu dokumentów w ramach procedur wypracowanych przez firmy.

Debugger reguł

Rozszerzeniem reguł jest debugger ich poprawności. Umożliwia on krokowe wykonywanie reguł, które mogą składać się z wielu zdań logicznych spełnianych razem lub

osobno. W każdym stanie obiegu dokumentów możliwe jest przyporządkowanie dowolnej ich liczby i wykonywanie dla pojedynczego dokumentu, grupy dokumentów lub dokumentów wyfiltrowanych w raportach. Debugger pozwala wykonywać reguły doraźnie, tylko po to aby uporządkować system. Możliwe jest również uruchomienie automatyczne bez pytań o każdy krok.

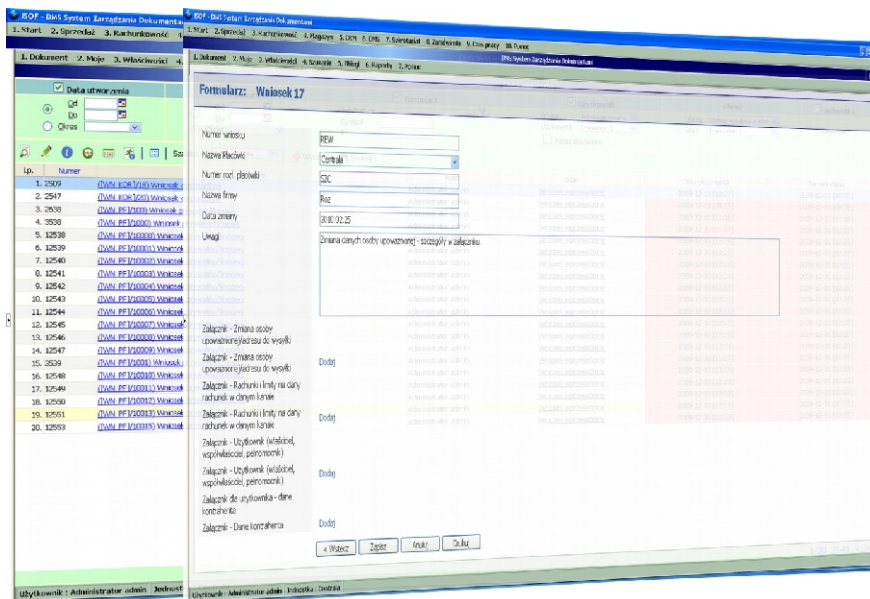
Obszary robocze

Obszar roboczy to wirtualna, indywidualna przestrzeń pracy dla użytkownika, do której zaprasza on gości i w której umieszcza dokumenty elektroniczne do wspólnego opracowania. Celem obszarów roboczych jest usprawnienie pracy grupowej, umożliwienie szybkiego budowania zespołów ad-hoc do rozwiązywania zadań oraz ułatwienie w dostępie do obrabianych przez zespół dokumentów. Zespół osób nie musi pracować w tym samym czasie nad dokumentami, każdy wybiera dogodną dla siebie chwilę. Istotną nowością na rynku rozwiązań ERP jest to, że dokumentami nad którymi może pracować zespół osób mogą być nie tylko dokumenty elektroniczne modułu DMS, ale również wirtualne tj. formularze, oferty, klienci, aktywności, faktury, zadania, zgłoszenia serwisowe. W rzeczywistości są one zapisane w systemie ERP, a w DMS występują jako wirtualne linki. Pozwala to przykładowo pracować grupie nad ofertą, która jest przechowywana w ERP, a nie w DMS. Raport zmian w obszarach roboczych pozwala na błyskawiczną orientację we wszelkich zmianach w obszarach roboczych oraz aktywne włączanie się użytkowników w obieg pracy m.in. przez możliwość edytowania dokumentów czy wpisywania ocen lub komentarzy.

Formularze – specjalne dokumenty DMS

Cechą szczególną ISOF-Workflow jest m.in. rozbudowany moduł definiowania, wysyłania w obiegi, wypełniania i raportowania formularzy. Dzięki niemu bardzo łatwo można wystać, odebrać i przetworzyć dowolną ilość informacji krążących pomiędzy dużą liczbą osób w firmach i instytucjach o złożonej i rozproszonej strukturze. Formularze są jednym z wielu typów dokumentów przetwarzanych przez DMS. Mogą stanowić rozszerzenie standardowo dostępnych w systemie ISOF informacji (np. o danych kontrahenta, Aktywnościach CRM, fakturach zakupu i sprzedaży). Wzbogacają je o zestaw danych specyficznych dla obszaru działalności użytkowników systemu. Pozwalają tym samym obsłużyć dodatkowo przypadki występujące w codziennej działalności firm. Użytkownicy systemu mogą samodzielnie, w łatwy sposób, tworzyć dokumenty o strukturze formularza poprzez określenie pól w nim występujących. Umieszczone w dokumencie pola dzielą się na dwa rodzaje:

- podstawowy, który obejmuje tekst, liczbę, kwoty, daty, tabele i podformularze,
- dodatkowy, zawierający m.in. dane kon-



trahentów, użytkowników i numery identyfikacyjne (np. PESEL, REGON i NIP) podlegające dodatkowo weryfikacji poprawności wprowadzonych danych). Cechą charakterystyczną formularzy jest to, że są one formatem natywnym dla systemu ISOF-Workflow. Dzięki temu informacje w nich zawarte są następnie zapisywane w relacyjnej bazie danych i mogą być przeszukiwane oraz przywołane w każdym momencie użytkownika systemu w kontekście, w którym formularz został zapisany. Jest to główna zaleta i różnica pomiędzy formularzami wbudowanymi w ISOF-Workflow, a zewnętrznymi. Formularze zewnętrzne, utworzone przykładowo w formacie PDF, również mogą być wysyłane w obieg i korzystać z innych zalet ISOF-Workflow, jednak dane w nich są gromadzone poza bazą danych systemu. Formularze mogą przyjmować także funkcję szablonów dokumentów uzupełnianych w firmie w ramach jej procedur, np. umowy, wnioski urlopowe.

Formularze w obiegach

Formularze mogą być również wysyłane w obieg DMS i podlegać procesowi obsługi pracy grupowej. Dzięki temu ISOF-Workflow umożliwia przykładowo bankom wdrożenie nowego obiegu dokumentów, związanego z wprowadzaniem produktów bankowymi, w ciągu zaledwie kilku godzin.

Graficzne przyciski uruchamiania formularzy

Funkcjonalność FDO (formularze do obiegu) umożliwia łatwe kierowanie formularzy do elektronicznych obiegów przepływu pracy i dokumentów. W praktyce polega ona na tym, że tworzy się i zapisuje w drzewie DMS dokumenty typu HTML, które zawierają graficzne ikony-skróty do uruchomienia odpowiednich formularzy.

Wydruki formularzy

W ISOF-Workflow osobno definiuje się wzorzec wydruku formularza w formacie OpenOffice ODT (XML), który określa wygląd formularza do druku zgodny z syste-

mem identyfikacji wizualnej firmy. Oprócz informacji z formularza zawiera on elementy graficzne. Finalny wydruk można wykonać z pliku w formacie PDF, który zawiera także podformularze.

Możliwości ISOF-Workflow

ISOF-Workflow oprócz obsługi obiegów dokumentów i pracy dzięki definiowaniu i odwzorowaniu struktury organizacyjnej firm i grup pracowników oraz ich ról w jednostkach organizacyjnych spełnia również funkcje wirtualnego dysku twardego będącego składnicą elektronicznych informacji firmowych. Szereg poniższych cech systemu powoduje, że jest on niezastąpionym narzędziem w nowoczesnych firmach.

Gromadzenie i porządkowanie dokumentów

Dokumenty przechowywane w module DMS organizowane są w strukturę drzewiastą. Umożliwia to wygodne ustalenie hierarchicznego układu dokumentów dla każdego poziomu, czy też działu firmy. Zawartość dokumentów może być wyświetlana bezpośrednio w oknie modułu.

Funkcje uporządkowane są w klasycznym, rozwijanym menu. Istnieje szereg mechanizmów ułatwiających pracę z dokumentami oraz ich wyszukiwanie. Każdy dokument posiada metrykę określającą informacje ogólne dokumentu. Dane znajdujące się w metryce mogą być rozszerzone o nowe pozycje przez użytkownika systemu. Dokumenty mogą być również ze sobą powiązane tworząc komplety niezależnie od miejsca w drzewie w którym zostały zapisane. Aby uniknąć duplikacji danych istnieje mechanizm odnośników do dokumentów. W łatwy sposób można przenosić pomiędzy poszczególnymi katalogami drzewa dokumentów poszczególne elementy, bez utraty struktury i zawartości folderów.

Typy dokumentów, wprowadzanie

Moduł DMS może być w prosty i szybki sposób zasilany dokumentami zewnętrznymi:

- z dysku stacji roboczej użytkownika systemu ISOF-Workflow,
- z poczty elektronicznej (e-mail w DMS),
- z faksu,
- z systemów biurowych (MS Office, Open Office i innych),
- ze skanera (np. faktura zakupowa),
- z wbudowanego edytora plików tekstowych i HTML,
- "wirtualnymi dokumentami" z innych modułów ISOF (Formularz, Klient, Aktywność CRM, Zadanie CRM, Faktura, Zgłoszenie serwisowe).

Klasyfikacja i kategoryzacja dokumentów, cykl życia dokumentu

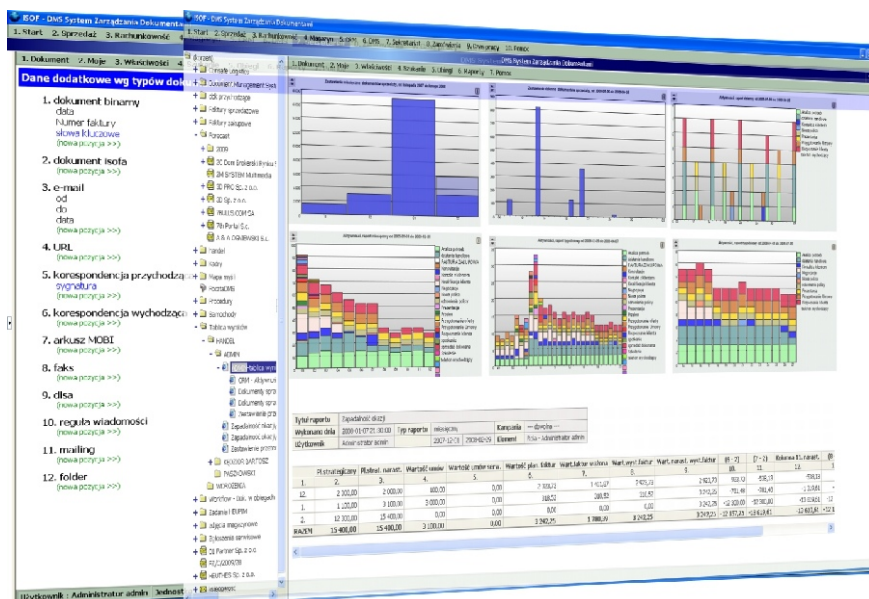
Możliwe jest rejestrowanie dokumentów zgodnie z zasadami obowiązującymi w administracji. Zarejestrowane dokumenty są odpowiednio klasyfikowane, następuje nadanie numeru zbudowanego w oparciu o klasyfikację dziesiętną (na numer składają się następujące informacje: symbol jednostki organizacyjnej, symbol klasyfikacji dziesiętnej, kolejny numer sprawy, kolejny numer akt sprawy, rok). Odpowiednia klasyfikacja sprawy dokumentu może wyznaczać kategorię, z którą związana jest m.in. informacja o archiwizacji dokumentu oraz jak długo dokument musi być przechowywany. W ten sposób w DMS dostępny jest rejestr spraw będący chronologicznym spisem wszystkich wpływających i obsługiwanych dokumentów. Możliwe jest również wyszukiwanie spraw w oparciu o numer lub kategorię nadaną podczas rejestracji. Każda kategoria może być przypisana do obiegu. Dokument po nadaniu numeru klasyfikacyjnego automatycznie wchodzi w cykl pracy zadanego obiegu.

Zarządzanie wersjami dokumentu

Każda modyfikacja dokumentu w DMS jest rejestrowana poprzez nadanie: kolejnego numeru wersji, daty zmiany, nazwiska osoby wprowadzającej jak również poprzez możliwość krótkiego opisu modyfikacji. Jednocześnie system zachowuje wszystkie poprzednio zarejestrowane wersje dokumentu lub zdefiniowaną indywidualnie ich ilość.

Wyszukiwanie

Najprostszą metodą wyszukiwania jest wpisanie nazwy dokumentu oraz przybliżonego miejsca w którym dokument ma być poszukiwany. Po odnalezieniu dokumentu można użyć funkcji lokalizującej, która odszuka dokument i określi jego miejsce w drzewie. W przypadku dołączenia danego dokumentu do wielu obszarów roboczych system zmniejsza duplikowanie danych, które w rzeczywistości zapisane są w systemie w jednej lokalizacji. Dodatkowo wyświetlane są szczegółowe informacje o wybranym dokumencie: jego unikalny numer, informacja u kogo znajduje się w obiegu, wersja dokumentu, format, rozmiar oraz data i godzina utworzenia dokumentu. Aby uszczegółwić



wyszukiwanie należy wybrać cechę według której będzie szukany dokument. Można wyszukiwać wewnątrz zadanego foldera, określić z jakiego przedziału czasowego ma pochodzić dokument, ustalić rozszerzenie, typ, ilość wersji i rozmiar dokumentu oraz autora, która utworzył dany dokument i kontrahenta do którego był kierowany. Wyszukiwanie całotekstowe z kolei pozwala na wyszukiwanie wystąpienia słów kluczowych lub dowolnego ciągu znaków występujących w poszukiwanym dokumencie. Szukać można w obszarach roboczych, zawartości plików tekstowych, e-mailach, zintegrowanej skrzynki wiadomości, plikach PDF i RTF, dokumentach pakietu Open Office. System umożliwia również indeksowanie treści zawartych w informacjach rozszerzonych plików graficznych EXIF formatów TIF i JPG oraz w transakcjach systemu ISOF, fakturach, dokumentach magazynowych oraz opisach towarów i kontrahentów. Szukać też można we wszystkich dostępnych wersjach dokumentów. Funkcja wyświetla ranking trafności dopasowania wśród wyszukiwanych dokumentów.

Subskrypcje

Dokumenty mogą być subskrybowane, a informacje o jakichkolwiek zmianach w dokumencie lub folderze będą przekazywane do wskazanych użytkowników w formie powiadomień lub poczty elektronicznej.

Tablica wyników

Tablica wyników (ang. Dashboard) jest mechanizmem prezentacji wykresów i raportów generowanych w oparciu o dane gromadzone w poszczególnych modułach. Funkcja jest zintegrowana z DMS i może korzystać z dowolnych raportów dostępnych w ISOF. Raporty i wykresy mogą być generowane w trybie off-line (np. w nocy) i następnie zapisywane w DMS. Po każdym wykonaniu raportu tworzy się nowa wersja dokumentu w DMS. Użytkownik korzystając z wbudowanego w DMS edytora HTML tworzy nowy dokument zbiorczy, wskazując odnośniki do raportów ISOF.

Każdemu pracownikowi zgodnie z jego poziomem uprawnień dostępu do danych można przygotować indywidualny zestaw informacji wyświetlanych po uruchomieniu przycisku na pulpicie systemu ISOF.

Edycja w miejscu - WebDAV

W wersji licencyjnej systemu dzięki wykorzystaniu mechanizmu WebDAV możliwa jest tzw. edycja dokumentu w miejscu. Oznacza to możliwość edytowania dokumentu OpenOffice bezpośrednio z poziomu DMS, w oknie przeglądarki i zapis bezpośrednio do serwera. Każdy zapis dokumentu tworzy nową wersję. Możliwe jest używanie szablonów dokumentów.

Bezpieczeństwo dokumentów

W celu uzyskania pełnej kontroli nad korzystaniem z DMS możliwe jest definiowanie uprawnień zarówno dla katalogów jak i dokumentów. Dzięki temu dokument można udostępnić tylko do podglądu, tylko do modyfikacji lub też zabronić dostępu zupełnie. Wybrany użytkownikom można nadać uprawnienia „administratorów lokalnych” określonych folderów lub dokumentów dzięki czemu mogą oni decydować o uprawnieniach innych użytkowników, np. z określonych działów firmy. Możliwe jest również nadanie tzw. czasowego uprawnienia do dokumentu. Po upływie wymaganego czasu przestaje on być dostępny.

Integracja z SSL/TSL

W ISOF-Workflow może być wbudowany centralny zarządca certyfikatów SSL/TSL, którego podstawowym zadaniem jest realizacja następujących funkcji:

- generowanie, przydział, rejestracja, edycja i unieważnianie kodów PIN dających użytkownikom dostęp do serwisu certyfikacyjnego,
- rejestracja, pobieranie i zmiana statusu żądań certyfikacyjnych,
- obsługa żądań certyfikacyjnych poprzez rejestrowanie wygenerowanych w zewnętrznym programie certyfikatów,
- generowanie certyfikatów bezpośrednio

z modułu,

- utrzymywanie rejestru wystawionych certyfikatów oraz zmiany ich statusu,
- rejestracja i obsługa żądań zmiany statusu certyfikatów (zawieszanie, odwieszanie i unieważnianie).

Integracja z LDAP/Active Directory

Firmy, w których protokoły LDAP/Active Directory są używane jako katalogi użytkowników i ich uprawnień mogą również wykorzystywać te mechanizmy do pracy z systemem ISOF-Workflow.

Sprzęż z SOA

ISOF-Workflow ma możliwość współpracy z innymi systemami w trybie on-line. Fundamentem tego rozwiązania jest szyna usług infrastrukturalnych ESB (ang. Enterprise Service Bus) zbudowana w oparciu o narzędzia firmy IBM z rodziny WebSphere. Szyna ESB poprzez odpowiedni interfejs służy do komunikacji ISOF-Workflow z innymi systemami posiadającymi sprzężenie do ESB w konwencji SOA (ang. Service Oriented Architecture).

Bezpieczne usuwanie dokumentów

Usuwanie dokumentu w module DMS odbywa się dwustopniowo. Pierwszym etapem jest wyrzucenie plików do „kosza”. Usuwany dokument nie może być w obiegu (nie dotyczy e-maili), nie może mieć przypisanej okazji, a także nie może mieć przypisanego numeru sprawy.

Użytkownicy mający uprawnienia dostępu do panelu administratora mogą decydować o dalszych losach dokumentu znajdującego się w koszu. Mogą go ostatecznie usunąć lub przywrócić do poprzedniej lokalizacji. W opcjach systemowych istnieje możliwość zdefiniowania czasu przechowywania dokumentu w koszu. Po upływie zadanej okresu dokument jest kasowany z bazy danych, przy czym jego historia zostaje pomimo tego zachowana. Można też takie dokumenty wyszukiwać i przeglądać ich historię.

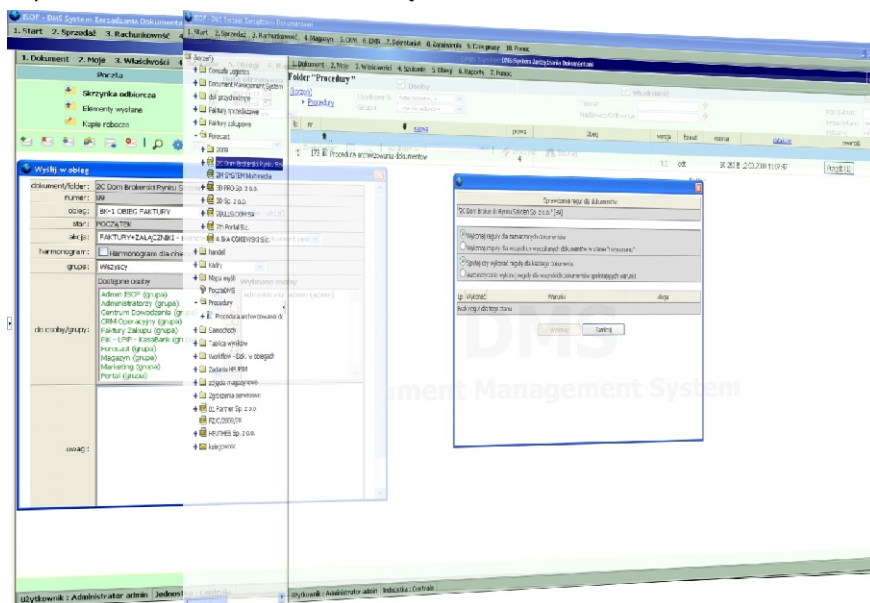
ISO 9000

DMS umożliwia również wspieranie przedsięwzięć w czasie wdrażania oraz stosowania w firmach rodziny norm ISO serii 9000. Przechowuje, porządkuje oraz udostępnia dokumentację związaną z procedurami jakości. Ponadto pozwala na zdefiniowanie i wdrożenie w firmie procedur (obiegu), a następnie ułatwia nadzór nad ich stosowaniem w praktyce.

TAPIR - zmiana formatu plików

DMS wykorzystuje możliwości serwera TAPIR. Dzięki niemu można w czasie rzeczywistym dynamicznie zmieniać formaty przesyłanych dokumentów. W powiązaniu z technologią Client-Web-Server umożliwia to budowę mechanizmu, który dokumenty DMS zamienia przykładowo na wygodne pliki popularnych arkuszy kalkulacyjnych lub do formatu PDF. Te z kolei można w łatwy sposób wydrukować lub wysłać pocztą elektroniczną. Wywołanie funkcji zmiany

formatu pliku powoduje zapisanie wskazanego dokumentu w wybranym formacie jako kolejnej, rejestrowanej wersji bez konieczności tworzenia nowego elementu w drzewiastej strukturze DMS. Użytkownik ma możliwość dokonania nastę-



pujących konwersji:

- TXT na: PDF, ODT, DOC, HTML,
- ODT na: PDF, DOC, TXT,
- DOC na: PDF, ODT, TXT,
- XLS na: PDF, ODS, TXT,
- ODS na: PDF, XLS, TXT,
- SXW na: PDF, ODT, DOC,
- TIF na: TXT (OCR), PDF.

TAPIR został również wykorzystany w mechanizmie wyszukiwania DMS. Zapewniając zamianę formatu plików na format tekstowy wykorzystywany w trakcie procesu indeksowania dokumentów umożliwia wyszukiwanie wystąpienia słów kluczowych w zawartości plików tekstowych, emailach, zintegrowanej skrzynce wiadomości, plikach PDF i RTF oraz dokumentach pakietu OpenOffice i MS Office.

Nowoczesna architektura

Nowoczesna architektura umożliwia zintegrowanie ISOF-Workflow z innymi systemami poprzez szynę ESB w koncepcji SOA. System jest również przystosowany do obsługi podpisu cyfrowego.

E-learning, videokonferencje

W systemie ISOF możliwe jest szkolenie użytkowników na specjalnie utworzonej platformie e-learningowej AKADEMIA ISOF. Aktualnie dostępne są kursy:

- DMS - krok po kroku (35 lekcji, obejmuje ISOF-Workflow),
- Nowoczesne systemy ERP (10 lekcji),
- Sprzedaż - krok po kroku (16 lekcji),
- CRM - krok po kroku (14 lekcji),
- Finanse i Księgowość - krok po kroku (42 lekcji).

Firma HEUTHES zapewnia również wsparcie w postaci tele- i videokonferencji.

Wersje językowe

Obok polskiej wersji językowej systemu, HEUTHES udostępnił i stale prowadzi rozwój odpowiedników angielsko- i niemieckojęzycznych.

Dwa modele pracy z systemem ISOF-Workflow

Firma HEUTHES proponuje dwa modele korzystania z systemu ISOF-Workflow. Pierwszy z nich to wynajem aplikacji na serwerach HEUTHES, tzw. outsourcing (SaaS). Drugi polega na zakupie licencji. Dzięki temu każdy użytkownik może dopasować model do własnych potrzeb. Dla każdej z wybranych form zakupu HEUTHES gwarantuje dostosowanie systemu do zmieniających się wymogów prawnych oraz związaną z eksploatacją usługi pomoc merytoryczną i serwisową.

Prowadzone na bieżąco prace produkcyjne zapewniają publikację kolejnych wersji systemu zawierających zarówno nowe funkcjonalności, będące odpowiedzią na wymagania klientów, jak również ulepszone istniejące funkcje. W każdym wariancie zakupu systemu opiera się na wyborze przez klienta tylko tych modułów systemu ISOF, których klient zamierza użyć.

Outsourcing, SaaS

Wynajem aplikacji w Centrum Danych HEUTHES jest znaną już na polskim rynku formą użytkowania systemów informatycznych. Klient wybiera funkcjonalność, z której w ramach systemu ISOF chciałby korzystać oraz liczbę użytkowników. Ponadto doliczana jest jednorazowa opłata aktywacyjna. Przy niskiej opłacie miesięcznej ma do dyspozycji nowoczesne oprogramowanie pracujące na szybkiej i bezpiecznej platformie sprzętowej.

Licencje

Drugi wariant zakupu systemu ISOF to jednorazowa opłata licencyjna. Ten model sprzedaży oparty jest na założeniu, że

wszystkie elementy systemu umieszczone są w wewnętrznej, lokalnej sieci klienta. Dzięki wykorzystaniu własnej technologii Client-Web-Server nie istnieją ograniczenia wielkości sieci. Może być ona zarówno siecią lokalną działającą w jednym budynku, jak i siecią rozległą, obejmującą obszar całego kraju (czy też całego świata).

Wdrożenie

Wdrożenie systemu jest zawsze przeprowadzane przy udziale pracowników HEUTHES. W trybie SaaS na podstawie zamówionej przez klienta funkcjonalności dokonywana jest parametryzacja wersji produkcyjnej systemu ISOF-Workflow i jej finalne udostępnienie klientowi.

W przypadku licencji wdrożenie może przebiegać w dwóch trybach. Pierwszy z nich polega na rozpoczęciu wdrożenia ISOF-Workflow w trybie SaaS i późniejsze przekazanie systemu na serwer klienta, co znacznie przyspiesza prace wdrożeniowe oraz wpływa na zredukowanie kosztów wdrożeniowych. Drugi sposób to prowadzenie wszystkich etapów prac wdrożeniowych na serwerze klienta. Poszczególne etapy wdrożenia zawierają:

- Wygenerowanie wersji DEMO dedykowane oraz wersji produkcyjnej systemu ISOF-Workflow w trybie SaaS (lub instalację wprost na serwerze klienta w zależności od wyboru sposobu wdrożenia).
- Konfigurację systemu operacyjnego na serwerze klienta, instalację systemu ISOF-Workflow.
- Parametryzację wstępną ISOF-Workflow i późniejsze przeniesienie systemu na serwer klienta.
- Przekazanie kodów PIN w celu wygenerowania certyfikatów.
- Instalację certyfikatów na stacjach roboczych.
- Utworzenie poszczególnych kartotek.
- Przekazanie systemu do eksploatacji.

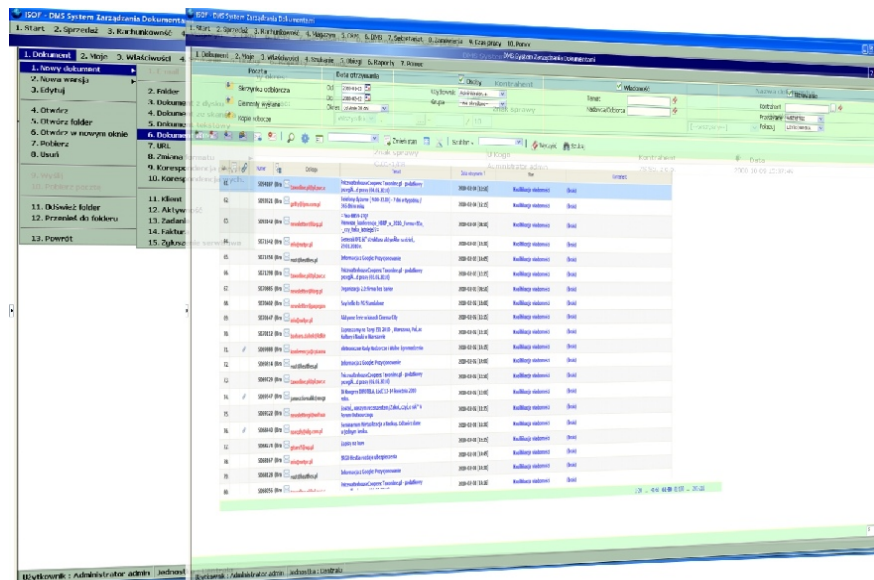
Wykorzystanie ISOF-Workflow w praktyce

Funkcjonalność zawarta w ISOF-Workflow powoduje, że system doskonale sprawdza się w obsłudze:

- formularzy w bankach i firmach,
- obiegów korespondencji,
- archiwizacji dokumentów,
- obiegów faktur elektronicznych,
- obiegów faktur zakupowych.

Formularze do obiegu wniosków dla usług bankowych

System formularzy może służyć w bankach do obsługi wniosków składanych przez klientów w oddziałach lub placówkach banków zrzeszonych. Są one obsługiwane przez odpowiednich pracowników banku. Każdy wniosek może trafić do wielu osób pracujących w różnych jednostkach banku. Obsługa wniosków przy pomocy systemu formularzy elektronicznych pracujących w



DMS może zapewnić niezawodność tego procesu na każdym jego etapie. System zapewnia obsługę nawet 100 mln wniosków elektronicznych rocznie oraz umożliwia pracę do 10 tys. operatorów. Dostęp do systemu jest zapewniony poprzez zastosowanie technologii trójwarstwowej z wykorzystaniem przeglądarki WWW.

Formularze w firmach – obsługa wniosków urlopowych

Formularze mogą być oczywiście wykorzystywane w dowolnej firmie bez względu na profil jej działalności. Służą zarówno do usprawnienia obsługi klienta, jak i w komunikacji wewnętrznej z pracownikami. Zalety i korzyści wprowadzenia w firmach obiegu formularzy można zilustrować na przykładzie obsługi wniosków urlopowych pracowników. W trakcie typowego procesu obsługi wniosku urlopowego zaangażowane są trzy osoby: pracownik starający się o urlop, jego przełożony oraz pracownik z działu kadr. Na kolejne kroki składają się:

- zapytanie pracownika do działu kadr o ilość dni dostępnego urlopu,
- zwrotne poinformowanie pracownika o wymiarze urlopu do wykorzystania po sprawdzeniu przez kadrowego rzeczywistego stanu w systemie komputerowym,
- wypisanie przez pracownika papierowego wniosku urlopowego oraz przekazanie go do działu kadr,
- weryfikacja poprawności złożonego wniosku i dalsze przekazanie go do akceptacji i podpisania przez przełożonego,
- akceptacja wniosku przez przełożonego po sprawdzeniu planu urlopowego działu w którym jest zatrudniony pracownik,
- zwrotne otrzymanie przez dział kadr zatwierdzonego wniosku urlopowego i wprowadzenie go do systemu komputerowego,
- poinformowanie pracownika o ostatecznej akceptacji wystawionego przez niego wniosku urlopowego.

Można założyć, że powyższy proces składający się z siedmiu kroków przebiega w zbliz-

zony sposób w większości firm. Do dalszej analizy przyjmuje się średni czas wykonania jednej czynności od 2 do 5 minut. Przy takim założeniu uzyskuje się dla całej operacji blisko 30 minut pracy dla jednego wniosku urlopowego i zaangażowanie w jego obsługę trzech osób. Średnia płaca brutto wynosi obecnie 3800 PLN całkowitego kosztu pracodawcy. Przyjmując taką kwotę, bez występującego w rzeczywistości różnicowania wysokości pensji osób występujących w przykładzie oraz 2000 godzin roboczych w roku, otrzymuje się koszt obsługi wniosku na poziomie blisko 12 PLN. Zakładając, że pojedynczy pracownik składa w ciągu roku przeciętnie 4 wnioski i przyjmując przykładową firmę składającą się z 50 pracowników otrzymuje się roczne koszty obsługi papierowych wniosków urlopowych na poziomie ponad 2400 PLN. Jak wygląda z kolei proces obsługi wniosków urlopowych po wprowadzeniu formularzy elektronicznych? Na kolejne kroki składają się:

- sprawdzenie przez pracownika w systemie ilości dni przysługującego urlopu i złożenie za pomocą formularza elektronicznego wniosku,
- wysyłka przez ISOF-Workflow na bazie dedykowanego obiegu obsługi wniosków urlopowych odpowiedniej informacji do pracownika działu kadr i przełożonego,
- elektroniczna akceptacja wniosku przez przełożonego po sprawdzeniu w systemie planu urlopowego działu w którym jest zatrudniony pracownik,
- aktualizacja planu urlopowego przez ISOF-Workflow i wysyłka odpowiedniej informacji do pracownika o ostatecznej akceptacji wystawionego przez niego wniosku urlopowego

Wprowadzenie w ISOF-Workflow formularza i zdefiniowanie elektronicznego procesu obsługi wniosków urlopowych zaowocowało znacznym zmniejszeniem ilości czynności koniecznych do wykonania. Dodatkowo pracę osoby działu kadr zastąpiły automatyczne czynności wykonywane natychmiast przez system. W efekcie czas dla całej operacji został skrócony do 4 minut, a w jego

obsługę zaangażowano tylko dwie osoby. Przy takich założeniach koszt obsługi pojedynczego wniosku wynosi 1,50 PLN. Całkowity, roczny koszt obsługi formularzy elektronicznych w skali firmy to 300 PLN. Reasumując, otrzymuje się 8-krotne oszczędności czasu i kosztów w porównaniu z obsługą tradycyjnych wniosków urlopowych. Jak wykazują badania podobny poziom oszczędności uzyskuje się przy konwersji większości typów wniosków papierowych na formularze elektroniczne.

Zintegrowana skrzynka wiadomości

Wszystkie dokumenty zarówno tradycyjne jak i poczta elektroniczna, faksy, a nawet poczta głosowa mogą być zarejestrowane i obsługiwane w jednym obiegu DMS, a więc podlegają jednakowym standardom opisanym ściśle w definicji. Dzięki temu wszystkie wiadomości przychodzące i wychodzące z firmy, zarówno z ogólnych jak i indywidualnych kont pocztowych są zgromadzone w jednym systemie i mogą być dostępne innym osobom z zachowaniem odpowiednich uprawnień.

Elektroniczny obieg korespondencji papierowej (skanowanej)

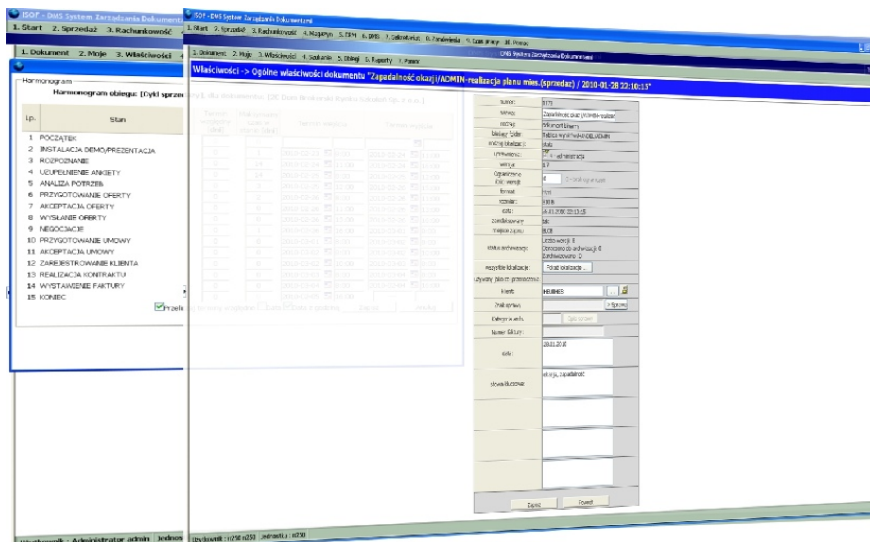
Warte podkreślenia jest, że ISOF umożliwia skanowanie dokumentów bezpośrednio w oknie przeglądarki internetowej. Dzięki temu mamy możliwość wprowadzania nowych dokumentów do modułu DMS wprost ze skanera. Po wybraniu przez użytkownika systemu ISOF-Workflow funkcji wprowadzania nowego dokumentu ze skanera może on wybrać skaner, nadać nowemu dokumentowi nazwę, dodać komentarz i bezpośrednio zapisać w DMS. Dzięki zastosowaniu w tej funkcji wielowyborowi możliwe jest elastyczne tworzenie wielostronicowych dokumentów składających się z wybranych stron w formacie TIF. Po zeskanowaniu dokument DMS może zostać wysłany w dedykowany obieg obsługi obejmujący w pierwszym rzędzie przypisanie odpowiedniego kontrahenta.

Obsługa faktur zakupowych

Obce dokumenty zakupowe w ISOF-Workflow to:

- faktury zakupowe towarowe - służące do rejestracji zakupów towarów handlowych,
- faktury zakupowe kosztowe - służące do rejestracji zakupów towarów i usług stanowiących koszt działalności firmy,
- rachunki kosztowe - służące do rejestracji zakupów towarów i usług stanowiących koszt działalności firmy, nie dające podstawy do odliczenia podatku VAT.

Obsługa dokumentu zakupowego w systemie ISOF-Workflow może odbywać się przy pomocy utworzonego obiegu „Obsługa faktury zakupowej” i wywoływanych z niego funkcji zewnętrznych. W tym celu firma musi mieć dostęp do następujących modułów systemu ISOF: DMS, Finanse i Księgowość, Dekretacja, Faktury zakupu, w ilości odpowiedniej do liczby osób przetwarzających dokumenty na poszczególnych eta-



pach. Poniższy obieg faktur zakupowych ma charakter przykładowy. Na jego podstawie można utworzyć procedurę uwzględniającą specyfikę firmy oraz indywidualne wymagania użytkowników. Przedstawiony poniżej obieg składa się z ośmiu stanów (numery 0-7) przez które kolejno przechodzi faktura.

- Rejestracja polega na przyjęciu faktury obcej dostarczonej przez kontrahenta, jej zarejestrowanie, nadanie numeru w dzienniku korespondencji i przekazanie dokumentu do skanowania.
- Po zeskanowaniu dokumentu do formacie graficznego (sugerowany format to TIF lub JPG) przy pomocy dowolnego mechanizmu (skanowanie do pliku lub bezpośrednio do DMS) plik zostaje umieszczony w odpowiednim folderze DMS. Po zeskanowaniu przydatne może być zapisanie na odwrocie dokumentu zakupowego identyfikatora w DMS.
- Każda zeskanowana faktura (stan „0” obiegu) zostaje wysłana w obieg. Dalsze operacje odbywają się zgodnie ze zdefiniowanym obiegiem dokumentów. Pierwszym krokiem jest wysłanie jej do osoby która wystawi fakturę w ISOF. W przypadku gdy faktura została wystawiona przez „nowego” kontrahenta należy wcześniej zdefiniować go w systemie (stan „1”).
- Kolejnym krokiem jest wystawienie w ISOF-Workflow powiązanej ze skanem faktury (stan „2” obiegu). Po wystawieniu faktury należy ją przesłać do opisu (stan „3”).
- Od tej pory faktura zakupowa w ISOF-Workflow jest powiązana ze skanem dokumentu. Dostęp do obydwu dokumentów jest możliwy również z funkcji Faktury zakupowe w module Zamówienia systemu ISOF.
- Po opisanie faktury zostaje ona przesłana do kontroli merytorycznej (stan „4”).
- Po zatwierdzeniu merytorycznym następuje przesłanie do kontroli formalno-rachunkowej (stan „5”).
- Po zatwierdzeniu formalno-rachunkowym następuje zatwierdzenie do wypłaty (stan „6”).
- Po zatwierdzeniu do wypłaty następuje wypłata i jednocześnie zakończenie

obiegu. Dla przypadków wątpliwych, wymagających wyjaśnienia powołano specjalny stan „7”.

Po zakończeniu procedury otrzymuje się obraz faktury w odpowiednim folderze modułu DMS oraz zarejestrowany dokument zakupowy w systemie ISOF z informacjami o jego zatwierdzeniu. Historię całego procesu obsługi można zobaczyć w postaci tabelarycznej i graficznej. Możliwe jest odszukanie dokumentu w ISOF na podstawie dokumentu w DMS oraz odszukanie dokumentu w DMS zarówno na podstawie numeru faktury obcej jak i numeru nadanego przez moduł obsługi faktur zakupowych systemu ISOF oraz wg kontrahenta. Dla każdego stanu możliwe jest określenie czasu jaki przeznaczony zostanie na wykonanie kolejnej akcji oraz wybranie użytkowników lub grup do jakich domyślnie kierowany jest dokument w danym stanie obiegu. Do indywidualnego ustalenia pozostaje także przeniesienie dokumentów do odpowiednich folderów (możliwe jest ustalenie przez użytkownika miejsca do którego przenosi daną fakturę po przejściu ze stanu do stanu) oraz możliwość i sposób rezygnacji z obsługi dokumentu na poziomie każdego stanu. Po zakończeniu procedury otrzymuje się obraz faktury w odpowiednim folderze modułu DMS oraz zarejestrowany dokument zakupowy w systemie ISOF-Workflow z informacjami o jego zatwierdzeniu. Na podstawie raportu dokumentów w obiegach możliwe jest sprawdzenie ilości dokumentów pozostających w danym stanie, ilości dokumentów które zmieniły stan w określonym czasie oraz sprawdzenie historii danego dokumentu. Dokumenty zakupowe wystawione w systemie ISOF mogą być domyślnie wystawione jako dokumenty zatwierdzone. Jeżeli jednak wystawione zostaną jako niezatwierdzone, konieczne jest ich zatwierdzenie przy pomocy funkcji „Zatwierdzenie faktur zakupowych”. Umożliwia ona zatwierdzenie dokumentu w czterech etapach:

- zatwierdzenie stwierdzające, że dokument przeszedł kontrolę merytoryczną,
- zatwierdzenie stwierdzające, że dokument przeszedł kontrolę formalno-rachunkową,

- zatwierdzenie stwierdzające, że dokument został zaakceptowany do spłacenia należności powstałych z jego tytułu,
- zatwierdzenie stwierdzające, że dokument został zaakceptowany przez odpowiedniego kierownika.

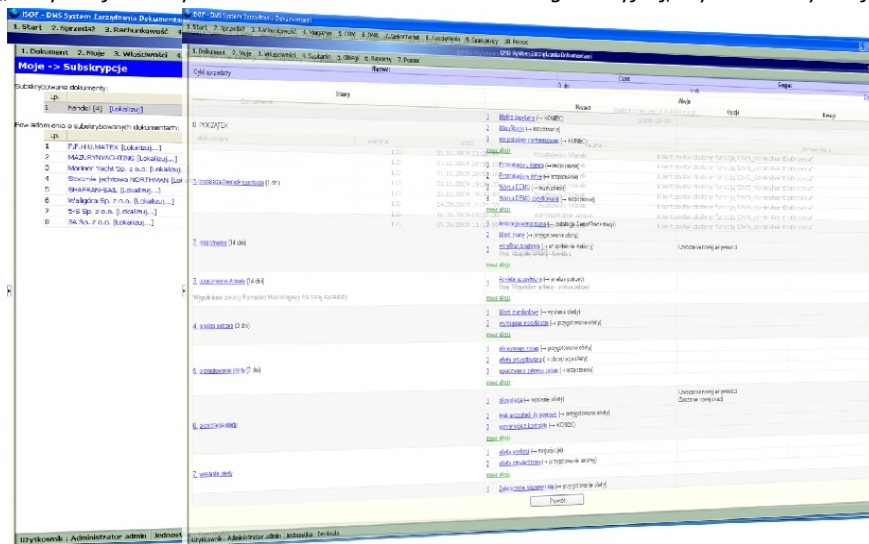
Zarówno zatwierdzanie jak i odtwierdzanie dokumentów zakupowych jest możliwe tylko dla użytkowników posiadających odpowiednie uprawnienia. Inne przykłady wykorzystania obiegu zeskanowanych dokumentów zakupowych to sprawdzenie faktur z umowami, zamówieniami, CRM Sprzedażowym (forecast) czy z przepływami gotówkowymi. W świetle Ustawy o Rachunkowości możliwe jest przechowywanie i udostępnianie organom kontrolnym dokumentów zakupowych w postaci elektronicznej na nośniku trwałym, jeżeli istnieje możliwość ich wydrukowania. Obsługa obcych dokumentów zakupowych w systemie spełnia kryteria Ustawy umożliwiając skanowanie i przechowywanie zeskanowanych dokumentów w postaci plików graficznych. Utworzenie elektronicznego obiegu dokumentów obcych umożliwia:

- uniknięcie potrzeby składowania bieżących dokumentów do natychmiastowego wglądu „pod ręką”,
- uwzględnienie uprawnień (ograniczeń) do umieszczania w DMS, przeglądania i usuwania dokumentów,
- podgląd historii dokumentu, wszystkich zdarzeń związanych z dokumentem,
- uniknięcie konieczności ręcznego opisywania dokumentów,
- łatwiejsze wyszukiwanie dokumentów według różnych kryteriów,
- jednoczesny dostęp do dokumentów dla wielu użytkowników,
- możliwość zautomatyzowania procedur obiegu dokumentów zakupowych.

Obsługa firm handlowych

Każdego dnia w firmach handlowych realizuje się wiele powtarzalnych procesów: sprzedaży, przygotowania ofert czy obsługi reklamacji. Zapanowanie nad prawidłowym przebiegiem zdarzeń, w których uczestniczą pracownicy różnych działów jest sporym wyzwaniem. Na liście obiegów DMS znajdują się często realizowane procesy w firmie. Są tam informacje o dziale przypisanym do realizacji danego procesu oraz maksymalnym, dopuszczalnym czasie jego wykonania. Przyjrzymy się dokładniej jak wygląda definicja przykładowego obiegu sprzedażowego w firmie handlowej. Przykładowy cykl sprzedażowy może składać się z szeregu stanów. Pierwszym z nich jest „Początek” do którego trafiają wszystkie dokumenty lub klienci. DMS pozwala na wysyłanie w obieg nie tylko klientów, ale również dokumentów z nimi związanych. Dla każdego ze stanów można zdefiniować okres czasu, po przekroczeniu którego dokument znajdujący się w danym stanie staje się przeterminowany, tzn. przekroczony zostaje dla niego czas przebywania w danym stanie. Aby nastąpiło przejście dokumentu do innego stanu muszą zostać podjęte zdefiniowane wcześniej akcje. Przykładowo ze stanu

„Modyfikacja Oferty” dokument może zostać przeniesiony do następnego etapu organizacji, symbol klasyfikacji



stać przemieszczony do innego stanu na skutek podjęcia dwóch akcji: „Nowa Oferta” lub „Negocjować”. W wypadku akcji „Nowa Oferta” dokument zostanie przemieszczony z powrotem do etapu „Przygotowania Oferty”. Z kolei w wyniku akcji „Negocjować” dokument zostanie przemieszczony do etapu „Negocjacji”. Założmy, że w wyniku zmian wewnątrz obiegu sprzedaży konieczne jest utworzenie nowej akcji pozwalającej na przejście ze stanu „Negocjacja” do stanu „Modyfikacja Oferty”. W jaki przykładowy sposób można wykonać to zadanie? Na początku należy stworzyć nową akcję w stanie „Negocjacja”. Można nadać jej nazwę „Konieczna Modyfikacja Oferty”, a następnie wybrać stan do którego zostanie przemieszczony dokument w wyniku wykonania tej akcji. Przejście pomiędzy stanami może wiązać się z utworzeniem nowego dokumentu (np. Aktywności CRM) na podstawie szablonu. W tym celu należy ustawić typ aktywności, określić osobę do której zostanie przypisana, a następnie zdefiniować kampanię oraz produkt którego ta Aktywność będzie dotyczyć. Na koniec należy dołączyć do szablonu Aktywności notatkę w której informuje się pracownika któremu ta Aktywność została przydzielona aby przeprowadził ponownie rozpoznanie potrzeb klienta. Tak przygotowany szablon zostaje zapisany. Od tej pory przy każdym wywołaniu tej akcji automatycznie będzie tworzona nowa Aktywność.

Obsługa urzędów

Doskonałym miejscem w którym sprawdza się DMS są urzędy. Z racji swej specyfiki przetwarzane są tam ogromne ilości dokumentów powiązanych z określonymi sprawami, które muszą być załatwione w krótkim, ściśle określonym czasie. DMS umożliwia klasyfikowanie i kategoryzację dokumentu wraz z określeniem jego cyklu życia. Możliwe jest rejestrowanie dokumentów zgodnie z zasadami obowiązującymi w administracji. Zarejestrowane dokumenty są odpowiednio klasyfikowane, następuje nadanie numeru zbudowanego w oparciu o klasyfikację dziesiętną (na numer składają się następujące informacje: symbol jed-

ziesiątej, kolejny numer sprawy, kolejny numer akt sprawy, rok). Odpowiednia klasyfikacja dokumentu sprawy może wyznaczać kategorię, z którą związana jest m.in. informacja o archiwizacji dokumentu oraz jak długo dokument musi być przechowywany. W praktyce, stosowana w urzędach klasyfikacja dziesiętna dzieli całość wytwarzanej dokumentacji na dziesięć klas pierwszego rzędu sformułowanych w sposób ogólny, oznaczonych symbolami od 0 do 9. W ramach tych klas wprowadza się podział na klasy drugiego i trzeciego rzędu (hasła bardziej szczegółowe). Dodatkowo jest możliwe zdefiniowanie kategorii archiwalnych, które dzielą dokumentację na dwie podstawowe grupy: materiały archiwalne i niearchiwalne. Materiały archiwalne mają ściśle określony czas przechowywania. W ten sposób w DMS dostępny jest rejestr spraw będący chronologicznym spisem wszystkich wpływających i obsługiwanych dokumentów. Możliwe jest również wyszukiwanie spraw w oparciu o numer lub kategorię nadaną podczas rejestracji.

Korzyści

ISOF-Workflow w firmie:

- to oszczędność kosztów,
- ułatwia gromadzenie i wyszukiwanie różnego rodzaju dokumentów przyspieszając pracę,
- zapewnia przepływ dokumentów pomiędzy różnymi działami i pracownikami,
- zapewnia obsługę formularzy, faktur elektronicznych lub skanowanych,
- zapewnia jednolitą obsługę zarówno poczty elektronicznej, jak i zeskanowanej poczty tradycyjnej, faksów według zdefiniowanych wcześniej procedur,
- zmniejsza duplikację danych przez zapisywanie pliku udostępnionego w wielu obszarach roboczych tylko w jednej lokalizacji,
- wspomaga i organizuje pracę w ramach rodziny norm ISO 9000 zarówno w zakresie przechowywania i obsługi dokumentacji, jak i w zakresie wykonania i nadzoru zdefiniowanych procedur.

O firmie HEUTHES

Pozycja firmy i własne technologie

Firma HEUTHES

Firma HEUTHES Sp z o.o. istnieje na rynku oprogramowania dla przedsiębiorstw, bankowości i instytucji finansowych od 1989 roku i zajmuje na nim jedną z czołowych pozycji. Obecnie naszą ofertę stanowią systemy dla firm oraz dla banków. Na sukces firmy pracuje nieustannie zespół doświadczonych specjalistów. Współpracujemy z bankami w zakresie: udzielania licencji na własne systemy informatyczne, serwisu utrzymaniowego, badań i rozwoju oraz konsultingu. Osiągnięcia naszej firmy zostały docenione przez stale rosnące grono zadowolonych Klientów. Znaczna liczba wdrożeń w banku PEKAO SA (UniCredit Group), a także BGŻ SA, SGB-BANK SA, DnB NORD Polska SA i w grupie ponad 200 banków spółdzielczych z siecią ponad 1800 placówek świadczy o dużym profesjonalizmie i niezawodności oferowanych przez nas produktów. Potwierdza to także wiele firm używających naszego oprogramowania ERP. HEUTHES współpracuje z wieloma firmami informatycznymi o zasięgu międzynarodowym.

Pozycja w rankingach

W opublikowanym rankingu branży teleinformatycznej TOP 200, obejmującym dane finansowe za 2010 rok, firma HEUTHES zajęła:

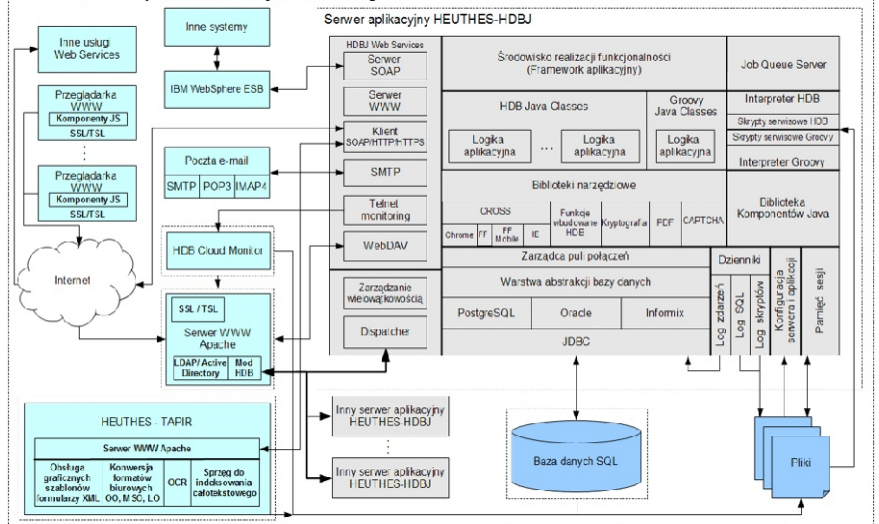
- 4 miejsce wśród 18 producentów oprogramowania finansowo-bankowego,
- 9 miejsce wśród 14 dostawców systemów CRM,
- 10 miejsce wśród 12 firm realizujących usługi przetwarzania danych IT,
- 12 miejsce wśród 48 krajowych producentów oprogramowania do wspomagania zarządzania przedsiębiorstwem,
- 24 miejsce wśród 100 krajowych producentów oprogramowania.

Tak dobre wyniki w zestawieniach były możliwe dzięki znacznemu wzrostowi zapotrzebowania banków na systemy pracujące w technologii CLIENT-WEB-SERVER, wzrostowi sprzedaży systemów GRYFCARD i MULTICENTAUR oraz systemu do obsługi firm ISOF oferowanego w trybie SaaS.

Technologie

W celu zapewnienia najlepszej jakości i sprawności oprogramowania firma HEUTHES stworzyła własne technologie informatyczne, które wykorzystywane są do budowy systemów informatycznych.

Schemat chmury obliczeniowej w technologii Client-Web-Server



CLIENT-WEB-SERVER

Dzięki technologii CLIENT-WEB-SERVER systemy HEUTHES są uniwersalne i dostępne na praktycznie dowolnej platformie i z dowolnym systemem operacyjnym. Technologia CLIENT-WEB-SERVER ma architekturę sześcioelementową zawierającą:

- przeglądarkę internetową Firefox, Chrome, Internet Explorer;
- serwer WWW;
- serwer aplikacyjny HDB zintegrowany z logiką aplikacyjną;
- serwer bazy danych SQL;
- serwer monitorujący HDB Cloud Monitor;
- serwer TAPIR.

HDBJ

Dzięki zastosowaniu uniwersalnego serwera aplikacyjnego HDBJ, programy napisane w języku HDB, po transkompilowaniu ich do postaci klas języka Java są wykonywane przez serwer aplikacyjny. HDB pozwala na tworzenie aplikacji współpracujących z dowolną, relacyjną bazą danych (np. PostgreSQL, IBM Informix, Oracle, IBM DB2, MS SQL Server) i pracujących na różnorodnych platformach sprzętowych. Serwer aplikacyjny HDBJ zawiera:

- Dispatcher – kieruje komunikaty z serwera WWW i agenta sprzęgu HDB do poszczególnych elementów serwera aplikacyjnego, a następnie odsyła odpowiedź.
- Dzienniki – gromadzą dane na temat jakości pracy systemu, wywoływanych skryptów, funkcji, zdarzeń etc.
- HDB Java Classes – skrypty HDB transkompilowane do klas języka Java, zawierające kod realizujący logikę aplikacyjną.
- JDBC – sterowniki bazodanowe dostarczane przez producenta bazy danych.

- Komponenty JS / biblioteka CROSS – funkcje, obiekty i metody napisane w języku JavaScript niezależnie od aplikacji i programisty od zainstalowanego na stacji roboczej systemu operacyjnego i przeglądarki internetowej.
- Konfiguracja serwera i skryptów – pliki tekstowe umożliwiające ustalenie wartości parametrów dla serwera i aplikacji.
- Minimal Web Server – wbudowany serwer WWW, o ograniczonych możliwościach, wykorzystywany podczas testów i debugowania.
- Mod HDB – rozszerzenie serwera WWW Apache zapewniające komunikację między serwerem HDBJ (lub wieloma serwerami) a serwerem WWW.
- Pamięć sesji – moduł umożliwia zapis danych o sesji użytkownika na nośniku oraz ich ewentualny późniejszy odczyt w przypadku restartu serwera HDBJ, co pozwala utrzymać ciągłość pracy użytkowników z systemem.
- Serwer WWW – serwer obsługujący żądania przeglądarki WWW poprzez protokół HTTP lub HTTPS.
- Serwisowe skrypty HDB – w przypadku konieczności wprowadzenia zmiany w skrypcie skompilowanym istnieje możliwość jego szybkiego zastąpienia nieskompilowanym nowym skrypcem HDB (nawet podczas działania systemu), bez konieczności kompilacji całej aplikacji. Skrypt ten będzie przetwarzany przez interpreter języka HDB do czasu dostarczenia nowej wersji aplikacji.
- SMTP – umożliwia wysyłanie poczty.
- SOAP Server – realizacja opartego o język XML protokołu wywoływania zdalnego dostępu do obiektów, przydatny w implementacjach SOA.
- TAPIR - serwer wykorzystywany do konwersji formatu dokumentów w locie bądź off-line w trybie wsadowym i do

obsługi OCR. Zmieniając zawartość plików na format tekstowy obsługuje również indeksowanie dokumentów, które jest wykorzystywane w procesie wyszukiwania całotekstowego. Ostatnią funkcją jest obsługa graficznych szablonów formularzy XML.

- HDB Cloud Monitor - serwer monitorujący. Wizualizuje aktualny stan poszczególnych elementów chmury obliczeniowej i reaguje na przekroczenie dopuszczalnych wartości. Może wywoływać teleportację maszyn wirtualnych w zależności od obciążenia, zastępować pracę serwerów głównych serwerami zapasowymi, przełączać serwer bazy danych na maszyny zapasowe oraz zapewnia funkcję analizy logów systemowych.
- Warstwa abstrakcji bazy danych – umożliwia równoległe działanie różnych baz danych od wielu producentów, uniezależnia od różnych reprezentacji danych dla typów takich jak daty, liczby.
- WebDAV – wsparcie dla DMS, umożliwia m.in. podgląd i edycję plików w oknie przeglądarki WWW i ich bezpośredni zapis na serwerze.
- Zarządca puli połączeń – przyspiesza pracę dzięki powtórnemu użyciu istniejących połączeń bazodanowych, umożliwia ustawienie ograniczeń na liczbę połączeń, utrzymuje spójny stan połączeń (inicjuje, resetuje, zatwierdza transakcje).

MODRIBUSMAN

MODRIBUSMAN (ang. Model Driven Business Management) umożliwia odwzorowanie rzeczywistych procesów biznesowych zachodzących w firmach w postaci wirtualnych, gotowych do optymalizacji modeli, mających decydujący wpływ na efektywność przedsiębiorstwa. Niektóre sposoby praktycznego wykorzystania technologii MODRIBUSMAN obejmują:

- Modelowanie struktury przedsiębiorstwa i grup pracowników (DMS, CRM Operacyjny);
- Modelowanie przyszłych kosztów (Kampanie Okazje, Role, Usługi, Cenniki wewnętrzne, Plany kont w FK, Budżetowanie, Płace, Faktury zakupowe);
- Modelowanie przyszłych dochodów

(Okazje, Faktury) i innych zdarzeń gospodarczych (Dostawy, Zakupy, Aneksy, Notatki, Delegacje, Aktywności i Zadania CRM);

- Modelowanie przyszłych przepływów gotówkowych (Okazje i FK);
- Modelowania projektów, zadań i pracochłonności (CRM Zadaniowy);
- Modelowanie procesów sprzedażowych z wykorzystaniem obiegu DMS (CRM Operacyjny);
- Prognozowanie sprzedaży (CRM Sprzedażowy);
- Planowanie strategiczne i operacyjne (CRM Sprzedażowy);
- Raportowanie zapadalności Okazji, bilansu Okazji (CRM Sprzedażowy);
- Modelowanie finansowe (Budżetowanie raportów w FK);
- Modelowanie zachowania potencjalnych klientów na podstawie akcji na stronach www (CRM Analityczny);
- Modelowanie i weryfikacja pozycjonowania stron i słów kluczowych (CRM Analityczny);
- Weryfikacja i optymalizacja modeli (raporty zwykłe i przestawne);
- Modelowanie obrotów magazynowych (z wykorzystaniem współczynników rotacji);
- Zbieranie, przekazywanie informacji i modelowanie obiegu (DMS).

UNSYSTOR

UNSYSTOR łączy wirtualizację systemów operacyjnych, zasobów dyskowych i przetwarzanie w chmurze (Cloud Computing) stosowane we współczesnych architekturach serwerów obsługujących OLTP (OnLine Transaction Processing). Daje to ogromne możliwości budowania wysokowydajnych i bezpiecznych klastrowych systemów wieloprocesorowych złożonych z serwerów x86. Wcześniej stosowano matryce dyskowe jako magazyny danych dla baz transakcyjnych (Fibre Channel, iSCSI). Jednak matryce te stanowiły w bazach danych wąskie gardła ograniczając szybkość przetwarzania, wymagając dodatkowo specjalistycznego sprzętu (Fibre Channel), zdwojonej architektury i stwarzając problemy z niezawodnością. Nowa architektura polega na

zastąpieniu jednej matrycy dyskowej znacznie bardziej wydajnymi i energooszczędnymi modułami opartymi na technologii pamięci flash (NAND). Takie rozwiązanie pozwala na około 11 razy szybszą pracę serwera. W nowej konfiguracji uzyskuje się największą dostępną obecnie wydajność serwera i akceptowalną niezawodność.

PROAPERMAN

PROAPERMAN (ang. Probabilistic Application Performance Management). Służy ona do ciągłej rejestracji, analizy wydajności i optymalizacji parametrów pracy serwerów oraz systemów HEUTHES opartych na technologii CLIENT-WEB-SERVER. PROAPERMAN powstał na potrzeby systemów bankowych CENTAUR i MULTICENTAUR. Obecnie jest używany w ISOF, GRYFCARD/WWW oraz w ISOF-WORKFLOW. Dzięki niemu systemy mają „świadomość” wydajności sprzętu oraz systemów operacyjnych i baz danych na których pracują. Dane o pracy systemu są rejestrowane i analizowane w czasie rzeczywistym dzięki SNMP (ang. Simple Network Management Protocol) oraz mogą być przetwarzane retrospektywnie. Analizowane są dwie grupy czynników: dane techniczne wydajności oraz charakterystyki czasowe aplikacji. Dzięki temu optymalizacja uwzględnia zarówno system narzędziowy, jak i czas reakcji aplikacji na poszczególne zdarzenia. Do wizualizacji i analizy danych mogą być używane narzędzia takie jak: Cacti, Nagios, System R.

Dokumentacja uzupełniająca

Opis wdrożeń systemów oraz funkcjonalności najważniejszych systemów są opisane w dokumentach:

- Referencje firmy HEUTHES,
- Możliwości systemu ISOF,
- Obsługa DMS – użytkownik,
- Obsługa DMS – administrator,
- Szkolenie elearningowe „DMS-krok po kroku” (zawiera ISOF-Workflow),
- Katalog oprogramowania dla banków i instytucji finansowych.

Reklama

ISOF - WORKFLOW

Zaawansowany system obiegu pracy, dokumentów elektronicznych i formularzy

www.heuthes.pl