

# OMS – Konec záplavy dokumentů

Pravidelné obesílání zákazníků obchodní korespondencí a cílenými marketingovými materiály, propagace aktuálních kampaní prostřednictvím e-mailu či SMS. To je jen několik běžných příkladů aktivit, které jsou nedílnou součástí fungování většiny firem. Ty přitom ale čelí nemalým výzvám.

Už jen samotná potřeba každý měsíc vygenerovat a různými cestami roz distribuovat záplavu dokumentů v omezeném čase znamená problémy z hlediska dostupnosti kapacit a zdrojů. Nemluvě o souvisejících nákladech při řešení sekundárních problémů, jako jsou uniformita výsledných dokumentů nebo rychlost zapracování změny do užívaného způsobu vyúčtování apod.

Ideální cestou, jak tyto procesy automatizovat a zefektivnit, je specializované řešení pro správu výstupních dokumentů, označované output management system (OMS). Co od něj reálně očekávat a kterým firmám se taková investice vyplatí?

## Co umožní OMS?

Firmy pro generování dokumentů mohou využívat různé metody, například tiskové moduly podnikových aplikací, menší společnosti třeba wordovské šablony apod. Při větších objemech dokumentů však tyto způsoby přestávají být efektivní.

Právě zde může firmě pomoci OMS systém. OMS přijímá data z různých podnikových aplikací, jako jsou ERP či CRM systémy, formátuje je pomocí předdefinovaných šablon/definic a automaticky generuje výsledné dokumenty v požadovaných formátech. Poté zajistí jejich distribuci ve formě tištěných dokumentů, e-mailů včetně případných příloh v PDF,

## DOKUMENTY EFEKTIVNĚ

Output management systémy (OMS) jsou ideální cestou pro správu výstupních dokumentů.

MS Word či obrazových formátech, ale také prostřednictvím SMS nebo publikováním dokumentů na elektronických portálech atd. Samozřejmostí je vytvoření kopie v interním datovém archivu.

Výstupem bývá i tiskový soubor pro produkční tiskárnu, který díky postprocessingu OMS umožňuje například slučování více zásilek pro jednoho adresáta, řazení pro poštu, OMR kódy pro obálkování apod.

## Přínosy a výhody

Současná OMS řešení dokážou vygenerovat až desítky tisíc stran dokumentů za minutu v závislosti na jejich podobě a implementaci. V situaci, kdy jsou potřebná vstupní data dostupná až na konci účtovacího období a je třeba co nejrychleji a v předepsaném termínu klientům rozeslat výpisy či faktury, je rychlost a robustnost takového řešení klíčovým přínosem.

S OMS má zároveň firma své dokumenty pod kontrolou. Systém poskytne efektivní a snadno použitelný nástroj pro vytváření definic dokumentů se snadnou

a centralizovanou správou. Pokud chcete například přidat do adresy QR kód, není třeba dohledávat aktuální šablony či definice roztroušené po celé firmě.

Rozšířeným trendem dneška je neposílat pouze strohé výpisy účtů či faktury, ale doplnit je například informacemi o nových produktech a službách a vytěžit z distribuce běžných dokumentů nové obchodní příležitosti. OMS dovoluje tzv. dynamické generování dokumentů, tedy možnost zavedení vnitřní logiky, která automaticky upraví obsah dokumentu nebo jen určitou část podle požadavků. Pokud chce například doplnit výpis z účtu reklamou, systém v rámci definice dokumentu automaticky umístí cílené personalizované sdělení, přizpůsobené například věku a pohlaví, hned vedle kritických údajů, tak aby si zákazník reklamy skutečně všiml.

Výhodou je také vysoká flexibilita implementace. Např. vedoucí oddělení může přes webové rozhraní monitorovat, ručně doplňovat či před odesláním validovat dokumenty, případně částečně upravovat jejich definice nebo logiku, například změnit věkové hranice pro připojení cílené reklamy.

OMS systémy je možné integrovat prakticky s jakýmkoliv podnikovým systémem, zpravidla totiž podporují celou řadu standardních rozhraní. Například systém OpenText Stream Serve poskytuje i nativní rozhraní pro platformy SAP pro bezešvou integraci.

Komu se tedy investice do OMS vyplatí? Jednoduše všem firmám, které sázejí na přímou komunikaci se zákazníkem a generují zhruba deset tisíc dokumentů měsíčně či více. Ty totiž mohou nejlépe těžit z vysokého výkonu generování dokumentů a dosáhnout významných úspor.

---

**Martin Průcha**

*Autor je ECM konzultant, Sabris*