

Sbližování



světa transakcí a obsahu

Kateřina Dudková, Štěpán Bouda

Podnikové aplikace jako ERP, CRM nebo SCM standardizují podnikové procesy a vynikají v řízení vysoce strukturovaných transakčních informací nebo číselných dat. Zároveň ale ignorují skutečnost, že mnohé procesy obsahují a vytvářejí nestrukturovaný obsah, jako jsou e-maily, smlouvy, fotky a podobně. V důsledku toho mnoho organizací nasadilo enterprise content management (ECM) systémy pro koordinaci a správu tohoto obsahu. Aplikace ECM nabízejí řadu služeb, které pomáhají uživatelům obsah vytvářet, spolupracovat nad ním, ukládat ho, archivovat a nakonec jej i řízeně zničit. Jaká jsou specifika těchto dvou světů, které tak zásadně mohou ovlivňovat výkonost a efektivitu podnikání? Kde se potkávají, a kde naopak rozcházejí? A mohou najít společnou cestu?

Data uložená v ERP softwaru lze považovat za firemní zlato. ERP systém v tomto pohledu představuje koherentní data sbíraná v jednotlivých modulech i jimi napříč poskytující přehled o vývoji důležitých ukazatelů

firemní výkonnosti umožňující nákladovou analýzu a nalezení zdrojů a rezerv pro další firemní rozvoj. ERP systémy jsou většinou postaveny tak, že přímo navazují a podporují firemní procesy a v jejich průběhu sbírají

a vyhodnocují data a poskytují uživatelům zpětnou vazbu o průběhu procesu a jeho výsledku. Největší přidanou hodnotou ERP systému jsou pak analytické nástroje pro řízení firemních procesů, jak dovnitř, tak ven (směrem k zákazníkům).

Co v ERP řešeno není, je ale zdroj dat, která jsou sbírána. Obvykle máme snahu dostat do ERP systému alespoň referenci na zdroj, jako třeba číslo faktury, číslo smlouvy apod., nicméně vlastní dokument, který se k datům váže, bývá nakonec uložen jinde, obvykle v nějakém nestrukturovaném úložišti. Tím dochází k oddělení dat a jejich zdroje. Často vzniká potřeba zdroj (tedy dokument) a vlastní data opět sloučit, například kvůli kontrolám úřadů, při reklamaci od zákazníka apod. Vlastní zpětný proces sloučení pak bývá časově náročný, a tudíž i drahý.

Zlatý důl

Dokumenty firemní agendy jsou jako zlatý důl ukrývající cenné informace. Je ale otázkou, zda mají firmy růst firemního obsahu pod kontrolou, zda a jak řídí firemní informace z e-mailů, zápisů, poznámek, zpráv, blogů, fotodokumentací a chatů, ale i tradičních kancelářských dokumentů. Jak se vypořádat s tím, že firemní obsah stále nabývá na objemu? Nestrukturované informace mají pro firmu čím dál větší důležitost. Práce s nestrukturovaným firemním obsahem je neefektivní a zdoluhavá a jeho odtržení od transakčních dat vede k tomu, že se k němu uživatelé obtížně vrací a nesystémově řeší jeho sdílení a dostupnost, oprávnění ke čtení pro další osoby atd.

Aktivní řízení obsahu pomocí softwarových nástrojů ECM přináší firmě zvýšení efektivity v procesech zaměřených na vnitřní a vnější řízení informačních toků, jako například sdílení informací v projektových týmech, třídění dokumentů včetně možnosti opatřit je časovými razítky, poznámkami, verzováním apod. Implementací ECM systému lze získat procesní workflow pro schvalovací nebo rozhodovací kroky, možnost sledování stavu rozpracovanosti projektu či zakázky, a to včetně dokumentů vzniklých po jejím dokončení, nebo možnost rychle získat přehled o získané nebo předané dokumentaci k výrobku. V rámci ECM nástrojů je také vždy automaticky řešeno bezpečné a optimálně nastavené úložiště – zaměřené jak hardwarově (jak velký „skladovací“ prostor můj firemní obsah potřebuje), tak softwarově (jak bezpečné je toto úložiště proti vnějšímu nebo vnitřnímu nedovolenému vstupu, jak často zde probíhá záloha dat apod.).

Proč se nepotkávají

Až dosud však světy strukturovaných obchodních procesů a nestrukturovaného obsahu existovaly odděleně. Organizace často zjišťují, že tato oddělenost může způsobovat závažné problémy. V téměř každém zákaznický nebo partnersky orientovaném procesu jsou vyměňovány rozsáhlé nestrukturované informace. V době, kdy je nestrukturovaný obsah přijat nebo vytvořen, jeho autor nebo příjemce zcela chápe jeho úplný kontext a tím i jeho význam. Ale postupem času tato znalost slábne a obsah, který je uložen nahodile na stolním počítači, sdíleném disku nebo v samostatné aplikaci, je pro firmu de facto ztracen. I když si člověk vzpomene na jeho existenci a umístění, neexistuje spojení mezi obsahem a kontextem procesu, ve kterém byl obsah použit. Zaměstnanci tráví nepřiměřené množství času hledáním nesprávně uloženého obsahu, nebo jej raději vytváří znovu. Chybějící informace o vztahu mezi obchodním procesem a obsahem jsou navíc jedním z největších právních rizik, kterým dnes velké firmy čelí.

Analytici odhadují, že přibližně devadesát procent všech informací existuje v nestrukturované podobě a toto množství stále roste. Nestrukturovaný obsah společností nadále uniká. Absence integrace obsahu do klíčových obchodních procesů, jako jsou například údržba továren, řízení závazků nebo řízení nákupního procesu, se promítá do zvýšené pracnosti, vyšších nákladů a omezenějších služeb zákazníkům.

Informační síla

Dalším příkladem, který dokládá tuto situaci, jsou obchodní dokumenty geograficky rozložené na různých místech nebo technicky distribuované do různých úložišť či aplikací. Staré dokumenty potřebují být skartovány. Způsob a termín skartace těchto dokumentů po ukončení jejich aktivního životního cyklu určuje zákon. To vše má za následek rozpojení strukturovaných dat a nestrukturovaného obsahu a jeho rozdělení do rozdílných informačních sil a míst. Je téměř nemožné získat jasný přehled o veškerém důležitém obsahu, který existuje pro jednotlivou strukturovanou informaci, jakou je například zákazník, dodavatel nebo smlouva.

Procesy obohacené o obsah

Existuje jedno základní pravidlo platné pro všechny organizace po celém světě nezávisle na jejich umístění, odvětví nebo velikosti: všechny aktivity v rámci podniku jsou řízeny

obchodními procesy. Obchodní procesy hrají důležitou roli při měření, plánování a dokumentaci široké škály aktivit v celé organizaci. Jsou zodpovědné za tvorbu a realizaci klíčových strategií, například rozpočtování, cash flow, zadávání veřejných zakázek a dalších. Obchodní procesy rovněž ovlivňují rozhodování, jako například rozhodnutí vyzkoušet nové směry nebo rozhodnutí o vývoji nových produktů. Aktivity, jako příprava finančních zpráv nebo ochrana hodnoty firmy pro akcionáře, jsou přímo ovlivněny kvalitou a způsobem provádění obchodních procesů. Toto vše dělá z obchodních procesů klíč k zajištění efektivity podnikání, řízení nákladů a dodržování právních předpisů v rámci celé organizace. Ve většině organizací jsou však spravovány klíčové obchodní procesy nezávisle na většině nestrukturovaného obsahu. Správa nestrukturovaného obsahu bývá řešena nezávisle na správě procesů. Obohacování procesů o obsah má za cíl překonat toto staré paradigma.

Nová řešení, která umožňují spojit oddělenost strukturovaných procesů a nestrukturovaného obsahu, přináší do ERP, CRM, SCM, PLM, HCM a GRC systémů správu veškerého firemního obsahu. Tím tato řešení umožňují správu nestrukturovaného obsahu v rámci procesů, transakcí a business objektů. Obchodní procesy obohacené o obsah nabízejí širokou škálu výhod v porovnání s tradičními ECM řešeními:

- Obsah je snadno dostupný v rámci celého podniku. I když stále platí nastavená přístupová práva, nová řešení poskytují uživatelům ERP 360stupňový pohled na veškerý obsah spojený s vybranou transakcí. Uživatelé ERP systému mohou k transakcím připojit nestrukturované dokumenty, případně celé složky dokumentů a již se nemusí hlásit do ECM systém pro nalezení souvisejících dokumentů.
- Uživatelé, kteří přímo nepoužívají ERP systém, ale jiné aplikace (například Microsoft Office, Microsoft Outlook, web nebo podnikový portál), mohou přistupovat k informacím z ERP systému bez nutnosti přihlašovat se do tohoto systému.
- Informace z ERP systému mohou být připojeny k jakémukoliv obsahu, což znamená, že uživatelé mohou kdykoliv vidět, k jaké položce je který obsah připojen. Například obsah jako fotografie z průmyslové havárie, faktura, cenová nabídka nebo smlouva, je jednoznačně spojen s určeným obchodním procesem a business objektem, díky čemuž se může uživatel rozhodnout, zda je ten který obsah důležitý, nebo ne.

- Nová řešení rovněž poskytují centrální úložiště obsahu, do kterého jsou napojeny jak ERP systémy, tak i další aplikace. To eliminuje potřebu více oddělených úložišť a zjednodušuje IT infrastrukturu.

Nová řešení

Nová ECM řešení jsou navržena tak, aby pomáhala organizacím snížit množství času a úsilí stráveného řízením, organizováním a sdílením informací v rámci podnikových procesů. Hlavní součástí bývá centrální úložiště, které umožňuje ukládání, kontrolu a vyhledávání jakéhokoliv typu elektronického a fyzického obsahu. Díky tomu je vždy zajištěno dodání správných informací správné osobě ve správný čas.

Nová ECM řešení se zaměřují na základní stavební kameny strategie ECM: správa dokumentů (verzování, řízení přístupu, schvalování), různé typy vstupů dokumentů a obsahu, správa záznamů (správa kompletního životního cyklu, jak elektronických, tak fyzických dokumentů), workflow se zaměřením na dokumenty, archivace (přístup k archivovaným informacím uloženým na libovolném médiu), spolupráce a přístup k obsahu. Nová řešení jsou na jedné straně hluboce integrována do ERP systémů, na druhé straně do většiny nejpoužívanějších aplikací. Tato integrace umožňuje organizaci realizovat řešení pro správu obsahu, která pomáhají zaměstnancům, zvyšují flexibilitu podniku a snižují náklady a rizika spojená se zpracováním obsahu. ■



Kateřina Dudková působí jako HR consultant ve společnosti Sabris.



Štěpán Bouda pracuje také jako ECM solutions manager.