

ISO-F-WORKFLOW

obiegi pracy nad dokumentami



DMS

Obiegi

Formularze

Zastępstwa

Obszary robocze

LibreOffice OnLine

CRM Operacyjny

Portal Dokumentowy

Portfolio

Dekretacja





ISOF-WORKFLOW

ISOF-Workflow to innowacyjne rozwiązanie z zakresu zarządzania obiegami dokumentów i pracy adresowane do przedsiębiorstw, urzędów, instytucji, placówek medycznych, finansowych i banków. Pracuje w przeglądarce WWW i zawiera rozwiązania z zakresu DMS (ang. Document Management System), CRM (ang. Customer Relationship Management) oraz BPM (ang. Business Proces Management), a take Forecast. System umożliwia:

- elektroniczne gromadzenie, indeksowanie, udostępnianie i wyszukiwanie różnego rodzaju dokumentów powstających w organizacji lub też przychodzących do niej z zewnątrz,
- definiowanie i obsługę procesów przepływu dokumentów (ang. workflow),
- definiowanie i wysyłanie w obiegi formularzy,
- prowadzenie efektywnej pracy grupowej,
- pracę w przeglądarce z dokumentami pakietów biurowych LibreOffice oraz Microsoft Office.

ISOF-Workflow oprócz obsługi obiegów pracy nad dokumentami spełnia również funkcje wirtualnego dysku twardego będącego składnicą elektronicznych informacji firmowych. Szereg poniższych cech systemu powoduje, że jest on niezastąpionym narzędziem w nowoczesnych firmach.

DMS

Dokumenty przechowywane w DMS organizowane są w strukturę drzewiastą. Umożliwia to wygodne ustalenie hierarchicznego układu dokumentów dla każdego poziomu, czy też działu firmy. DMS może być w prosty i szybki sposób zasilany dokumentami zewnętrznymi:

- importowanymi z dysku stacji roboczej użytkownika systemu (również metodą "drag and drop"),
- z poczty elektronicznej (e-mail w DMS),
- z faksu,
- z systemów biurowych (LibreOffice, MS Office i innych),
- ze skanera (np. faktura zakupowa),
- z wbudowanego edytora plików tekstowych i HTML,
- poprzez odnośniki do "wirtualnych dokumentów" z innych modułów ISOF (Formularz, Klient, Aktywność CRM, Faktura).

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.



OBIEGI DOKUMENTÓW

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 myśli 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. 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. 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. Z kolei harmonogram dokumentu umożliwia określanie terminów przebiegania dokumentów w poszczególnych stanach obiegów. W każdym stanie obiegu można zdefiniować reguły obsługi. Są one sprawdzane gdy dokument wchodzi do danego stanu. Jeżeli warunki reguły zostaną spełnione, wykonana zostanie akcja, którą zdefiniowano w definicji reguły.

FORMULARZE

Cechą szczególną ISOF-Workflow jest m.in. rozbudowany moduł definiowania, wysyłania w obiegi, wypełniania i raportowania formularzy. Dzięki niemu bardzo łatwo można wysłać, 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. danych kontrahenta, Aktywności CRM, Faktur Zakupu i Sprzedaży). Wzbogacają je o zestaw danych specyficznych dla obszaru działalności użytkowników systemu. Pozwalają tym samym obsłużyć dodatkowe przypadki występujące w codziennej działalności firm. Formularze mogą być również wysyłane w obieg DMS i podlegać procesowi obsługi pracy grupowej. Użytkownicy systemu mogą samodzielnie, w łatwy sposób, tworzyć dokumenty o strukturze formularza poprzez określenie pól w nim występujących.

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 użytkowania systemu w kontekście, w którym formularz został zapisany. Jest to główna zaleta i różnica pomiędzy formularzami zewnętrznymi, utworzonymi przykładowo w formacie PDF, które 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 funkcje szablonów dokumentów uzupełnianych w firmie w ramach jej procedur, np. umowy, wnioski urlopowe, itd. W systemie można zdefiniować wzorzec wydruku formularza, który określa jego wygląd zgodny z systemem identyfikacji wizualnej firmy.



ISOF-WORKFLOW

ZASTĘPSTWA

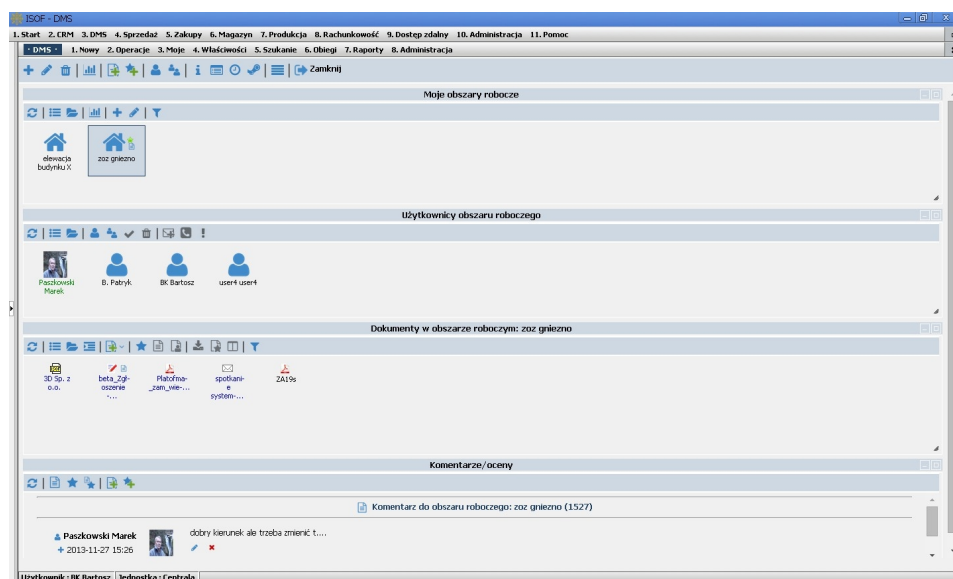
W systemie funkcjonuje mechanizm zastępstw pracowników. W wyniku nieobecności pracowników w firmie panuje niezrównoważony stan w zakresie obiegu informacji. Mechanizm obsługi zastępstw przywraca równowagę w tym zakresie zarządzając udostępnianiem i rozdziałem tych dokumentów zastępcom. W systemie możliwe jest definiowanie zastępców nieobecnych - każda osoba może mieć kilku zastępców lub może ją zastępować grupa osób. Możliwe jest wpisanie zastępstwa stałego lub terminowego danej osoby oraz określenie zwierzchnictwa służbowego danej osoby. Funkcja pozwala również sprawdzić bieżący stan obecności i zastępstw i zweryfikować czy wszystkie osoby są prawidłowo zastępowane. Dzięki zastępstwom żadna informacja firmowa nie będzie przeoczona lub przeterminowana.

OBSZARY ROBOCZE

Obszar roboczy to wirtualna przestrzeń pracy dla użytkowników w której umieszczają oni 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. Zmiany w dokumentach ogłaszane są przy pomocy mechanizmu subskrypcji i powiadomień lub emaili. Wszystkie operacje (kto?, co?, kiedy?) wykonywane na poszczególnych dokumentach są zapisywane w logach (dzienniku) zdarzeń. Istotną nowością, które wnosi rozwiązanie jest to, że dokumentami, nad którymi może pracować zespół osób, mogą być nie tylko dokumenty elektroniczne modułu DMS, ale również wirtualne odnośniki, tj. formularze, oferty, klienci, aktywności, faktury, zadania, zgłoszenia serwisowe. W rzeczywistości są one zapisane w systemie ERP, a w DMS występują jako dokumenty wirtualne. Pozwala to przykładowo pracować grupie nad ofertą, która jest przechowywana w ERP, a nie w DMS. Obszary robocze są również zintegrowane z elektroniczną skrzynką wiadomości pocztowych zawierającą: emaila, faksy, zapis rozmów telefonicznych, skany. Raport zmian pozwala na błyskawiczną orientację we wszelkich zmianach w obszarach roboczych oraz aktywne włączanie się użytkowników w obieg pracy m.in. przez możliwość edytowania dokumentów.

CRM OPERACYJNY

CRM Operacyjny umożliwia rejestrację, zarządzanie i analizę wszystkich zdarzeń z klientami. Umożliwia gromadzenie, analizę i raportowanie



danych w różnych, samodzielnie określanych przekrojach oraz planowanie działań i prac pracowników w postaci czytelnych list zbiorczych i kalendarzy. Informuje o aktualnym stanie obsługi klienta i zapewnia możliwość tworzenia bazy wiedzy zawierającej historię działań.

LIBREOFFICE ONLINE

System jest zintegrowany z pakietem biurowym LibreOffice OnLine (LOOL). Dzięki temu możliwa jest praca w przeglądarce z dokumentami poszczególnych programów pakietów biurowych LibreOffice oraz Microsoft Office. Możliwe jest tworzenie i edycja wszystkich formatów dostępnych w LibreOffice oraz edycja zarówno tekstów, jak i arkuszy kalkulacyjnych oraz prezentacji pakietu Microsoft Office. Możliwe jest drukowanie, zapisywanie plików w wybranej ścieżce drzewa dokumentów oraz zapis w formacie PDF, opatrywanie pieczęcią cyfrową i wysłanie dokumentu e-mailem, a także dodawanie komentarzy, szczególnie użyteczne przy pracy grupowej.

PORTAL DOKUMENTOWY

Portal Dokumentowy umożliwia bezproblemowe udostępnianie przez Internet dokumentów elektronicznych. Mogą być one udostępniane zarówno użytkownikom zewnętrznym, jak i pracownikom firmy. W Portalu oprócz dokumentów elektronicznych utworzonych za pomocą edytorów tekstu i arkuszy kalkulacyjnych można udostępniać również zdefiniowane w DMS wzorce dokumentów (np. umowy i formularze wraz z dołączonymi do nich załącznikami). Z Portalu Dokumentowego użytkownik może skierować formularz do obiegu za pomocą zdefiniowanych aktywatorów

zdarzeń. Zastosowanie Portalu Dokumentowego to zaawansowane komunikowanie z klientami za pomocą formularzy i załączników. Jest to szczególnie przydatne dla towarzystw ubezpieczeniowych, w obsłudze reklamacji, zapytań ofertowych, realizowania konkursów ofert oraz spraw w urzędach.

PORTFOLIO

Moduł prognozowania dostarcza funkcji pozwalających na zaplanowanie sprzedaży, określenie sposobu osiągnięcia założonych celów oraz bieżące śledzenie ich realizacji. Umożliwia określenie spodziewanych przychodów z planowanej i bieżącej sprzedaży, a także stopnia wykorzystania nadarzających się możliwości (projektów) do osiągania przychodów, jak również skuteczności działania pracowników i działów uczestniczących w procesie ich obsługi.

DEKRETACJA

Dekretacja to funkcja wspomagająca przygotowanie dekretów księgowych na podstawie zbiorów dokumentów elektronicznych gromadzonych w systemie ISOF np. z zakresu dokumentów sprzedaży czy zakupu. Sam proces dekretacji wykorzystuje automatyczne algorytmy analizy danych zawarte w dokumentach kwalifikowanych jako dowody księgowe i na podstawie elastycznie konfigurowalnego schematu dekretacji przypisanego do danego typu dokumentu tworzy odpowiedni zbiór zapisów księgowych zgodny z założoną ewidencją w planie kont FK. Lista tak utworzonych dekretów księgowych podlega procedurze eksportu do zewnętrznego pliku tekstowego, który może być wykorzystany jako źródło zapisów księgowych w obcym systemie FK.



ISOF-WORKFLOW

INNE MOŻLIWOŚCI SYSTEMU

Poczta elektroniczna

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 jednakowemu standardom. 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. Dzięki obsłudze SMTP/POP3/IMAP możliwe jest swobodne zarządzanie i operowanie wieloma folderami pocztowymi. Obsługa poczty przypomina pracę w popularnych programach pocztowych.

Praca na tabletach i smartfonach

ISOF-Workflow może być uruchamiany na tabletach i smartfonach. Wiele funkcji jest dostosowanych do obsługi dotykowej na ekranie.

Zarządzanie wersjami dokumentu

Każda modyfikacja dokumentu w DMS jest rejestrowana poprzez nadanie: kolejnego numeru wersji, daty zmiany, nazwiska osoby wprowadzającej jak również przez możliwość opisu modyfikacji. Jednocześnie zachowane są poprzednie wersje dokumentu.

Pieczęć cyfrowa

Dokumenty w DMS mogą być przekształcone do plików PDF/A. Dodanie do takich dokumentów pieczęci cyfrowej powoduje, że dokumenty te stają się zabezpieczone. Pieczęć cyfrowa, w odróżnieniu od podpisu cyfrowego, może być w firmie przypisana do wielu osób. Pieczęć zapewnia nienaruszalność treści i dat oraz niezaprzeczalność pochodzenia pliku.

Wyszukiwanie

W systemie występuje wyszukiwanie proste i całotekstowe, które pozwala na wyszukiwanie wystąpienia słów kluczowych lub dowolnego ciągu znaków w poszukiwanym dokumencie.

Ulubione

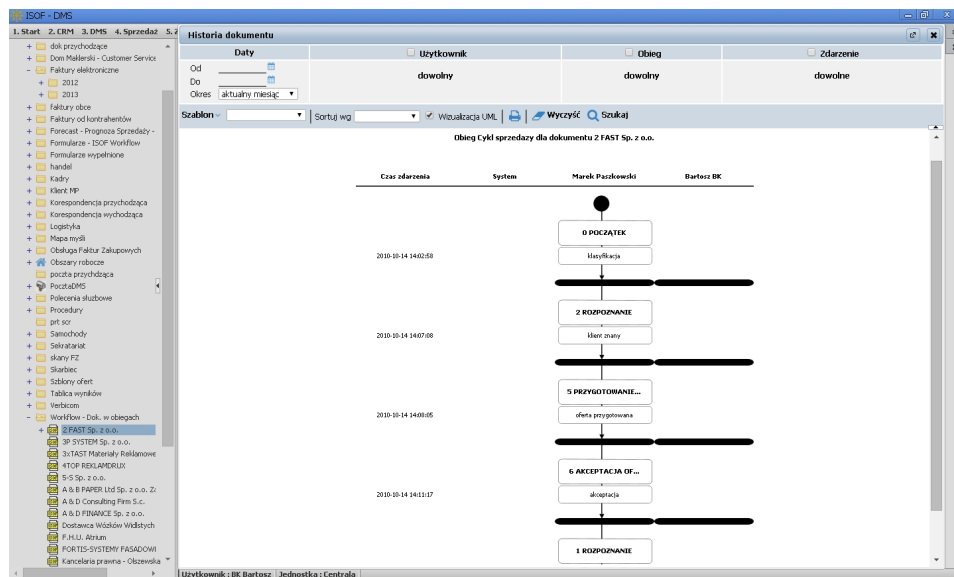
Funkcja pozwala na stworzenie listy ulubionych dokumentów w DMS. W drzewie dokumentów, w folderze Ulubione przechowywane są odnośniki do często używanych dokumentów lub tych nad którymi właśnie pracują użytkownicy.

Subskrypcje

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

Tablica wyników

Tablica wyników (ang. Dashboard) jest mechanizmem prezentacji wykresów i raportów generowanych w oparciu o dane gromadzone w poszczególnych modułach systemu.



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.

Szkolenia

Każdemu Klientowi oferujemy kompleksowe szkolenia z zakresu działania systemu. Są to atrakcyjne cenowo wideokonferencje lub tradycyjne szkolenia u Klienta lub w HEUTHES.

E-learning

Oprócz szkoleń tradycyjnych możliwe jest szkolenie użytkowników na specjalnie utworzonej platformie e-learningowej Akademia ISOF.

TAPIR - zmiana formatu plików

DMS zawiera serwer TAPIR dzięki któremu można zmieniać formaty dokumentów. Umożliwiło to budowę mechanizmu, który dokumenty DMS zamienia na wygodne pliki popularnych pakietów biurowych lub do formatu PDF. Te z kolei można wydrukować lub wysłać pocztą elektroniczną.

Wsparcie HEUTHES

HEUTHES zapewnia pomoc bezpośrednią także poza godzinami pracy Działu Wdrożeń w formie dyżurów telefonicznych, które pełnione są przez wykwalifikowanych pracowników od poniedziałku do soboty w godzinach 6-22, w niedzielę i święta w godzinach od 10-18.

ŁATWA ROZBUDOWA

Możliwość rozszerzenia systemu o funkcje ISOF-ERP powoduje, że DMS i CRM mogą być w łatwy sposób wzbogacone i zintegrowane z Logistyką, Zamówieniami od Klientów i do Dostawców, Portalami Internetowymi, Magazynami, Zakupami, Majątkiem trwałą i wieloma innymi.

PRZYKŁADY ZASTOSOWAŃ

System doskonale sprawdza się w obsłudze:

- obiegów korespondencji,
- obiegów obsługi faktur zakupowych od skanowania, aż do ich dekretowania,
- zdarzeń kadrowych (np. wniosków urlopowych),
- archiwizacji poczty elektronicznej,
- wniosków o zapotrzebowanie na zakup,
- wniosków ubezpieczeniowych,
- innych zastosowań w firmach i urzędach.

KORZYŚCI

ISOF-Workflow w firmie:

- ułatwia gromadzenie i wyszukiwanie dokumentów - tym samym przyspiesza pracę,
- zapewnia obsługę przepływu dokumentów pomiędzy działami i pracownikami,
- porządkuje i usprawnia pracę w ramach zdefiniowanych obiegów (workflow),
- zapewnia obsługę i archiwum zakupowych faktur elektronicznych lub skanowanych,
- zapewnia jednolitą obsługę poczty elektronicznej, formularzy, faktów i poczty głosowej według zdefiniowanych wcześniej procedur,
- pozwala na współpracę z dowolnym systemem FK poprzez moduł Dekretacji,
- wspomaga pracę w ramach ISO 9000.

O firmie HEUTHES

HEUTHES istnieje na rynku oprogramowania dla przedsiębiorstw, bankowości i instytucji finansowych od 1989 roku. Jakość naszych produktów podkreśla znaczna liczba ich wdrożeń w PEKAO SA oraz w bankach SGB-BANK SA, DNB Bank Polska SA i w grupie ponad 200 banków spółdzielczych z siecią 1500 placówek oraz w wielu firmach.