

Jan Koziarski
Euroimpex SA

Zarządzanie przepływem informacji - Total Office Management

Gospodarka rynkowa wymusza na przedsiębiorstwach dążenie do optymalizacji każdego podejmowanego działania. Do tej pory firmy skupiały się na optymalizacji zarządzania, procesów produkcji, poziomu zapasów czy też optymalizacji systemów informatycznych, a zaniedbana została dziedzina przepływu i zarządzania samą informacją. Gwałtowny rozwój technologii informatycznych przyczynił się do wzrostu ilości dokumentów papierowych i elektronicznych, a tradycyjne rozwiązania stały się już nieefektywne. Proces decentralizacji informacji, jej migracja do biur wirtualnych oraz do domów, spowodował prawdziwą eksplozję informacyjną. Szacuje się, że w ciągu ostatnich pięciu lat ośmiokrotnie wzrosła ilość przetwarzanej informacji¹.

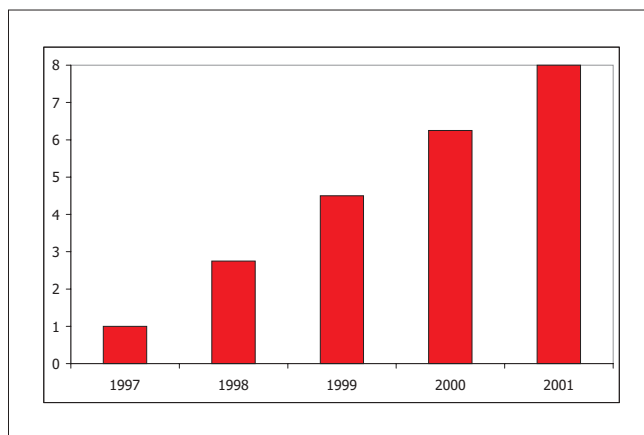
We współczesnym świecie znane wszystkim przysłowie „czas to pieniądz” straciło na aktualności na rzecz określenia „informacja to pieniądz”. Informacja stanowi produkt, którym należy zarządzać. Powodzenie każdej organizacji uzależnione jest od sprawności zarządzania informacją, a jej nośnikiem jest dokument. Jest on niezbędną i niezastąpioną podstawą

istnienia gospodarki.

Wraz ze wzrostem ilości przetwarzanych informacji rośnie ilość przetwarzanych dokumentów. Mit o biurze bez papieru okazał się nierealny – notuje się ciągły wzrost ilości produkowanych dokumentów papierowych. Zmienia się natomiast ich struktura. Rośnie ilość dokumentów drukowanych, spada natomiast ilość kopii. Zjawisko to najlepiej ilustruje wykres.

W obecnym okresie recesji na rynku przetrwają tylko te podmioty, które w najlepszy sposób zoptymalizują procesy pracy i podniosą efektywność pracowników przy jednoczesnej redukcji kosztów działalności. Proces przepływu informacji w biurze obejmuje szereg czynności i dotyczy praktycznie wszystkich pracowników: od tych, którzy dokument tworzą lub przyjmują z zewnątrz, poprzez osoby, które przetwarzają, archiwizują, kopiuje i dystrybuje dokumenty, aż do pracowników, którzy je utylizują.

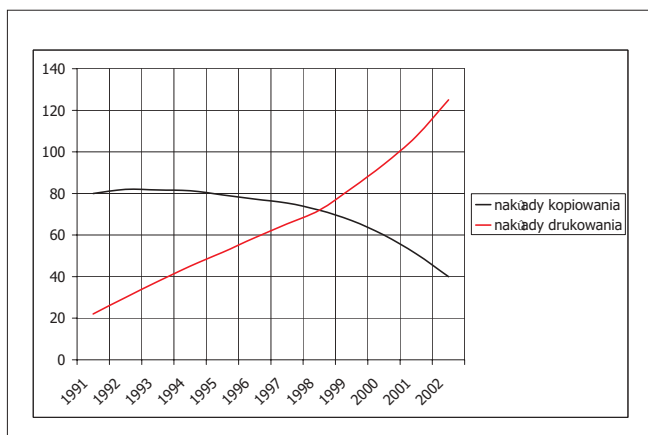
Zagadnienie optymalizacji procesów zarządzania informacją podjął Euroimpex SA – firma wywodząca się z branży urządzeń automatyki biurowej, a obecnie zajmująca pozycję lidera na rynku *office consulting*. Spółka działa od 1989 roku i jako pierwsza wprowadziła pełny consulting informatyczny w zakresie zarządzania informacją i dokumentami. Oferowane usługi doradztwa skupiają się na budowaniu dla firm pełnej strategii zarządzania



Eksplozja ilości informacji, źródło: Dataquest.

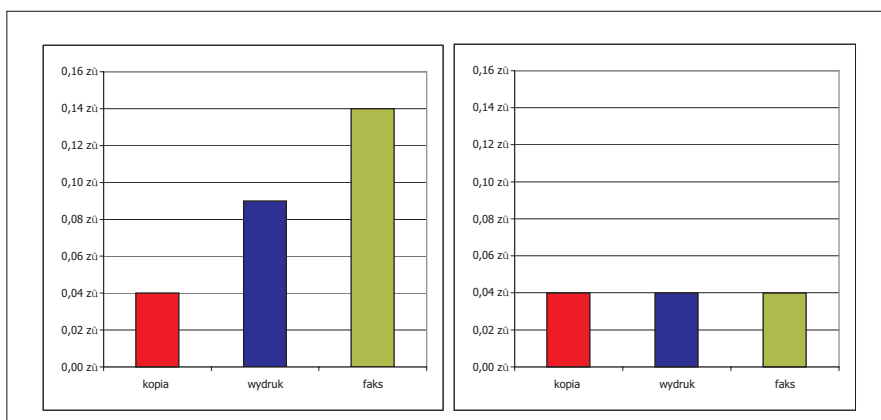
przepływem informacji, które obniżają koszty operacyjne i podnoszą wydajność oraz produktywność posiadanych zasobów ludzkich i informatycznych. Postęp techniczny i ogromna ilość wprowadzanych produktów sprawiają, że klienci przestają się orientować w ofercie dostawców. Korzystanie z consultingu informatycznego oznacza dla firm przyspieszenie rozwoju oraz stosowanie innowacji technologicznych. Jest to możliwe dzięki wykorzystaniu doświadczenia i wiedzy profesjonalnych konsultantów przeprowadzających ekspertyzy.

Wdrażany u klientów Euroimpex SA system *Total Office Management (TOM)* obniża koszty produkcji i zarządzania dokumentami oraz optymalizuje procesy pracy, czyli tzw. *workflow*. System TOM polega na pełnej integracji wszystkich systemów informatycznych z systemami drukowania, kopiowania, dystrybucji informacji oraz elektronicznej archiwizacji. System obejmuje również metody i formy finansowania inwestycji w postaci umów „koszt za stronę” (*CPP – cost per page*), dzierżawy oraz leasingu, usługi informatyczne, serwisowe, wsparcie techniczne, a także outsourcing, który zdobywa coraz większą popularność wśród klientów Euroimpex SA – szcze-



Wzrost nakładów drukowania, spadek nakładów kopiowania dla Europy Zachodniej [w miliardach stron], źródło: Dataquest.

¹ Źródło: Dataquest.



Różnice kosztów kopii, wydruku i faksu, a jednolity koszt strony na urządzeniach wielofunkcyjnych Nashuatec

gólnie w branży finansowej. Wdrożenie systemu TOM nie polega na ulepszeniu już istniejącej infrastruktury, lecz na stworzeniu pełnego, nowatorskiego rozwiązania, które zostaje wdrożone w procesie implementacji dopasowanym do możliwości i potrzeb klienta.

Większość polskich firm nie posiada jasno zdefiniowanej strategii zarządzania informacją, czy też dokumentami. Większość menedżerów polskich firm nie zdaje sobie sprawy jaki koszt stanowi w ich własnych firmach produkcja i zarządzanie dokumentami: fakturami, korespondencją, umowami itd. Na podstawie badań można stwierdzić, że koszt ten średnio kształtuje się na poziomie 15% kosztów działalności firmy! Z pewnością jest to kwota niebagatelna i zredukowanie jej o kilka punktów procentowych zadowoliliby każdego dyrektora finansowego. Można to osiągnąć właśnie wdrażając system TOM. Założenia systemu oparte są na indywidualnej analizie potrzeb każdego klienta, na podstawie której projektowane jest ściśle dopasowane rozwiązanie produkcji, archiwizacji oraz zarządzania przepływem dokumentów. Analiza odpowiada na dwa zasadnicze pytania: jak klient do tej pory zarządzał przepływem informacji i jakie występują u niego procesy biznesowe. Dzięki uzyskaniu dokładnych danych można uniknąć przeinwestowania, niedostatecznego wykorzystania posiadanej infrastruktury oraz zlikwidować „wąskie gardła” przepływu informacji. Po przeprowadzeniu analizy widać jakie koszty i gdzie faktycznie powstają. Pod uwagę bierze się tutaj całkowity koszt posiadania urządzeń i systemów informatycznych (TCO – total cost of ownership), a nie tylko koszt ich zakupu. W celu prawidłowego wycenienia inwestycji

należy brać pod uwagę również koszty ukryte, koszty eksploatacji, serwisu, wydajności i produktywności w całym okresie użytkowania systemów. Proces analizy jest procesem długotrwałym i są w nim wykorzystywane specjalistyczne, unikalne narzędzia informatyczne wspomagające konsultantów.

Wysokie koszty produkcji dokumentów są spowodowane również powszechnym stosowaniem bardzo drogich w eksploatacji urządzeń drukujących oraz faksujących (w odniesieniu do kopiarek). Jeżeli koszt wykonania jednej kopii formatu A4 można szacować na poziomie czterech groszy, to koszt wydruku z popularnej drukarki laserowej utrzymuje się już na poziomie ponad dziesięć groszy. Sytuację potęguje fakt, że bardzo szybko rośnie ilość dokumentów drukowanych – drogie, a spada ilość dokumentów kopiowanych – stosunkowo tanich. Jedno z pierwszych wdrożeń TOM, które kosztowało klienta Euroimpepxu 400 000 złotych, przyniosło zwrot inwestycji już po dziesięciu miesiącach użytkowania – właśnie dzięki redukcji kosztów produkcji dokumentów. Każdy następny dzień jest dla niego czystym zyskiem i nie może znaleźć odpowiedzi na nurtujące go pytanie – dlaczego wcześniej nie wdrożył systemu *Total Office Management*?

Konwergencja technologii druku, kopiowania, skanowania, elektronicznej archiwizacji, przesyłania wiadomości faksowych oraz poczty elektronicznej, przyczynia się do dużego wzrostu produktywności osób na co dzień obsługujących te urządzenia. Dokumenty mogą być teraz drukowane na żądanie, a nie przy-

gotowywane na zapas. Unifikacja oraz standaryzacja posiadanego sprzętu ułatwia jego obsługę, zapewnia większe bezpieczeństwo w przypadku awarii oraz ogranicza przestoje do minimum. Spada ilość dostawców, z którymi trzeba współpracować oraz ograniczane są koszty operacyjne związane z obsługą urządzeń biurowych.

Konwergencja technologii i standaryzacja, czyli odpowiednie zastąpienie starych, nieefektywnych kopiarek, drukarek, faksów i skanerów nowoczesnymi urządzeniami wielofunkcyjnymi Nashuatec redukuje koszty produkcji dokumentów – ale to dopiero wierzchołek góry lodowej. Produkcja dokumentów i urządzenia wyjścia są bowiem jedynie częścią procesu przepływu informacji, który jest rozpatrywany w ramach *Total Office Management*. Równie istotny dla przedsiębiorstw jest problem archiwizacji dokumentów, a więc ich przechowywania, przeszukiwania i udostępniania. Przedsiębiorstwa ponoszą ogromne koszty na nieefektywne systemy tradycyjnej archiwizacji dokumentów papierowych, a można je łatwo zastąpić nowoczesnym, bezpiecznym i niezawodnym archiwum elektronicznym. Współczesne systemy archiwizacyjne umożliwiają pełne wyszukiwanie tekstowe, błyskawiczny dostęp do potrzebnych dokumentów oraz ich bezpieczeństwo. Znacznie wzrasta wydajność pracowników oraz zostają znacznie obniżone koszty przechowywania dokumentów. Przykładem może być tutaj wdrożenie systemu TOM, a w jego ramach również systemu elektronicznej archiwizacji, w firmie wystawiającej miesięcznie ponad 400 000 faktur. Przed wdrożeniem firma



Nashuatec 3505. Przykład konwergencji technologii: drukarka sieciowa, kopiarka cyfrowa, serwer dokumentów, skaner sieciowy i faks w jednym urządzeniu.

ta potrzebowała miesięcznie wydrukować 400 000 dokumentów w celach archiwizacyjnych, powkładać je do segregatorów, przewieźć do dedykowanego na archiwum budynku, a następnie utrzymywać szereg etatów w celu zarządzania ogromnymi zbiorami. Po wdrożeniu TOM dane z faktur są automatycznie zapisywane na jednym dysku CD, którego kopia może być deponowana w... skrytce bankowej. Dzięki odpowiedniemu zastosowaniu urządzeń oraz dedykowanego oprogramowania Nashuatec została osiągnięta ogromna redukcja kosztów oraz optymalizacja pracy. Polskie prawo, a w szczególności ustawa o rachunkowości, daje możliwość archiwizacji dokumentów księgowych na nośnikach elektronicznych, a szerokie perspektywy przed elektroniczną archiwizacją dokumentów otwiera wprowadzenie do

cy, gdyż dzięki niej jest możliwe osiągnięcie jeszcze większej redukcji kosztów niż tylko z samej wymiany urządzeń na bardziej efektywne. Pracownicy biurowi są grupą najlepiej opłacanych osób w firmie, a nie dba się o optymalne wykorzystanie ich czasu pracy. Zastosowanie nowych technologii i nowatorskich rozwiązań nie będzie jednak skuteczne jeżeli nie przekonają się do nich ich przyszłych użytkowników oraz jeżeli nie odbędą oni szkolenia w zakresie efektywnego wykorzystania nowych narzędzi pracy.

Total Office Management polega m.in. na wdrożeniu odpowiednich systemów informatycznych, kompatybilnych z już istniejącą infrastrukturą. Dzieli się je na trzy grupy: *Administration Management System* (AMS), *Document Management System* (DMS) i *Output Management System* (OMS). Systemy AMS usprawniają pracę z urządzeniami drukującymi, faksującymi, kopiującymi i skanującymi, umożliwiają

lityków, wkrótce nastąpi pełna integracja systemów DMS z innymi systemami informatycznymi i nie będą już one postrzegane jako osobne narzędzie. Największa potrzeba archiwizacji elektronicznej leży w obszarze rachunkowości oraz w działach personalnych. Tam też, według doświadczeń analityków Euroimpex SA, notuje się najwięcej wdrożeń systemów archiwizacji elektronicznej.

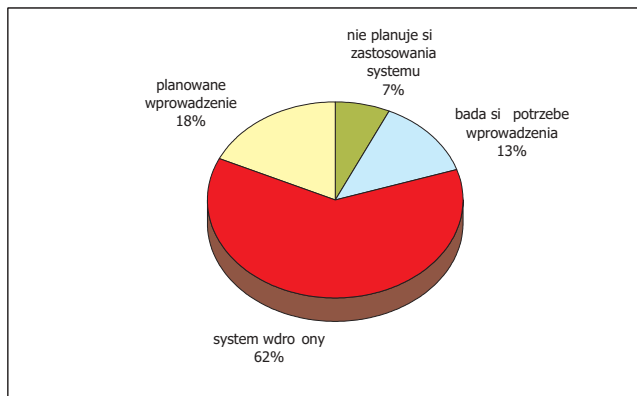
Trzecią grupę stanowią systemy OMS umożliwiające kontrolę kosztów operacyjnych, budżetowanie, zapewnienie bezpieczeństwa i poufności, czy też konwersję strumieni danych na język opisu strony czytelny dla urządzeń drukujących. Systemy OMS ułatwiają integrację różnorodnych środowisk sieciowych i technologii. OMS umożliwia w szczególności monitorowanie i kontrolowanie powstawania kosztów związanych z poszczególnymi użytkownikami lub grupami roboczymi. Daje to możliwość określenia rentowności poszczególnych komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa oraz wykonywanych zleceń, a na przyszłość będzie pomagać w precyzyjnym budżetowaniu. Raporty z systemów OMS są niezastąpionym źródłem informacji dla specjalistów od controllingu – szczególnie w dobie kryzysu gospodarczego.

Osiągnięcie tak rozbudowanej i spójnej oferty *office consultingu* przez Euroimpex było możliwe tylko dzięki wykonaniu ogromnej pracy włożonej w rozwój wewnętrznej struktury firmy. Bardzo dużym przemianom strukturalnym ulega również sieć dealerska oraz partnerzy strategiczni Euroimpex SA. Przystosowanie firmy do potrzeb rynkowych było ważnym krokiem, na który większość firm z branży nie ma odwagi, ponieważ wewnątrz własnych struktur natrafiają na opór. Ostatnich kilkanaście miesięcy obfitowało we wdrożenia TOM, co pozwoliło konsultantom Euroimpexu zdobyć szerokie doświadczenie w przedsiębiorstwach z różnych gałęzi gospodarki. Doświadczenie to, w połączeniu z oferowanymi produktami, jest kluczowym czynnikiem stworzenia wydajnego rozwiązania. Dla klientów chcących skorzystać z innowacji, które niesie TOM najbardziej korzystną formą współpracy z dostawcą jest podpisanie umowy ramowej, dzięki której można zredukować koszty jeszcze bardziej.

z urządzeniami drukującymi, faksującymi, kopiującymi i skanującymi, umożliwiają posiadanie kontroli nad wykonywanymi zadaniami oraz redukują do minimum przestoje urządzeń wejścia – wyjścia. Stosując narzędzia z grupy *Document Management System* (DMS) można usprawnić proces dystrybucji wszelkich dokumentów w firmie, zapewnić ich bezpieczeństwo, usprawnić archiwizację i wprowadzić kontrolę nad procesami. Główną jednak zaletą DMS jest pełna integracja dokumentów papierowych i elektronicznych pochodzących z różnych źródeł. Rynek na tego typu systemy jest w Polsce dopiero w fazie rozwoju, a w Europie Zachodniej już ponad 60% firm używa różnego rodzaju systemy zarządzania dokumentami².

Wartość obrotów systemami DMS w Europie Zachodniej rośnie w tempie błyskawicznym. Szacuje się, że w roku 2001 obroty przekroczyły 200 milionów dolarów. W roku 2005 przekroczony zostanie miliard dolarów³. Obrazuje to poniższy wykres:

Według przewidywań ana-

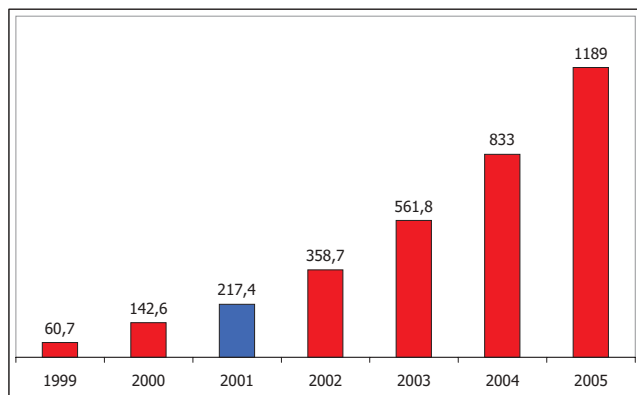


Zainteresowanie przedsiębiorstw systemami DMS w Europie Zachodniej, źródło: Gartner za Facts.

polskiego ustawodawstwa pojęcia podpisu cyfrowego.

Szerokie pole do działania otwiera się w dziedzinie optymalizacji procesów pra-

jednak zaletą DMS jest pełna integracja dokumentów papierowych i elektronicznych pochodzących z różnych źródeł. Rynek na tego typu systemy jest w Polsce dopiero w fazie rozwoju, a w Europie Zachodniej już ponad 60% firm używa różnego rodzaju systemy zarządzania dokumentami².



Obroty na rynku DMS w Europie Zachodniej [w milionach USD], źródło: Gartner za Facts.

² Źródło: Gartner za FACTS.

³ Źródło: IDC za FACTS