A vállalati irat- és dokumentumkezelés kihívásai

A dokumentumok kezelése egyre nagyobb terhet jelent a vállalkozásoknak, miközben a kezelendő iratok és dokumentumok, illetve egyéb információk mennyisége napról napra nő és a munkatársaknak egyre több idejük megy el azok iktatásával, keresésével, továbbításával és tárolásával. Ráadásul az is nehezíti a vállalatok dokumentumkezelését, hogy az iratok és dokumentumok egy része papír alapú, míg másik része elektronikus formában érkezik a vállalathoz vagy keletkezik a cégen belül. Jól érzékelhető tendencia továbbá, hogy a vállalatok életében fontos üzleti információk egyre nagyobb arányban a munkatársak elektronikus postaládájában találhatóak meg, ezért az e-mailek kezelésére is egyre nagyobb figyelmet kell fordítani.

Az elektronikus és papír alapú dokumentumok rendszerezésére már rendelkezésre állnak olyan elektronikus irat- és dokumentumkezelő rendszerek, amelyekben a dokumentumok teljes életciklusa, a létrehozástól a lejáratukat követő megsemmisítésig, egyetlen rendszerben megtalálható és nyomon követhető.

A megfelelő iratkezelő rendszer segítségével elektronikus útra terelhetők mindazok a folyamatok, amelyek az iratkezeléshez, irodaautomatizáláshoz kapcsolódnak, legyen szó egyszerű iktatásról, feladatkezelésről, dokumentumok visszakereshetőségéről, az iratok különböző verziónak kezeléséről, nagy mennyiségű papír alapú dokumentum iktatásáról, dokumentumok digitalizálásáról és dokumentumtárba való iktatásáról.

Számos üzleti előnye is van egy irat- dokumentumkezelő rendszer használatának, így például felgyorsul a vállalat külső és belső kommunikációja, reakcióideje csökken, hatékonysága nő. Segítséget nyújt a vezetői döntési folyamat támogatásában, az emberi erőforrások jobb hasznosításában, hiszen használatával kiválthatók a rutinfeladatok (gépelés, kategorizálás, fénymásolás stb.), és ezzel együtt az iratkezelés során felmerülő hibalehetőségek is minimalizálhatók.

A papírmentes iroda koncepciója

A dokumentummenedzsment alapvetően arról szól, hogy úgy kezeljük a vállalat dokumentumait, hogy bármikor elérjük azokat, olyan formában, amilyenben mi szeretnénk és mindezt a lehető legkevesebb idő alatt. Manapság, az informatika fejlődésének köszönhetően, rengeteg elektronikus dokumentumkezelő rendszer áll a rendelkezésünkre ennek a megvalósítására.

A papírmentes iroda koncepciója elsőre futurisztikusnak tűnhet, pedig csak egy olyan munkahelyről szól, ahol nagy mennyiségű elektronikus dokumentum keletkezik. Amikor a papírmentes irodára gondolunk, az üzletmenet olyan hatékony módját vizionáljuk, amivel időt tudunk spórolni és kevesebb erőfeszítést igényel tőlünk úgy, hogy mindez nem megy a minőség rovására. A másik lényeges dolog, hogy minden dokumentum csak egy karnyújtásnyira van és a munkákhoz szükséges összes dokumentumot egy

aktatáskában magunkkal tudjuk vinni. A megspórolt időn és erőfeszítéseken kívül még az irodaszerek költségein is számottevő összegeket tudunk megtakarítani.

Néhány alapfogalom tisztázása a dokumentumkezeléssel kapcsolatban

Iktatás

Az iktatás a szervezetek tevékenységét kísérő, támogató iratok, dokumentumok kezelésének egyik sarokpontja. Ez az a pont, ahonnan egy irat élete tulajdonképpen elindul. Hiába is készül el az irat, addig, amíg be nem iktatják, nem regisztrálják valahol létezését, tulajdonképpen nincs is. Tehát amíg be nem iktatják, az irat csak létezik, de nem él.

Az iktatás biztosítja az iratok:

- nyilvántartásba vételét,
- nyomon követhetőségét,
- visszakereshetőséget,
- más iratok, dokumentumok kapcsolását az alapirathoz.

Az iktatásra két lehetőség van, az egyik a hagyományos papír alapú iktatás, a másik pedig az elektronikus iktatás. A hagyományos iktatásnál szabályos esetben egy előre nyomott, bekötött, sorszámozott, nyilvántartásba vett, hitelesített iktatókönyvet használhatunk. A hagyományos iktatókönyvet egyre inkább kiváltják az elektronikus irat- és dokumentumkezelő rendszerek, hiszen segítségével könnyebben, gyorsabban tudjuk iktatni illetve később visszakeresni az adott dokumentumot.

Bármelyik rendszert is használjuk, az eredeti irat és az iktatókönyv vagy iktatórendszer közötti kapcsolódást biztosítani kell. Ez egész egyszerűen nem jelent mást, mint az iktatás adatainak rögzítése mellett a főbb iktatási adatok feltüntetését magán az iktatott iraton is.

Érkeztetés

Az érkeztetés egy szervezethez érkező küldemény azonosítása és nyilvántartásba vétele. Az érkeztetés történhet az iktatást megelőző lépésként vagy attól függetlenül. A szervezet kialakított iratkezelésének megfelelően ez papír alapon (iktatókönyv) vagy elektronikus irat- vagy dokumentumkezelő rendszerben történhet.

Az érkeztetés során általában a küldő, a címzett, az érkeztetés dátuma, a küldemény adathordozójának, fajtájának, a beküldés módjának a rögzítése történik meg, az érkeztető személyének megadása mellett.

Iratkezelés

A szervezetekben a mindennapi munkát kísérő papír és elektronikus dokumentumokkal, iratokkal kapcsolatos teendők összefoglaló megnevezése az iratkezelés. A fogalomba az iratok keletkezése és megszűnése (az irat életciklusa) között a következő lépések tartoznak: iratok készítése, nyilvántartásba vétele (érkeztetés vagy iktatás), ügyintézésre továbbítása (szignálás), az összetartozó iratok összekapcsolása, az iratok mellékletekkel való ellátása, szakszerű és biztonságos megőrzése, visszakereshetőség biztosítása és selejtezése.

Csatolás

A csatolás az iratkezelés olyan tevékenysége, amely az összetartozó dokumentumok közötti kapcsolatok kialakítására szolgál (elektronikus iratkezelés esetén ez egy lehetséges funkció). Elektronikus dokumentumkezelés esetén, ezeken a kialakított kapcsolatokon (csatolásokon) keresztül lehet eljutni egyik dokumentumtól a másikig.

A fentiekben az irat és dokumentumkezelő rendszerek legalapvetőbb funkcióit mutattuk be. Manapság azonban az elektronikus iratkezelők általában a következő funkciókkal rendelkeznek még:

- számlaengedélyezés,
- postázás,
- dobozolás, fizikai tárolás,
- feladat-hozzárendelés,
- nagy mennyiségű irat iktatása,
- verziók kezelése,
- felettes meghatározása,
- helyettesítés,
- keresés,
- jogosultságok kezelése.

Az elektronikus dokumentumkezelő rendszer előnyei

1. A papír alapú tárolás minimalizálása

Egy elektronikus dokumentumkezelő rendszer segítségével digitalizálni lehet a papír alapú iratok nagy részét, amivel jelentős költségeket tudunk megspórolni, ezen kívül az iratok visszakereshetőségének idejét is le tudjuk csökkenteni.

2. A kézi keresés kiiktatása

A dokumentumok keresésére fordított idő pazarlás. Egy amerikai felmérés szerint a dokumentumok 15%-a nincs a helyén, 7%-a pedig teljesen eltűnt. Egy átlagos dolgozó munkaidejének a 30%-a dokumentumok keresésével telik. Egy elektronikus dokumentumtár segítségével a keresésre fordított idő minimálisra csökkenthető a hosszadalmas papír alapú iratok keresésével szemben.

3. Az információáramlás növelése

Az elektronikus iratkezelő rendszerek segítségével nem kell egyik asztalról a másikra pakolgatni az iratokat. A dokumentumtárban lévő iratokhoz a különböző osztályokon vagy telephelyeken lévő munkatársak egyszerre is hozzáférhetnek és a verziókövetésnek köszönhetően nyomon lehet követni, hogy ki, mikor szerkesztette az adott dokumentumot. Hatékonyabbá válik az információ áramlása a vállalaton belül és ezzel egyidejűleg a döntési folyamatok is felgyorsulnak.

4. Az információbiztonság növekedése

A dokumentumokhoz való hozzáférés többféle szintű is lehet. Egy elektronikus dokumentumtárban lévő információkhoz csak azok férhetnek hozzá, akiknek van hozzá jogosultságuk. A különböző jogosultsági szintek beállításával bizonyos felhasználóknak lehet csak olvasói, bizonyosaknak pedig szerkesztői hozzáférést is adni. Így garantálva, hogy az egyes dokumentumhoz csak az férhet hozzá, akinek valóban szüksége van rá. Ezen kívül a dokumentumtárban végzett tevékenységeket nyomon lehet követni és az egyes iratokat titkosítani is lehet.

Egy másik fajta biztonságot is nyújt egy elektronikus dokumentumtár. A rendszeres mentésnek köszönhetően a dokumentumai biztonságban vannak. Bármi is történjen a dokumentumtárral, a mentésből pillanatok alatt vissza lehet állítani az elveszett dokumentumokat.

Ezen kívül további előnye egy dokumentumkezelő rendszernek, hogy figyelmetlenség vagy feledékenység következtében nem tűnnek el dokumentumok.

5. A központi dokumentumtár

Egy központi dokumentumtár segítségével könnyebbé válik a dokumentumok megosztása és a csoportmunka a vállalaton belül. Területileg szétszórt alkalmazottak is hozzáférhetnek ugyanahhoz a dokumentumhoz és akár egyszerre is dolgozhatnak rajta, ezen kívül nem kell a levelezést terhelni a dokumentumok egymásnak való küldözgetésével. A verziókövetésnek köszönhetően mindig pontosan lehet azt tudni, hogy ki és mikor szerkesztette utoljára az adott dokumentumot és így elkerülhető az a probléma, hogy a munkatársak egymás munkájába beleszerkesztenek. Szabályozottabbá és átláthatóbbá válnak a munkafolyamatok, a vezetők számára biztosított, hogy a munkatársak tevékenysége tervezhető, követhető, terhelésük ellenőrizhető legyen.

További előnye egy dokumentumtárnak, hogy a benne tárolt dokumentumokhoz, a nap 24 órájában és a hét bármely napján hozzá lehet férni és lehet vele dolgozni.

6. A költségtakarékosság

A munkaerő hatékonyságának növekedésén túl a dokumentumok fizikai tárolásának, nyomtatásának és másolásának költségét is lehet csökkenteni. A dokumentumok küldése esetén a futárok alkalmazása helyett elektronikusan továbbítódhatnak az anyagok. Természetesen egy dokumentumtár segítségével nem lehet az összes papír alapú dokumentumot kiiktatni a rendszerből, de lényegesen le lehet azt csökkenteni.

Esettanulmány – karaDox Minőségügyi Dokumentumtár bevezetése a MOM Vízméréstechnikai Zrt.-nél

A karaDox Minőségügyi Dokumentumtár rendszerének bevezetése előtt a minőségügyhöz kapcsolódó dokumentumok egy file szerveren voltak tárolva és a dokumentumokban található hiperhivatkozásokkal voltak összekapcsolva. Ebben a rendszerben nehéz volt megoldani a dokumentumok módosításának követését, a módosítások verzionálását, a hozzáférési jogosultságok szabályozását, az új vagy módosított dokumentumokról történő értesítések kezelését, és nehézkes volt a visszakeresés is.

Ezek miatt a MOM Vízméréstechnikai Zrt. elhatározta, hogy elsőként a minőségirányítás területén vezeti be az elektronikus dokumentum- és folyamatkezelő rendszert. Ezen belül az első lépés egy minőségügyi dokumentumtár bevezetése volt.

A kiválasztás során a KARÁDI karadox Minőségügyi Dokumentumtár rendszere mellett döntöttek. Ez a szoftverrendszer Microsoft SharePoint Services 3.0 keretrendszerben lett kialakítva egyedi fejlesztéssel és paraméterezéssel.

Felmérésre kerültek a MOM Zrt.-nél, hogy

- jelenleg milyen dokumentumokat használnak,

- mely területeket érinti ennek a modulnak a bevezetése,

- mely felhasználók fogják használni és milyen jogosultságokkal kell majd rendelkezniük a megfelelő használathoz,

- az adott dokumentumok milyen folyamatokban vesznek részt, és

- milyen folyamatok vannak még ezeken kívül, amelyeket a rendszer bevezetését követően már elektronikusan szeretnének kezelni és ezekhez a folyamatokhoz milyen dokumentumok kapcsolódhatnak majd.

A felmérés és a konzultációs szakasz után a KARÁDI és a MOM Zrt. közösen megtervezte a kívánt rendszert, és a tervezett rendszer funkciót részletesen egyeztették a vállalat kijelölt projektfelelőseivel.

Ezek után kezdődhetett meg a fejlesztési munka, amelynek eredményeként kialakult a vállalat igényeinek megfelelő Karadox Minőségügyi Dokumentumtár tesztverziója. A felhasználói oktatások révén a vállalat dolgozói elsajátították a rendszer használatát, és a rendszer tesztelésével kezdetét vette a közös munka.

Az ennek során felmerült észrevételek alapján történő módosításokkal kialakult a rendszer kész verziója, melynek éles indításával a MOM Vízméréstechnikai Zrt. a minőségügyi dokumentumait és egyes folyamatait már elektronikus keretek között tudja kezelni és felügyelni, és ez a terület működési hatékonyságát nagyban növeli.

A vállalat vezetői a bevezetett rendszer előnyeinek a következőket tartják:

- az elektronikusan kezelt folyamatok teljesen átláthatóvá váltak; minden folyamat aktuális állapota lekérdezhető és így felügyelhető, amelynek eredményeként a folyamatok átfutási ideje lerövidült

- a folyamatokhoz kacsolódó dokumentumok könnyen elérhetők, kereshetők, módosításuk esetén az érintettek automatikusan értesülnek a változásokról

- az elektronikus értesítések és a rendszerbe integrált feladatkezelő révén minden felhasználó pontosan látja, hogy a minőségügyi területtel kapcsolatban milyen feladatai vannak, azzal kapcsolatban pontosan mi a teendője az adott folyamatban és milyen határidőig kell ezt elvégeznie

- a webes felhasználói felület kezelése bármely felhasználó számára egyszerű és könnyen megtanulható és a rendszer bárhonnan elérhető egy internet böngésző segítségével

- nagyban megkönnyíti a rendszer a régebbi dokumentumok és információk visszakeresést azzal a funkcióval, hogy a dokumentumok tartalmában is keres a rendszer, akár beszkennelt dokumentumban is képes keresni a beépített OCR technológia segítségével

- a dokumentumok kategorizálásával, verzionálásával és a beépített alap folyamatkezelési funkciók segítségével a rendszer egy kis módosítással akár a teljes vállalatra kiterjedő dokumentumkezelő rendszerként használható

Hogyan válasszunk irat- vagy dokumentumkezelő rendszert?

Az alábbiakban azokat a szempontokat vesszük sorra, amelyeket érdemes figyelembe venni egy dokumentum- vagy iratkezelő rendszer választásakor.

Használhatóság

A használhatóság meglehetősen összetett fogalom és viszonylag sokféleképpen lehet értelmezni. Most elsősorban két aspektusát vizsgáljuk. Az első a szervezeti szintű használhatóság, a második pedig az egyéni felhasználás sikeressége.

Szervezeti szinten a következő szempontokat érdemes figyelembe venni egy dokumentumkezelő rendszer kiválasztásakor:

- Jelenleg a szervezetnél milyen dokumentumkezelést alkalmaznak, milyen az alkalmazottak dokumentumkezelési tudása, kultúrája, beleértve az informatikai kultúrát is?
- Milyen folyamatokat kívánunk lefedni a jövőbeli dokumentumkezelő rendszerrel?
- Jelenleg milyen szoftverekkel vagy rendszerrel vannak ezek a folyamatot támogatva?
- Mely rendszereket egészítheti vagy válthatja ki illetve helyettesítheti az iratkezelő rendszer?
- Mennyire fedi le a sztenderd rendszer a kívánságokat és mennyi fejlesztéssel lehet megoldani azokat, amelyeket nem?
- Mennyi és milyen (papír vagy elektronikus) dokumentumok kapcsolódnak a folyamatokhoz és ezek hol - beérkező, belső, kimenő - keletkeznek?
- Mekkora a tervezett felhasználószám és milyen mértékű a bővíthetőség?
- Milyen a földrajzi elhelyezkedés (központ, telephelyek, kirendeltségek)?
- Milyen informatikai platformot használ a szervezet?

Egyéni szinten vizsgálandó szempontok:

- Mennyire könnyű elsajátítani a használatát?
- Felhasználó barát-e az adott rendszer?
- Mennyire felel meg a felhasználói elvárásoknak?

Összetettség

A dokumentum- és iratkezelés meglehetősen tág fogalom. Sokan mást értenek alatta és különböző funkciókat is besorolnak alá, ezen kívül az egyénileg definiált határok is folyamatosan változnak.

Általában a következő funkciókat sorolhatjuk a dokumentumkezelés témakörébe:

- iktatás, érkeztetés, iratkezelés általában,
- archiválás, dokumentumtárak,
- munkafolyamat támogatás, workflow,
- formanyomtatvány, bizonylatfeldolgozás karakterfelismeréssel,
- szabályozási előírásoknak megfelelés (minőség-, környezetirányítás),
- kapcsolódás portálhoz,
- tudásmenedzsment.

Teljesítmény

A teljesítmény alatt elsősorban azt kell érteni, hogy adott munkafolyamatot milyen gyorsan lehet elvégezni a dokumentumkezelő rendszerrel, tehát ez esetben a teljesítmény szorosan összefügg az idővel. A rendszer által használt technológia, tárolási megoldások, visszakeresési eljárások, adatbáziskezelők mind azt kell, hogy támogassák, hogy megfelelő időn belül a felhasználók elvégezhessék feladataikat. Természetesen ez teljesen egyéni, hogy kinek mi a megfelelő gyorsaság és mi az, amit elvárunk egy iratkezelő rendszertől. Meg kell határozni, hogy a szervezet mit vár el, és ezt a partnernek garantálnia kell.

Integráció más szoftverekkel

Egy vállalatnál nem valószínű, hogy egyetlen informatikai rendszer látja el az üzleti- és munkafolyamatok támogatását. Ezért egy iratkezelő rendszer is ritkán működik önmagában, legyen az bármilyen összetett. A kapcsolatok miatt fontos, hogy a rendszer hogyan integrálódik, működik együtt más rendszerekkel.
Természetesen az sem mindegy, hogy milyen operációs rendszert használunk a szervezetnél. Elképzelhető, hogy az aktuális operációs rendszer nem megfelelő a dokumentumkezelőnek, illetve nem árt gondolni a jövő operációs rendszereire is.

Adminisztráció

Lényeges szempont a kiválasztásnál a rendszer menedzselhetősége. Itt most elsősorban nem a felhasználói, hanem az adminisztrátori oldalra kell gondolni, tehát azokra, akik működtetni fogják a szoftvert. Fontos, hogy a kezdeti telepítésen túl valószínűleg a későbbiekben is ki lesz egészítve kisebb-nagyobb fejlesztésekkel. Ezeknek a felhasználókhoz való eljuttatását is meg kell oldani.

Költségek

A költségeket két alapvető részre bonthatjuk, az egyik a beszerzési, a másik pedig a karbantartás, a támogatás, a továbbfejlesztés költsége. Lehet, hogy az egyik rendszernek nagyon alacsony a beszerzési

költsége, de nem érünk vele semmit, ha utána körülbelül ugyanennyit kell ráköltenünk a működés alatt. Ezért fontos figyelembe venni a beszerzési költségen túl, hogy mennyi az adott rendszer havi support díja, illetve mennyibe kerülnek a további fejlesztések. Természetesen ehhez szükséges azt is megbecsülni, hogy a bevezetést követően a cég igényeiből adódóan milyen fejlesztésekre lehet még szükség.

Az elektronikus dokumentumkezelő rendszer bevezetésének lépései

Miután megszületett a döntés a vállalatnál, hogy bevezetésre kerül egy dokumentumkezelő rendszer, meghatározták a célokat, kiválasztották az igényeknek megfelelő rendszert és a projekt sikeres végrehajtásához alkalmas partnert, jöhet a bevezetés.

A projekt lépései nagyjából a következők:

- projektszervezet kialakítása,
- előkészítés,
- tesztelés,
- oktatás,
- éles indítás,
- támogatás.

A dokumentumkezelő rendszer bevezetését elhatározó cégek szabályozottságban, a szabályok betartásában, informatikai felszereltségben, informatikai kultúrát tekintve nagyon különbözőek lehetnek. Ez nagyban befolyásolhatja egy projekt sikerességét és lefolyását. Természetesen ez nem jelenti azt, hogy egy, az informatika tekintetében elmaradott cégnél nem lehet bevezetni egy dokumentumkezelő rendszert, sokkal inkább azt, hogy ez esetben a cég gyenge pontjaira jobban oda kell figyelni, például a felhasználóknak több oktatást kell tartani.

A projektben résztvevők meghatározása

Legelső feladatként meg kell határozni, hogy kik fognak aktívan részt venni a projekt lefutásában. Miután megalakítottuk a csapatot, érdemes összeülni egy nagy megbeszélésre, ahol megvitatjuk a kommunikáció módját, a projekt célját, a sikerkritériumokat, a döntési mechanizmust, valamint elfogadjuk a bevezetés ütemezését.

Igényspecifikáció

A rendszer telepítése előtt a bevezető partnernek meg kell ismernie az ügyfél iratkezelési szabályzatát, üzleti folyamatait - hol és hogyan fognak képződni iratok -, egy szóval tisztán kell látnia az ügyfél dokumentumkezelési folyamatait.

Ezek után lehet megtartani a részletes bemutatót az igényekre adott válaszmegoldásokkal együtt és egyeztetni a lehetséges új folyamatokról, az új rendszer adta lehetőségek minél jobb kihasználása érdekében.

Természetesen a testre szabáshoz szükségesek bizonyos adatok, mint például az iktatószám formátuma, az iratcsoport, az irattípusok, a jogosultságok, a tételszámok, a gyűjtőtéma és egyéb meta adatok.

Az egyeztetések eredményeképpen elkészülő dokumentum az igényspecifikáció és a rendszerterv, ami alapján létre lehet hozni a prototípus rendszert és el lehet azon kezdeni a tesztelést.

Tesztidőszak

Az igényspecifikáció után a prototípus rendszer kerül telepítésre és a tesztelés időszaka következik. A tesztidőszak során kiemelt fontosságú a tesztrendszer folyamatos használata, a tapasztalatok gyűjtése és az időszak végén azok összevetése. A teszt lezárásaként következik - ha szükséges - a végleges beállítások megtétele.

Oktatás

Az oktatásra érdemes nagy hangsúlyt fektetni, hiszen ennek kulcsfontosságú szerepe van a projekt sikerességében. Az oktatás során a végleges rendszer használatát ismertetjük meg az összes, a dokumentumkezelésben résztvevő felhasználóval.

Itt érdemes megemlíteni, hogy azoknál a cégeknél, ahol nem annyira fejlett az informatikai kultúra és a felhasználók még nem tudják annyira biztosan kezelni a számítógépet, ott érdemes alapozó oktatásokat tartani, hogy az iratkezelő rendszer használatát könnyebben sajátítsák el.

Az oktatás során a következő célokat érdemes szem előtt tartani:

- a munkatársak ismerjék meg az új iratkezelési folyamatokat,
- sajátítsák el az új rendszer használatát, és magabiztosan kezeljék azt,
- a képzések célcsoportonként történjenek,
- ügyintézők képzése (érkeztető, iktató, postázó),
- vezetői prezentáció,
- a rendszergazdák, mint a rendszer adminisztrátorainak képzése.

Az iratkezelő rendszer éles indítása

A rendszer éles indítása az az időpont, amikor az elektronikus iktatókönyvek válnak hivatalossá a vállalatnál. Ezután az időpont után a dokumentumkezelés csak a rendszeren keresztül történik és a régi iratkezelési metódus már a múlté. Erre az időpontra az iratkezelő rendszer már az üzemi környezetbe van

integrálva, minden beállítás és specifikáció el van végezve. Természetesen mindig bukkannak fel az indítás után is hibák és nehézségek, ezért induláskor a bevezetést végző cég munkatársai a helyszínen, azt követően pedig általában telefonos támogatást nyújtanak a felhasználóknak.

Többlépcsős bevezetés lehetősége

Nagyobb, összetettebb cégek esetében érdemes a bevezetést több lépcsőre bontani azért, hogy a vállalat mindennapjaiban kisebb megrázkódtatást okozzon. A következő lehetőségek állnak az ilyen cégek rendelkezésére:

1. Először csak egy osztályon kezdik használni és az iratkezelő rendszer használata fokozatosan terjed át a többi osztályra.
2. Kezdetben csak iktatókönyvként használják a rendszert, az iratkezelőben való feladatkezelésre való átállás csak később történik meg. Így első körben csak az ügykezelők munkája változik, az ügyintézők később kapcsolódnak a rendszerbe.

Gyuró Sándor
partnerkapcsolat-tartó
Tel: 30/475-6026
E-mail: gyuro.sandor@karadi.hu