

✓
ΑΤΕΙ ΠΑΤΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
& ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
Τμήμα Λογιστικής

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Με θέμα: «Η Διαχείριση των Εγγράφων
στην Σύγχρονη Επιχείρηση.»

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
ΤΑΜΠΑΚΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:

ΓΕΩΡΓΙΟΥ
ΕΛΕΝΗ

ΠΑΛΗΓΕΩΡΓΟΥ
ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	5915
----------------------	------

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΙΣΑΓΩΓΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΙΣΑΓΩΓΩΝ
Αθήνα, 15/05/2015

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

σελ. 7

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΤΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΚΑΙ Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ.

1.1 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ.

ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

σελ. 8

1.2 ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΤΩΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ.

ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

σελ. 9

1.3 ΕΣΤΙΑΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

σελ. 12

1.4 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΑ ΣΤΡΩΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

σελ. 15

1.5 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

σελ. 17

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

2.1 ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗ

ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

σελ. 18

2.2 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΣΚΕΨΕΙΣ.

σελ. 23

2.3 ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

σελ. 23

2.4 ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ,ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ.

ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΣΥΝΗΘΕΙΑΣ.

σελ. 24

2.5 ΘΕΜΑΤΑ ΕΥΘΥΝΗΣ.

σελ. 25

2.6 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ.

σελ. 25

2.6.1 ΘΕΜΑΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.

σελ. 25

2.6.2 ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.

σελ. 26

2.7 ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ.

σελ. 28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Η ΜΗΧΑΝΙΚΗ

ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

3.1	ΣΤΟΧΟΣ, ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ.	σελ. 33
3.2	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ.	σελ. 34
3.2.1	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.	σελ. 35
3.3	ΤΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.	σελ. 38
3.4	ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.	σελ. 40
3.4.1	ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ SEDE.	σελ. 41
3.4.2	ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ SEDE.	σελ. 41

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΡΟΛΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

4.1	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.	σελ. 45
4.1.1	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΠΔΕΕ.	σελ. 46
4.1.2	ΑΛΛΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ.	σελ. 50
4.2	Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΤΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.	σελ. 51
4.2.1	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ.	σελ. 52
4.2.2	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΣΧΕΔΙΟΥ.	σελ. 53
4.2.3	ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΤΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.	σελ. 54
4.2.4	ΕΞΟΥΣΙΑ, ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ.	σελ. 56

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

Η ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

5.1	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.	σελ. 59
5.2	Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ.	σελ. 61
5.3	ΒΑΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.	σελ. 63
5.4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.	σελ. 64
5.5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ.	σελ. 65
5.6	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.	σελ. 65
5.7	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΑΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.	σελ. 66
5.8	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΒΑΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.	σελ. 66

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΤΟ ΛΟΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

6.1	ΛΟΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΙ ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ.	σελ. 68
6.1.1	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.	σελ. 69
6.1.2	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.	σελ. 70
6.1.3	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ.	σελ. 70
6.1.4	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΝΕΥΡΕΣΗΣ.	σελ. 71
6.1.5	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ, ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.	σελ. 71
6.1.6	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ.	σελ. 73
6.1.7	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ.	σελ. 73
6.2	ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.	σελ. 74
6.2.1	ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ.	σελ. 74
6.2.2	ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΤΟΠΟΘΕΣΙΕΣ.	σελ. 74
6.3	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.	σελ. 75
6.3.1	ΠΡΟΦΙΛ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.	σελ. 75
6.4	Η ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ.	σελ. 75

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

ΤΟ ΦΥΣΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

7.1	ΦΥΣΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΙ ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ.	σελ. 78
-----	---	---------

7.1.1	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.	σελ. 78
7.1.2	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΜΕΣΩ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.	σελ. 79
7.1.3	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.	σελ. 79
7.1.4	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΔΕΙΚΤΩΝ.	σελ. 79
7.1.5	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ.	σελ. 80
7.1.6	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.	σελ. 80
7.1.7	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.	σελ. 81
7.1.8	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ.	σελ. 82
7.2	ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ.	σελ. 83
7.2.1	ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΗ.	σελ. 83
7.2.2	ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.	σελ. 83
7.2.3	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.	σελ. 84
7.2.4	ΠΡΟΦΙΛ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.	σελ. 85
7.2.5	ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ.	σελ. 85
7.2.6	ΕΠΙΠΕΔΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.	σελ. 86
7.3	ΠΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΤΟΥ ΣΔΗΕ.	σελ. 86

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΝ ΣΤΟΝ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

8.1	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΞΑΣΚΗΣΗ.	σελ. 87
8.2	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΤΙΡΙΟΥ.	σελ. 89
8.3	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΜΟΡΦΗΣ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.	σελ. 90
8.4	ΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.	σελ. 91
8.5	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.	σελ. 92
8.6	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.	σελ. 93
8.7	Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.	σελ. 95
8.8	Η ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.	σελ. 95
8.9	ΤΟ ΑΤΟΜΟ.	σελ. 96
8.10	ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.	σελ. 97

8.11 ΔΙΑΥΠΗΡΕΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ. σελ. 97

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο **ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ** **ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΝΟΣ ΣΔΗΕ.**

9.1	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΥΠΟΘΕΣΗ.	σελ. 99
9.2	ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ.	σελ.101
9.3	ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΣΧΕΔΙΟΥ.	σελ.102
9.4	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ.	σελ.103
9.5	ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ.	σελ.104
9.6	ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ.	σελ.105
9.7	ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.	σελ.105
9.8	ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.	σελ.105
9.9	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ.	σελ.106

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο **ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ WORKFLOW.**

10.1	WORKFLOW.	σελ.108
10.2	ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ WORKFLOW.	σελ.109
10.3	ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ WORKFLOW ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.	σελ 111
10.4	ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ WORKFLOW.	σελ.111
10.5	ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ WORKFLOW.	σελ.112
10.6	ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΟ WORKFLOW.	σελ.113
10.7	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ.	σελ.114
10.8	ΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.	σελ.115
10.9	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ.	σελ.115
10.10	ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ-ΧΕΙΡΩΝΑΚΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ.	σελ.116
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.	σελ.117
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.	σελ.118

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο συνεχώς αυξανόμενος όγκος εργασίας των επιχειρήσεων έχει οδηγήσει στην υπερμεγέθη συσσώρευση έντυπων εγγράφων στον εργασιακό χώρο και στις αποθήκες δυσχεραίνοντας έτσι κάθε προσπάθεια διαχείρισης των εγγράφων. Ως εκ τούτου, οι επιχειρήσεις οδηγήθηκαν στην αναζήτηση άλλων μέσων αποθήκευσης των εγγράφων με τα οποία η πρόσβαση, διαχείριση και ανάκτησή τους έγινε πιο άμεση τα ηλεκτρονικά μέσα αρχειοθέτησης ήρθαν να καλύψουν αυτή την ανάγκη των επιχειρήσεων.

Σκοπός, επομένως, της πτυχιακής αυτής είναι να εξετάσει πως ένα Σύστημα Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Εγγράφων (ΣΔΗΕ) μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά στη μείωση του χρόνου, του κόπου και του κόστους όσον αφορά την διαχείριση εγγράφων. Γενικότερα, ασχολείται και αναλύει τις ανάγκες των επιχειρήσεων για αποτελεσματική διαχείριση των εγγράφων, τα προβλήματα αρχειοθέτησης των έντυπων εγγράφων, τις πολιτικές που εφαρμόζονται στην διαχείρισή τους καθώς και τα στοιχεία που τις συνθέτουν και την ασφάλεια των εγγράφων στην επιχείρηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1°

ΤΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΚΑΙ Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ.

Σε αυτό το κεφάλαιο αναλύονται οι ανάγκες των επιχειρήσεων που οδήγησαν στην ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων τους και γενικότερα εξετάζεται η αποτελεσματικότητα των παλαιότερων μεθόδων διαχείρισης. Στη συνέχεια αποτυπώνεται ο ορισμός του εγγράφου καθώς επίσης και της διαχείρισής του. Η μηχανική των εγγράφων και τα αρχιτεκτονικά στρώματα αυτών έρχονται να κλείσουν το κεφάλαιο αυτό τονίζοντας την σπουδαιότητά τους στην διαχείριση των εγγράφων.

1.1 Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Στα μέσα της δεκαετίας του 90 οι επιχειρήσεις άρχισαν να σκέφτονται σοβαρά την διαχείριση των πηγών και των στοιχείων πληροφοριών τους. Ακόμη, παρ' όλες τις μετρήσεις για άλλα περισσότερο χειροπιαστά περιουσιακά στοιχεία, η ενότητα της κυκλοφορίας βασικών πληροφοριών είναι άγνωστη. Οι υλικές πηγές διαχείρισης χρησιμοποιούν το ύψος, το βάρος ή μετρούν με δικά τους κριτήρια μέτρησης. Η περιοχή των οικονομικών πηγών μετρά τις βασικές της ενότητες σε αμερικανικό δολάριο, σε γιαπωνέζικο γιεν ή σε γερμανικό μάρκο. Αλλά τι γίνεται με τις πηγές πληροφοριών; Πώς καθορίζει κανείς την αξία της πληροφορίας στον ισολογισμό;

Η Διαχείριση των Πηγών Πληροφοριών βρίσκεται στην αρχή της. Οι επιχειρήσεις κινούνται από τη βαριά επένδυση στις προσανατολισμένες σε δεδομένα και συστήματα διαδικασίες και την εγκατάσταση διαδικασιών συγκέντρωσης εγγράφων. Αυτή η μετάβαση ζητά τον καθορισμό της βασικής ενότητας της διαδικασίας συγκέντρωσης εγγράφων. Πολλοί διευθυντές υπηρεσιών και διαχειριστές θα ήθελαν να καθυστερήσουν την αλλαγή έως ότου υπάρξει ένα ακριβές προσχέδιο που να περικλείει όλες τις πιθανότητες και να ελαχιστοποιεί όλους τους κινδύνους στο μηδέν. Η εξαφάνιση της συγχώνευσης μπορεί να είναι το αποτέλεσμα μιας τέτοιας καθυστέρησης.

Εδώ και 25 χρόνια οι επιχειρήσεις έχουν ξοδέψει ένα σημαντικό μέρος του προϋπολογισμού τους για πηγές πληροφόρησης σε εφαρμογές συγκέντρωσης

δεδομένων και συστημάτων που αντιπροσωπεύουν λιγότερο από 15 % του ποσοστού των πληροφοριακών στοιχείων της επιχείρησης. Οι χρήστες απαιτούν σήμερα εφαρμογές που εστιάζονται στη διαχείριση εγγράφων, οι οποίες μπορούν να περιέχουν πάνω από το 75 με 80% των πληροφοριακών στοιχείων. Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις σημειώνουν αύξηση των κεφαλαίων για προβλήματα διαχείρισης εγγράφων και μείωση της γραφικής εργασίας.

Το κίνητρο για την αλλαγή δεν είναι απαραίτητο να είναι η ανάγκη να διατηρηθούν τα γραφεία για πάντα. Ο σκοπός είναι πολύ πιο απλός: ομαδική επιβίωση. Οι επιχειρήσεις πρέπει να ενισχύσουν την ικανότητα του προσωπικού και της διοίκησης να κάνουν τη δουλειά για την οποία προσελήφθησαν. Αυτό σημαίνει εξάλειψη πολυδάπανων εργασιών. Η αυξανόμενη ανταγωνιστικότητα γεννά την υποχρέωση να εξαλειφθούν πολλές υπαλληλικές θέσεις και να ξεπεραστούν αυτές οι ενέργειες όπου οι εργοδότες είχαν προσωπικό να «αρχαιοθετεί και να βρίσκει». Η παραδοσιακή ιδέα ότι η αρχαιοθέτηση είναι μια υπαλληλική εργασία δεν ανταποκρίνεται πλέον στα σημερινά δεδομένα. Η αρχαιοθέτηση εγγράφων και η επανάκτησή τους είναι σημαντικές ενέργειες-θα μπορούσε σχεδόν κανείς να εικάσει ότι είναι αποφασιστικές στην αποφυγή της αλλοίωσης των εγγράφων.

Είναι πιο εύκολο να φανταστεί κανείς ένα μεμονωμένο έγγραφο από ένα γενικότερο σύνολο εγγράφων με τα χαρακτηριστικά του. Μπορεί να αρχίσει αναπτύσσοντας μια εκτίμηση για αντικείμενα που είναι αλάνθαστα παραδείγματα εγγράφων: η Αμερικανική Διακήρυξη Ανεξαρτησίας, το Καναδικό Σύμφωνο Δικαιωμάτων και Ελευθεριών, και ειδικά οι Δέκα Εντολές. Σε όλα αυτά τα παραδείγματα εγγράφων κανείς δεν μπορεί να αρνηθεί την ικανότητα τεκμηρίωσής τους. Θα μπορούσε, ωστόσο, να πιεστεί σκληρά να χρησιμοποιήσει αυτά τα ανόμοια παραδείγματα για να αναπτύξει έναν γενικό ορισμό ενός εγγράφου ως αντικείμενο.

1.2 Η ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΤΩΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Στις επιχειρήσεις σήμερα, οι παραδοσιακές προσεγγίσεις στα αρχεία και την διαχείριση εγγράφων δυστυχώς αποτυγχάνουν. Τα αρχεία διαχείρισης, όπως είναι γνωστό, μπερδεύονται από δικές τους εντολές : παθητική διαχείριση των φακέλων εκεί όπου βρίσκονται τα έγγραφα όταν ο χρήστης έχει τελειώσει μαζί τους. Οι περισσότεροι χρήστες προσπερνούν ή αγνοούν τους οργανωτικούς κανόνες

αρχειοθέτησης εγγράφων εκτός εάν οι συνέπειες είναι βαριές. Όταν οι χρήστες εξασφάλιζαν την σημασία των εγγράφων στη δουλειά τους, είχαν την τάση να κρατούν την πληροφορία ως απόθεμα. Δεν υπάρχει επιπλέον αναζήτηση ,απόδειξη και διάθεση συστημάτων για έγγραφα στα κλάσερ των φακέλων που δεν είναι προσιτά ή ανακτήσιμα.

Παράλληλα, η αύξηση παραγωγής εγγράφων, η διαφήμιση και η ευρεία διανομή μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων e-mail επιδείνωσε τα προβλήματα στην ασφάλεια των εγγράφων, στον έλεγχο, στον εντοπισμό και στην ανάκτησή τους. Στο παρελθόν, τα πιο ευαίσθητα έγγραφα αρχειοθετούνταν σε κλάσερ φακέλων με σκοπό την προφύλαξη των πληροφοριών και την περιορισμένη πρόσβαση σε αυτά. Σήμερα, κάθε χρήστης του συστήματος με δικαιώματα πρόσβασης και χρήσης του δικτύου μπορεί να διαβάσει οποιοδήποτε e-mail στο σύστημα.

Συνήθως, τα έγγραφα εντοπίζονταν με την ονομασία των φακέλων δίνοντας μια λίστα διανομής σε αυτούς που μπορούσαν να τη διαβάσουν και να εγγραφούν προσωπικά. Με τα συστήματα των e-mail καθένας μπορεί να προστεθεί στην ηλεκτρονική λίστα διανομής ή να παραλάβει ένα αντίγραφο από κάποιον συνάδελφο.

Η μέχρι τώρα συνήθεια ανάκτησης εγγράφων ήταν η δημιουργία λεζάντων στα αρχεία των φακέλων ή λέξεων κλειδιών περιγράφοντας το γενικό περιεχόμενο ενός φακέλου, πράγμα το οποίο δεν βοηθούσε ιδιαίτερα στην εύρεση εγγράφων σε έναν φάκελο. Τα Microsoft Windows και το MS-DOS επιδείνωσαν αυτό το πρόβλημα με τα περιορισμένα οκτώ χαρακτήρων ονόματα αρχείων και τα ονόματα των καταλόγων. Τα συστήματα των e-mail συνήθως δύνανται την αποθήκευση ενός e-mail βάσει της δομής των δεδομένων και έχουν περιορισμένη δυνατότητα αναζήτησης όλων των e-mail με μια συσκευή αναζήτησης κειμένου.

Τα επαγγελματικά ΠΣ (Πληροφοριακά Συστήματα) έχουν μόλις πρόσφατα ανακαλύψει εργαλεία διαχείρισης συστημάτων, τεχνικές διαχείρισης δεδομένων , και μεθοδολογίες προτύπων πληροφοριών για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα ανάπτυξης συστημάτων βάσεων δεδομένων μέσω της οργάνωσης. Μερικά από αυτά βρίσκονται στην βάση των θεωριών για την διαχείριση εγγράφων. Για να εξελιχθούν χρειάζονται ένα με δύο χρόνια δοκιμής-πολύς χρόνος σκεφτόμενοι την τρέχουσα απαίτηση εφαρμογών των επιτυχημένων ΣΔΗΕ (Συστημάτων Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Εγγράφων.)

Τα επαγγέλματα που ασχολούνται με τον υπολογιστή και τα συστήματα έκαναν 25 χρόνια για να φτάσουν στο τρέχον επίπεδο επιτυχίας και να

εγκατασταθούν. Τώρα τα ίδια επαγγέλματα πρέπει να αντιμετωπίσουν μια καινούργια πρόκληση: την απόσυρση των μεγάλων, βασισμένων σε χαρτί, κληροδοτημάτων και των ηλεκτρονικών συστημάτων στο περιβάλλον της αυτοματοποιημένης ροής εργασίας και στη διαχείριση των εγγράφων της επιχείρησης.

Για να κεφαλαιοποιήσει η επιχείρηση την επένδυση στην τεχνολογία χρειάζονται νέες προσεγγίσεις στην διαχείριση και τεχνικές. Βέβαια, οι άνθρωποι έχουν την φυσική τάση να αντιστέκονται στην αλλαγή. Το διάστημα ελέγχου έχει αυξηθεί δραματικά. Ουσιώδεις προϋπολογισμοί αντικατοπτρίζουν την αυξανόμενη εμπιστοσύνη των επιχειρήσεων στην τεχνολογία των πληροφοριών και τα συστήματα. Και αυτός ο γρήγορος ρυθμός αλλαγής σημαίνει ότι αυτοί που παίρνουν τις αποφάσεις τείνουν όλο και περισσότερο στο να υιοθετούν την παγκόσμια αρχή της αβεβαιότητας-η σπουδαιότητα της πρόκλησης φέρνει πολλούς διαχειριστές στην αδράνεια.

Σαν παράδειγμα αυτής της σπουδαιότητας ας πάρουμε μια επιχείρηση χιλίων εργαζομένων. Κατά μέσο όρο, κάθε εργαζόμενος παράγει 500 ηλεκτρονικά έγγραφα τον χρόνο. Το αποτέλεσμα είναι 500,000 νέα ψηφιακά έγγραφα τον χρόνο, τα οποία πρέπει να διαχειριστούν και να ελεγχθούν – μια σχεδόν ασύλληπτη εργασία. Ανεξάρτητα της τεχνολογίας που χρησιμοποιούν, οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν να αντιμετωπίσουν ουσιώδεις προκλήσεις στην παραγωγή εγγράφων και την διάδοση πληροφοριών.

Μια επιχείρηση έχει ανάγκη να επιβιώσει, αλλά η ίδια της η φύση χρειάζεται να παράγει γραφική εργασία. Οι επιχειρήσεις πνίγονται από την ίδια τους τη γραφική εργασία, γι' αυτό χρειάζονται λύσεις. Οι ξεπερασμένες εργασίες πρέπει να ελαττωθούν κάπως και να λυθεί το δίλημμα της ικανότητας παραγωγής. Η υπευθυνότητα για τον κύκλο ζωής ενός εγγράφου πρέπει να αυξηθεί και το χάσιμο της πληροφορίας που προέρχεται από την κινητικότητα του προσωπικού πρέπει να ελαχιστοποιηθεί. Λίγα έχουν γίνει για να συγκρατηθεί το κύμα υπερπληθώρας πληροφοριών μέσα σε μια επιχείρηση, ειδικά όταν η υπερπληθώρα φαίνεται σαν αύξηση των εγγράφων. Μόνο μια σημαντική επένδυση και μια επιτυχής εφαρμογή διαχείρισης εγγράφων μπορεί να είναι η αρχή ελέγχου αυτών των προβλημάτων.

Το ΗΕΕ (ηλεκτρονικό έγγραφο επιχείρησης) θα επηρεάσει ολόκληρη την επιχείρηση ανεξάρτητα από τα μέσα μεταφοράς, e-mail, υπηρεσίες αποστολής ή την τοπική και ευρεία περιοχή των δικτύων. Ο ρόλος του θα είναι καταλυτικός για τις

προσπάθειες της μηχανικής να ενταχθεί στους οργανισμούς και να υποδείξει την ανάπτυξη ενός ΣΔΗΕ.

Η μηχανική των εγγράφων απαιτεί την διαχείριση ενός πολύπλοκου συνόλου δραστηριοτήτων και εργασιών που περιέχονται σε ένα σχέδιο. Θα έχει μεγαλύτερη επίδραση στην βιωσιμότητα μιας εταιρείας από ότι η μηχανική δεδομένων, αλλά επειδή υπάρχουν περισσότερα έγγραφα σε σχέση με βάσεις δεδομένων στους περισσότερους οργανισμούς. Για να διασφαλίσει η διαχείριση εγγράφων την βιωσιμότητα μιας επιχείρησης ,το ΗΕΕ πρέπει να γίνει η βάση κάθε εφαρμογής που αφορά το έγγραφο.

1.3 ΕΣΤΙΑΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΟ.

Το πρώτα βήμα στη διαχείριση των εγγράφων είναι να καθορίσει κανείς τι προσπαθεί να διαχειριστεί. Πολλοί άνθρωποι γνωρίζουν το έγγραφο όταν το δουν, αλλά δυσκολεύονται πολύ να καθορίσουν και να θέσουν κανόνες διαχωρισμού του με στοιχεία.

Η ευρεία χρήση των υπολογιστών έχει διαφοροποιήσει σημαντικά την έννοια του εγγράφου. Το έγγραφο έχει πάψει να είναι το 'έντυπο μέσο' και έγινε η 'δομημένη πληροφορία' που μπορεί να γίνει διαθέσιμη και διαμέσου των Η/Υ. Επιπροσθέτως οι εξελίξεις στην πληροφορική τεχνολογία διεύρυναν εκ νέου την έννοια του εγγράφου. Η δομημένη πληροφορία μπορεί πλέον να βρίσκεται σε διάφορες μορφές, να ενσωματώνει ήχο και εικόνα και να είναι άμεσα προσπελάσιμη σε παγκόσμια κλίμακα.

Το έγγραφο μπορεί να οριστεί και να περιγραφεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους. Γενικοί τύποι εγγράφων μπορούν να διευκρινιστούν από μερικά αντικείμενα πληροφοριών των επιχειρήσεων (πράγματα που αντιπροσωπεύουν οργανωμένες ομάδες δεδομένων μέσα σε μια επιχείρηση). Παραδείγματα τέτοιων αντικειμένων μπορεί να είναι σύντομες σημειώσεις, αλληλογραφία, μηνύματα e-mail, υπομνήματα κλπ.

Το περιεχόμενο και το οργανωτικό περιεχόμενο ενός εγγράφου ονομάζονται αντικείμενο του εγγράφου. Παράδειγμα ενός αντικειμένου του εγγράφου θα μπορούσε

να περιλαμβάνει την εικόνα ενός άρθρου αναφερόμενο στα χαρακτηριστικά γνωρίσματά του (ημερομηνία δημοσίευσης, λέξεις κλειδιά)

ΜΕΣΑ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Τα έγγραφα μπορούν να διατηρηθούν σε χαρτί, σε μικρογραφική μορφή ή ως ηλεκτρονικά έγγραφα σε μορφή επεξεργάσιμη από τους Η/Υ. Η μικρογραφική περιλαμβάνει τα μικροφίλμ ή άλλες μικροφόρμες που παράγονται από κάμερες φωτογράφισης. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα περιλαμβάνουν ψηφιοποιημένες εικόνες που δημιουργούνται από σαρωτές, δεδομένα κωδικοποιημένα ανά χαρακτήρα, αρχεία που δημιουργούνται από επεξεργαστές κειμένου κ.α. Το καθένα από τα παραπάνω τρία μέσα έχει συγκεκριμένες ιδιότητες που μπορούν να ικανοποιήσουν διαφορετικές περιόδους του κύκλου ζωής του εγγράφου.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Ο επόμενος όρος που πρέπει να καθοριστεί είναι η διαχείριση, ειδικά όταν αναφέρεται στα έγγραφα. *Η διαχείριση είναι το πρόγραμμα και η συντήρηση ενός περιβάλλοντος στο οποίο πηγές, οργανωμένες σε ομάδες, μπορούν να επιτύχουν κοινά αντικείμενα μέσω μιας εφικτής και αποτελεσματικής παρουσίασης.*

Ο διαχειριστής συσχετίζεται συνήθως με μια ομάδα δραστηριοτήτων που αφορούν κάποιο πρόβλημα ή πρόκληση : σχεδιασμός, διοίκηση, οργάνωση, αναζήτηση πηγών και έλεγχος. Υπάρχουν επίσης διαφορετικά είδη δραστηριοτήτων διαχείρισης συνδεδεμένες με κάθε επιχείρηση : συλλογικές, οικονομικές, ανθρώπινες πηγές, πηγές πληροφοριών, διαφήμιση και στρατηγικές.

Οι διαχειριστές δεν είναι αυτοί που ενεργούν πρωταρχικά: κατορθώνουν τους σκοπούς μέσω άλλων. Αναθέτουν τα θέματα μιας δραστηριότητας στο προσωπικό τους και συντονίζουν τα ενδιάμεσα αποτελέσματα. Οι διαχειριστές πρέπει να εφαρμόζουν τις γνώσεις και την εμπειρία τους πάνω στη μέγιστη διάρκεια ζωής των οργανωτικών και αντικειμενικών απαιτήσεων, ακόμη και στο σημείο απόσυρσης και διάθεσης μιας κατάστασης.

Η παραδοσιακή διαχείριση εγγράφων σε μια επιχείρηση πραγματοποιούνταν μέσω ομαδικών προγραμμάτων για:

Διαχείριση καταλόγων: ελέγχουν τα κλασέρ φακέλων που περιέχουν έντυπα έγγραφα.

Διαχείριση φορμών: ελέγχουν την προέλευση των εντύπων φορμών που χρησιμοποιούνται για την συλλογή και αναφορά δεδομένων.

Διαχείριση αναφορών: ελέγχουν την έκδοση και διάδοση των έντυπων αναφορών.

Διαχείριση οδηγιών και εγχειριδίων: ελέγχουν την συγγραφή και διανομή της στρατηγικής και των εγχειριδίων των διαδικασιών του οργανισμού.

Διαχείριση αρχείων: έλεγχος χρονοδιαγράμματος, επανάληψη, διάθεση ,και διατήρηση των καταλόγων, φορμών, οδηγιών, εγχειριδίων και κάθε άλλου επίσημου εγγράφου.

Τα τελευταία 25 χρόνια τέτοια παραδοσιακά προγράμματα έχουν περιέλθει σε αχρηστία λόγω του όγκου των συναλλαγών στο όνομα της επιχείρησης, η έλλειψη μιας καθορισμένης διαδικασίας συγκέντρωσης εγγράφων και η δυσκολία αρχειοθέτησης ηλεκτρονικών αρχείων σε ένα σύστημα σχεδιασμένο για χαρτί. Τα ξεπερασμένα προγράμματα ήταν κατά κανόνα χωρισμένα και διαμερισμένα σε διαφορετικούς λειτουργικούς τομείς της επιχείρησης. Κανένας τομέας της επιχείρησης δεν είχε αποκλειστική ευθύνη και αρμοδιότητα πάνω σε οποιοδήποτε θέμα.

Για παράδειγμα , οι φόρμες ήταν παραδοσιακά αποκλειστική ευθύνη του τομέα διαχείρισης φορμών. Ωστόσο, μέρος της εξουσίας του πήγε στον τομέα διαχείρισης υλικών εξ αιτίας της ανάγκης εκεί να ανανεωθούν οι κατάλογοι φορμών και να ελεγχθεί το πλήθος των φορμών. Ένας άλλος τομέας των φορμών αναλήφθηκε από μια ομάδα συστημάτων πληροφόρησης, το οποίο σχεδίαζε αναφορές εξόδων και πηγές εσόδων σε έγγραφα ηλεκτρονικής και μη μορφής.

Έτσι, η διαχείριση εγγράφων αναπτύχθηκε μέσα στους οργανισμούς από την αρχή, με την έννοια της δημιουργίας ευθύνης για την ακεραιότητα της πληροφορίας και τον δημιουργό του εγγράφου. Δεν ήταν πλέον κατάλληλο να αναθέσει κάποιος στο τελευταίο άτομο που χρησιμοποιούσε έγγραφα την ευθύνη προχωρημένων επίσημων αρχείων. Ο δημιουργός έγινε ο κύριος υπεύθυνος κάθε εγγράφου που δημιούργησε.

Η ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Τα επαγγελματικά συστήματα μηχανικής περιλαμβάνουν την ροή εργασίας και την απλούστευση της δουλειάς του γραφείου. Τα δεδομένα και τα συστήματα

διαχείρισης, τα εργαλεία και οι τεχνικές έχουν επίσης αναγνωριστεί σαν αρχές της μηχανικής.

Η μηχανική των εγγράφων έχει γίνει πιο ορατή αλλά δεν έχει γίνει ακόμη αποδεκτή ως επιστημονικός κλάδος. Εφόσον έχει πάρει πάνω από 25 χρόνια να αναπτυχθούν και να βελτιωθούν οι τεχνικές διαχείρισης δεδομένων και συστημάτων, δεν είναι προς έκπληξη το γεγονός ότι οι κατευθυντήριες γραμμές που παρουσιάζονται και οι προσεγγίσεις στην μηχανική των εγγράφων είναι στα πρώτα βήματα.

Στην μηχανική των εγγράφων ο μηχανικός θα μπορούσε να περιγράψει και να εκτελέσει μια ομάδα θεμάτων, δραστηριοτήτων και παραδόσεων, τα οποία θα μπορούσαν να προσδιορίσουν, να υλοποιήσουν και να ελέγξουν ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων. Όπως οι μηχανικοί δεδομένων και πληροφοριών χρειάζονται για να χειρίζονται ένα σύστημα διαχείρισης δεδομένων, αντίστοιχα οι μηχανικοί εγγράφων χρειάζονται για να δημιουργούν τα συστήματα διαχείρισης εγγράφων. Όπως οι κοινοί μηχανικοί δεν μπορούν να αντικαταστήσουν τους μηχανικούς που ειδικεύονται στα ηλεκτρικά πάνω σε ένα σχέδιο, έτσι και οι μηχανικοί δεδομένων σπάνια αντιπροσωπεύουν έγκυρα τους μηχανικούς εγγράφων. Ωστόσο, μέσω της εκπαίδευσης και εξάσκησης οι μηχανικοί δεδομένων μπορούν να γίνουν μηχανικοί εγγράφων.

1.4 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΑ ΣΤΡΩΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η αρχιτεκτονική είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται από πολλές ομάδες μέσα σε μια κοινωνία πληροφοριακών συστημάτων για να περιγράψει αντικείμενα και σχέσεις μέσα σε έναν επιστημονικό κλάδο. Η αρχιτεκτονική διαχείρισης εγγράφων σκοπό έχει να συμπεριλάβει σχετικές ομάδες εγγράφων και τις συσχετίσεις τους σε έναν κατανοητό χάρτη των εγγράφων ενός οργανισμού.

Όταν σχεδιάζεται μια πρωτοβουλία από το ΣΔΗΕ, ο διαχειριστής του σχεδίου και ο πελάτης εγκαθιστούν τρία αρχιτεκτονικά επίπεδα : της σύλληψης της γενικής ιδέας, το λογικό και το φυσικό επίπεδο. Αυτά τα επίπεδα είναι παράλληλα στα επίπεδα μεθοδολογίας μηχανικής δεδομένων με τα οποία ο σχεδιαστής σχεδιάζει μια ιεραρχία για να περιγράψει απόψεις ενός μοντέλου δεδομένων.

Το επίπεδο της σύλληψης της γενικής ιδέας περιγράφει τον σκοπό και το περιεχόμενο του ΣΔΗΕ. Συνδέει το γιατί ενός ΣΔΗΕ με το πού είναι οι χρήστες. Χρησιμοποιείται επίσης για να απλουστεύσει το γενικό περιεχόμενο στους τελικούς χρήστες. Αυτό το επίπεδο μειώνει την πολυπλοκότητα του ΣΔΗΕ σε μια ευκόλως κατανοητή ορατή δομή. Αυτό το περίγραμμα θα δώσει στους σχεδιαστές συστημάτων τους πόρους για το λογικό επίπεδο.

Το δεύτερο επίπεδο-το λογικό- περιλαμβάνει ειδικές λειτουργίες (εισαγωγή, εξαγωγή, διαδικασίες, ασφάλεια, κανόνες της επιχείρησης, αναφορές) του ΣΔΗΕ. Προερχόμενο από πρότυπα χρήσης και τη σχέση μεταξύ των συστατικών στοιχείων, καθορίζει τι πρόκειται να ολοκληρωθεί από το σύστημα και τότε η διαδικασία θα εκτελεστεί. Το λογικό επίπεδο είναι ανεξάρτητη εφαρμογή, αυτό σημαίνει ότι θα μπορούσε να ταιριάζει σε οποιαδήποτε εφαρμογή λογισμικού και περιβάλλοντος υπολογιστή. Είναι σημαντικό για τον καθορισμό της διαδικασίας και των ορίων του ανθρώπου-μηχανή, επίσης για την εκπαίδευση χρηστών σχετικά με τις λειτουργίες του. Το λογικό μοντέλο βασίζεται στις λειτουργίες που αφορούν τα αντικείμενα των εγγράφων και τους χρήστες. Σχετίζεται με τις ιεραρχικές λειτουργίες καθορισμού του ΣΔΗΕ. Υπάρχουν πολλοί τομείς για αυτές τις λειτουργίες.

Το φυσικό επίπεδο περιλαμβάνει την πραγματική φυσική δομή, που είναι απαραίτητη στο να εκτελεστούν τέλεια οι λειτουργίες. Αυτό το επίπεδο είναι εξαρτημένη εφαρμογή και ορίζει το πώς και το πού θα εγκατασταθεί το σύστημα. Το φυσικό επίπεδο πρέπει να λειτουργεί κάτω από τις ειδικές ανάγκες απόδοσης του συστήματος όπως ο μέγιστος αριθμός χρηστών, το μέγεθος της μνήμης RAM, και την διαθεσιμότητα του σκληρού δίσκου. Επιπλέον το φυσικό επίπεδο πρέπει να υποστηρίζεται από το πώς ένα ΣΔΗΕ θα διεκπεραιωθεί.

Η φυσική προσέγγιση στηρίζεται στην διαμόρφωση της εφαρμογής στο hardware, software και στα δίκτυα μιάς επιχείρησης. Το μοντέλο που χρησιμοποιείται εδώ είναι βασισμένο στο μοντέλο λειτουργίας του πελάτη/ χρήστη που περιέχει την αποθήκευση αντικειμένων εγγράφων που βρίσκονται σε ένα ειδικό πρόγραμμα του χρήστη.

Η φυσική εφαρμογή στηρίζεται στη χρήση του μοντέλου πελάτη /χρήστη για αλληλεπίδραση μεταξύ του χρήστη και της αποθήκης εγγράφων. Οποιαδήποτε μετάδοση δεδομένων μέσω του πελάτη /χρήστη ελέγχεται για να χρησιμοποιηθεί για μια όσο το δυνατόν πιο ευρεία μετάδοση γίνεται.

1.5 Η ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η δομή των εγγράφων μπορεί να κυμαίνεται από απλή έως και σύνθετη. Η απλή δομή χρησιμοποιείται σαν εικόνα που μπορεί να κερδίσει ευρεία αποδοχή σε μια επιχείρηση. Η σύνθετη αρχιτεκτονική έχει αρχικά περιορισμένη διείσδυση και ευρεία εφαρμογή στους οργανισμούς. Πρόσφατες έρευνες, ωστόσο, έχουν απλοποιήσει και εξηγήσει την δομή, τις βάσεις και τις ειδικές περιπτώσεις διαχείρισης εγγράφων.

Τα Μοντέλα Open Systems Interconnection (OSI) έχει κατά το μεγαλύτερο μέρος προηγηθεί των επιπέδων διαχείρισης εγγράφων και έχουν δημιουργηθεί από την ανάγκη να διατηρηθεί η υψηλή απόδοση στις επενδύσεις, στην τεχνολογία και τα εργαλεία πληροφόρησης.

Τα επίπεδα του OSI στηρίζονται στην αντιμετώπιση του φυσικού επιπέδου ενός ΣΔΗΕ. Η αυξημένη ευκολία στην ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών επιπέδων και περιβαλλόντων των λειτουργικών συστημάτων, ο περιορισμός της ανεξαρτησίας αποκλειστικών λύσεων ενός πωλητή καθώς και η πιο ανταγωνιστική τιμολόγηση από τους πωλητές έτσι ώστε οι πελάτες να μπορούν να αποκτήσουν την καλύτερη λύση στην χαμηλότερη τιμή είναι μερικά από τα οφέλη των διεθνών επιπέδων OSI που δεν μπορούν να αμφισβητηθούν.

Ευτυχώς, οι γενικοί διευθυντές και αναλυτές δεν χρειάζονται πια να είναι πάρα πολύ καλοί γνώστες αυτών των επιπέδων εκτός αν η εργασία τους επηρεάζεται άμεσα από αυτά. Πολλές προδιαγραφές είναι εθνικώς ή διεθνώς επικυρωμένες. Παρόλα αυτά, τα επίπεδα αυτά είναι ευρέως αποδεκτά και χρησιμοποιούνται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Αυτό το κεφάλαιο ασχολείται με τα εμπόδια που δυσχεραίνουν την διαχείριση εγγράφων καταλήγοντας στο ότι είναι απαραίτητη η χρήση ενός Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων της Επιχείρησης(ΣΔΗΕ) για την αντιμετώπισή τους. Γενικότερα αναλύει θέματα διαφόρων τομέων της επιχείρησης για να καταλήξει πάλι στην σημασία της χρησιμότητας ενός ΣΔΗΕ.

2.1 ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η ενότητα αυτή διερευνά κάποια προβλήματα στη διαχείριση των εγγράφων. Τα εμπόδια αυτά κυμαίνονται από το πρόβλημα της απόλυτης αταξίας ενός ατομικού γραφείου έως και την δυσπιστία ότι τα έγγραφα είναι σημαντικά. Και όταν ακόμη η διαχείριση των εγγράφων γίνεται, μερικά από αυτά τα ίδια τα εμπόδια επανεμφανίζονται πεισματικά.

Παρακάτω αναλύονται τα εμπόδια σε ένα ΣΔΗΕ.

A) ΔΙΑΦΩΝΙΑ

Υπάρχει μια γενική έλλειψη συμφωνίας στα εφαρμοζόμενα πρότυπα. Για παράδειγμα, σε μερικές εταιρείες υπάρχουν 50 ή 60 πεδία σε ένα έγγραφο, σε άλλες περιορίζονται σε 5 ή 6. Μπορεί να υπάρχει επιπλέον διαφωνία σε άλλα ζητήματα όπως τί λέξεις θα πρέπει να περιλαμβάνονται στη λίστα που δίνεται για την αναζήτηση κειμένου και την ανάκτησή του.

Το ΣΔΗΕ ακολουθεί έναν σωστό δρόμο προς την αντιμετώπιση των διαφωνιών επιβάλλοντας κάποιο επίπεδο συμφωνίας στον οργανισμό.

B) ΑΠΟΓΟΗΤΕΥΣΗ

Μια ματιά στον όγκο των εγγράφων που πρέπει να διαχειριστούν και στα κόστη μπορεί να απογοητεύσει τους διαχειριστές που ελπίζουν σε γρήγορες λύσεις και εύκολη ζωή. Ένας οργανισμός που παράγει μισό εκατομμύριο έγγραφα το χρόνο πρέπει να παίρνει καθαρές αποφάσεις για την μέθοδο αρχειοθέτησης των εγγράφων που υπάρχουν ενώ συνεχίζει να παράγει ακόμα περισσότερα έγγραφα. Ωστόσο, μόνο 15% των αρχειοθετημένων εγγράφων θα χρειαστούν πάλι ένα σύστημα πρέπει να εφαρμοστεί για να βρίσκεται το 100% των αρχειοθετημένων εγγράφων.

Μια αναδρομική μετατροπή της στρατηγικής παράγει ακόμη μεγαλύτερη απογοήτευση. Ύστερα από μια σημαντική επένδυση σε λογισμικό και τεχνολογία, είναι απογοητευτικό να πείζεται κανείς να διαλέξει ποιό έγγραφο αποτυπωμένο σε χαρτί θα πρέπει να μετατραπεί σε ηλεκτρονική μορφή και ποιό να παραμείνει σε χαρτί.

Ένα ΣΔΗΕ παρέχει ένα περίγραμμα στο οποίο η ελαχιστοποίηση της απογοήτευσης συνδέεται με αυτές τις κρίσιμες αποφάσεις. Τα έγγραφα σε οποιαδήποτε μορφή-ηλεκτρονική, χαρτί- μπορούν να ανασυσταθούν μέσα σε ένα ΣΔΗΕ χωρίς να πρέπει να σαρωθούν και να αρχειοθετηθούν όλα σε ένα μέρος.

Γ) ΑΠΟΔΟΚΙΜΑΣΙΑ

Μερικοί άνθρωποι νιώθουν άνετα μόνο με τα έντυπα έγγραφα. Είναι δύσκολο να διώξει κανείς την αντίληψη ότι το χαρτί είναι καλύτερο-για λόγους που πάνε πέρα από την ανθρώπινη επιθυμία για το άνετο και το οικείο. Ένα ηλεκτρονικό έγγραφο με μια ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να μην βρεί την ίδια νομική ή πολιτιστική αποδοχή με ένα πρωτότυπο έντυπο έγγραφο με ανθρώπινη υπογραφή. Δεν είναι εύκολο να εξακριβωθεί η αυθεντικότητα μιας ηλεκτρονικής υπογραφής έτσι ώστε να αποδειχθεί ότι δεν έγινε καμία απάτη.

Όταν ένας οργανισμός υιοθετεί ένα στενά ελεγχόμενο ΣΔΗΕ, η ανησυχία της αξιοπιστίας αρχίζει να εξαφανίζεται εξ αιτίας του ότι το πρωτότυπο έγγραφο δεν μπορεί ποτέ να πειραχθεί, η πρόσβαση στον έλεγχο ειδικών ηλεκτρονικών στοιχείων είναι πολύ περισσότερο αυστηρή, και μόνο αντίγραφα είναι διαθέσιμα για τροποποίηση.

Δ) ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ

Η καταστροφή μπορεί να εμφανιστεί όταν ένας οργανισμός δεν είναι ή δεν μπορεί να καθορίσει ποιος έχει χρησιμοποιήσει το σύστημα για να αρχειοθετήσει έγγραφα σωστά για επανάκτηση. Στις περισσότερες περιπτώσεις ανακαλύπτεται ότι το έγγραφο δεν έχει αρχειοθετηθεί σωστά εξ αρχής, όταν στη συνέχεια χρειαστεί να αναζητηθεί. Ένα χαμένο έγγραφο μπορεί να σημαίνει καταστροφή, τέτοιες καταστροφές μπορούν να αντιμετωπιστούν μόνο αν ο οργανισμός βρεί την αιτία και πάρει μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι λανθασμένες πρακτικές δεν συνεχίζονται.

Η λύση που προτείνει το ΣΔΗΕ σε αυτό το πρόβλημα είναι η καταγραφή των ενεργειών που παράγονται από το σύστημα. Μπορεί εύκολα να χρησιμοποιηθεί κατά τη διάρκεια παρουσίασης αποτιμήσεων σαν ένας τρόπος προσδιορισμού της αποτελεσματικής χρήσης των εργαλείων.

Ε) ΔΥΣΠΙΣΤΙΑ

Πολλοί οργανισμοί απλά δεν πιστεύουν ότι τα έγγραφα έχουν αξία σαν πληροφορία. Μόνο πρόσφατα οι οργανισμοί έχουν δώσει αξία στα στοιχεία των πληροφοριών των εγγράφων τους. Όταν μια εταιρεία πρέπει να λειτουργήσει χωρίς το όφελος του περιεχομένου ενός σημαντικού εγγράφου, τότε οι διαχειριστές θα μάθουν το κόστος αντικατάστασης για τα έγγραφα που έχουν εξαφανιστεί.

Στ) ΠΕΙΘΑΡΧΙΑ

Πολλοί οργανισμοί στερούνται πειθαρχίας όταν πρόκειται για διαχείριση εγγράφων. Σαφώς η παλιά τσαπατσουλιά είναι ένας λόγος, αλλά είναι επίσης αλήθεια ότι το προσωπικό στερούταν γνώσης του πώς αποθηκεύεται η πληροφορία ή της μεθοδολογίας για την διασφάλιση του εγγράφου. Χρόνος και χρήμα σπαταλήθηκαν στη δημιουργία επιπλέον αντιγράφων γιατί δεν υπήρχε η συστηματική προσέγγιση στη διανομή εγγράφων.

Ένα ΣΔΗΕ δίνει πειθαρχία γιατί οι οργανισμοί έχουν την ικανότητα να προστατεύουν το αντικείμενο με πολύ αυστηρούς ελέγχους ασφαλείας, και να εντοπίζουν οποιονδήποτε έχει προσπαθήσει ποτέ να το δει. Επιπλέον, τα αντίγραφα μπορούν να διανεμηθούν μέσω e-mail ή ενός προϊόντος ροής εργασίας για να διευκολυνθεί η διανομή των εγγράφων μέσα στην επιχείρηση.

Ζ) ΤΑΛΑΙΠΩΡΙΑ

Η ταλαιπωρία γεννιέται από το πρόβλημα της συμπίεσης χρόνου στη δουλειά. Τα έγγραφα μπορούν να μετακινηθούν στιγμιαία, αυτό μπορεί να δημιουργήσει ζήτηση για άμεση δράση. Με τις όλο πιο γρήγορες και μεγαλύτερης έντασης πληροφορίες υπάρχει η πιθανότητα να χαθούν αυτές μέσα στο δίκτυο και να μην βρεθούν ποτέ ξανά.

Το ΣΔΗΕ δίνει πρόσθετη αξία για να εξασφαλιστεί το ότι το έγγραφο μπορεί να βρεθεί ξανά. Η επανάκτηση και οι ικανότητες ανίχνευσης ενός ΣΔΗΕ αφήνουν στον εργαζόμενο χρόνο που άλλοτε θα χάνονταν κατά την διαδικασία εύρεσης αρχείων φακέλων.

Η) ΑΣΥΝΕΧΕΙΑ

Οργανωμένη ζωή σημαίνει διαρκής αλλαγή και αναδιοργάνωση. Όταν το προσωπικό φεύγει, κουτιά και φακέλοι μένουν πίσω ή εξαφανίζονται μαζί τους. Οι διαχειριστές των αρχείων μπορεί να αντιμετωπίσουν μια έρευνα μέσα από το πλήθος των εγγράφων ώστε να εντοπίσουν σημαντικά πρωτότυπα. Αυτό δημιουργεί διακοπή στο οργανωμένο περιβάλλον όταν τα έγγραφα δεν είναι άμεσα προσβάσιμα.

Δυστυχώς, με το ΣΔΗΕ ένα κουτί από αρχεία και έγγραφα είναι μόνο ένα κουτί από αρχεία και έγγραφα. Ευτυχώς, ωστόσο, τείνουν να είναι λιγότερα αυτά που αποσπώνται από τα κουτιά των αρχείων από τότε που το έγγραφο μέσα στο αρχείο μπορεί εύκολα να προστεθεί και να διατηρηθεί μέσα από ένα ΣΔΗΕ.

Θ) ΔΙΑΚΡΙΣΗ

Οι άνθρωποι τείνουν να διακρίνουν σύμφωνα με το μέσο της αποθήκευσης. Όταν εγκαθίσταται μια ηλεκτρονική αποθήκη, είναι δύσκολο να πείσει κανείς τους χρήστες για τη σπουδαιότητα των παλιών συστημάτων που βασιζόνταν στο χαρτί. Μπορεί να βλέπουν μόνο την ηλεκτρονική αποθήκη επειδή είναι πιο εύκολη ή αναζητήση. Συνδέοντας την ηλεκτρονική αποθήκη με αυτή που στηρίζεται στο χαρτί το ΣΔΗΕ βοηθά στο να μειωθεί η προκατάληψη για την αξία ενός εγγράφου σύμφωνα με το αν αρχειοθετείται ηλεκτρονικά ή σε χαρτί.

Δ) ΑΠΟΘΑΡΡΥΝΣΗ

Οι χρήστες μπορεί να αποθαρρυνθούν γρήγορα όταν ο οργανισμός συστήνει ένα προϊόν χωρίς να ξοδεύει για εκπαίδευση. Όταν αντιμετωπίζονται με ένα νέο ΣΔΗΕ, οι χρήστες μπορεί να αποθαρρυνθούν εκτός εάν η διαχείριση στείλει το μήνυμα ότι η μηχανική των εγγράφων έχει προτεραιότητα στο χώρο της εργασίας.

Κ) ΔΙΑΜΕΛΙΣΜΟΣ

Ο διαμελισμός μπορεί να περιγραφεί σαν μια συνέπεια της τεχνολογικής ασυμβατότητας. Τα ηλεκτρονικά αντικείμενα που δημιουργούνται από ασύμβατα προϊόντα μπορούν να διαβαστούν μόνο από άτομα που διαθέτουν την ίδια εφαρμογή. Η εφαρμογή του software διαμελίζει οποιαδήποτε προσπάθεια στο μοίρασμα του αντικειμένου.

Ένα ΣΔΗΕ υπερνικά τον διαμελισμό με φυλλομετρητές που επιτρέπουν το μοίρασμα όλων των εγγράφων ανεξαρτήτως εφαρμογής. Ο χρήστης που δημιουργεί ένα έγγραφο στο WordPerfect για παράδειγμα μπορεί να μοιραστεί αυτό το έγγραφο με έναν άλλο χρήστη ο οποίος χρησιμοποιεί το Microsoft Word.

Λ) ΑΠΟΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ

Οι περισσότερες επιχειρήσεις αφιερώνουν λίγους πόρους για την ανάπτυξη της δομής και της αρχιτεκτονικής των εγγράφων. Κατά συνέπεια, δεν έχουν κανένα πλαίσιο για να προσαρμόσουν αντικείμενα πληροφοριών όπως e-mail, fax, ηλεκτρονικές φόρμες, εικόνες, βίντεο κλίπ. Οι επιχειρήσεις είναι υποχρεωμένες να αντιμετωπίσουν την αποδιοργάνωση με ένα σωστό ΣΔΗΕ αναγκάζονται να έχουν ένα οργανωμένο και δομημένο περίγραμμα.

Μ) ΑΠΟΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ

Η μετατροπή του κόσμου της δουλειάς σε έναν ηλεκτρονικό κόσμο εξελίχθηκε τόσο γρήγορα που πολλοί χρήστες αποπροσανατολίστηκαν. Η πρόκληση της διαχείρισης εγγράφων είναι να βρεθεί ένα μοντέλο με το οποίο τα άτομα θα είναι άνετα- όπου θα έχουν χώρο να τοποθετήσουν ένα έγγραφο ο οποίος θα είναι η λογική επέκταση του υπάρχοντος συστήματος αρχειοθέτησης. Το ΣΔΗΕ δίνει μια άνετη ανταπάντη ότι υπάρχει ένα ράφι κάπου για να τοποθετήσει κανείς το έγγραφο. Με έναν χώρο για να τοποθετούνται πράγματα, οι χρήστες είναι λιγότερο πιθανόν να

«σταυρώσουν» τα χέρια και να ελπίζουν σε ένα θαύμα. Εγκαθίσταται έτσι η πίστη ότι πραγματικά ένα έγγραφο μπορεί να ξαναβρεθεί.

2.2 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΣΚΕΨΕΙΣ

Τα έγγραφα είναι η καρδιά και η ψυχή ενός οργανισμού. Είναι το αίμα στις διαδικασίες της επιχείρησης. Ένα έγγραφο είναι μια διαδικασία σε εξέλιξη και η διαδικασία είναι ένα έγγραφο σε κίνηση και διανομή.

Το κίνητρο για την υιοθέτηση ενός ΣΔΗΕ ενισχύεται όταν ο οργανισμός συνειδητοποιεί πόσο στενά σχετίζεται η διαχείριση των εγγράφων με τους πρωταρχικούς της σκοπούς. Επίσης, παρόλα τα είδη των αποδείξεων των ωφελειών ενός ΣΔΗΕ, εκτός εάν ένα υψηλό μέλος του οργανισμού δεν αποφασίσει να αλλάξει την διαχείριση των εγγράφων, οι ευκαιρίες επιτυχίας είναι ελάχιστες. Αυτή η ενότητα εντοπίζει μερικά από τα θέματα της επιχείρησης και τα μελετά συνδέοντάς τα με την διαχείριση των εγγράφων μιας επιχείρησης.

2.3 ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Τα θέματα της επιχείρησης σχετίζονται με το τι είναι σε θέση να κάνει ο οργανισμός. Επειδή οι οργανισμοί μπορούν γρήγορα να απορρίψουν την διαχείριση των εγγράφων σαν μια απλή υπαλληλική δραστηριότητα, χρειάζεται να αναπτυχθεί μια αυστηρή, αμυντική λογική στο πώς η μηχανική των εγγράφων συνδέεται και εξυπηρετεί τους πρωταρχικούς σκοπούς μιας επιχείρησης.

Η μείωση της εργασίας του γραφείου με τα έντυπα έγγραφα είναι η πιο φανερή ωφέλεια ενός ΣΔΗΕ. Με την αποδοτική διαχείριση ενός ΣΔΗΕ μια επιχείρηση μπορεί να επιτύχει σημαντικά οφέλη. Για παράδειγμα μια φαρμακευτική εταιρεία με ένα πολύ καλό σύστημα διαχείρισης εγγράφων μπορεί παρακολουθεί άμεσα όλα τα κρατικά έγγραφα. Όταν γίνονται αλλαγές στα έγγραφα, η εταιρεία μπορεί να εντοπίσει ακριβώς τι έγινε στον τομέα της υγείας, πότε, σε ποιόν και γιατί.

Ένα θέμα που σχετίζεται με την επιχείρηση είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας του γραφείου. Τα εργαλεία αυτοματισμού ενός σωστού γραφείου θα πρέπει να βοηθούν το προσωπικό στην παροχή υπηρεσιών ποιότητας. Για παράδειγμα, όταν ένα έγγραφο δημιουργείται με το Microsoft Power Point δεν είναι εύκολο να διανεμηθεί το έγγραφο σε αυτούς που δεν έχουν Power Point, αλλά ένα ΣΔΗΕ θα παρέχει εργαλεία για την ανάγνωση οποιουδήποτε τύπου εγγράφου.

2.4 ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ

Πιο παλιά οι τράπεζες και οι εταιρείες ασφάλισης ανέθεταν την αρχειοθέτηση σε υπαλλήλους που δεν θεωρούνταν επαγγελματίες. Με τον καιρό ο υπαλληλικός ρόλος άλλαξε. Υπαλληλικά θέματα διεκπαιρώνονταν και από γραμματείς και θεωρούνταν χαμηλού επιπέδου. Σήμερα οι γραμματείς δεν υπάρχουν.

Ακόμη, πολλοί οργανισμοί δεν γνωρίζουν ότι η διαχείριση εγγράφων είναι μια κρίσιμη εργασία και ότι η μηχανική των εγγράφων είναι τώρα ένα επάγγελμα. Η συμπεριφορά αυτή δείχνει ότι οι διευθυντές δεν χρειάζεται να ανησυχούν για το πώς θα διαχειριστούν τα έγγραφα. Επιπλέον, η διαχείριση δεν μπορεί να εξασφαλίσει το γεγονός ότι όλοι οι εργαζόμενοι θα αποδεχθούν την αλλαγή όταν έρθει. Ούτε υπάρχει νόημα να συστήσει κανείς ένα ΣΔΗΕ σε έναν οργανισμό που ήδη έχει σημαντικές αναστατώσεις.

Μια πρόκληση της Διοίκησης είναι να πάρει το σύνολο των εργαζομένων με το μέρος της ή τουλάχιστον να αναπτύξει κάποια αποδοχή της τεχνολογικής αλλαγής. Μερικοί χρήστες ίσως φοβηθούν την απειλή της στενής παρακολούθησης της εργασίας τους. Άλλοι μπορεί ήδη να έχουν αναπτύξει αυτόνομες προσεγγίσεις στην αποθήκευση ηλεκτρονικών εγγράφων και να αντισταθούν σε μια νέα προσέγγιση. Άλλοι ακόμη μπορεί να έχουν δει και άλλες αποτυχημένες προσπάθειες ΣΔΗΕ. Οι διαχειριστές θα πρέπει να αποδεχτούν ότι θα υπάρξει μια πτώση 5 με 8% της επιχείρησης που παραμένει απρόθυμη να αλλάξει, ανίκανη να καταλάβει τις αλλαγές.

Ένα άλλο θέμα διαχείρισης είναι το πώς να παρακολουθήσει κανείς τις προσπάθειες μηχανικής των εγγράφων και να καθορίσει την επιτυχία τους. Δεν υπάρχουν ευρέως αποδεκτά ποσοτικά κριτήρια για την αξιολόγηση ενός ΣΔΗΕ. Παρόλα αυτά, μερικές ενδείξεις ότι τα άτομα είναι ικανά να κάνουν τη δουλειά τους καλύτερα ή γρηγορότερα είναι αποδείξεις της επιτυχίας του συστήματος. Ποσοτικές μετρήσεις μπορεί να δείξουν ότι η ποσότητα των εγγράφων έχει αυξηθεί με την εισαγωγή ενός ΣΔΗΕ –αλλά τι είναι αυτά τα έγγραφα; Π.χ Πεντακόσια πιο πολλά ακόμη e-mails το χρόνο μπορούν να σχετίζονται με προσκλήσεις γευμάτων, λήψη αποφάσεων ή συζήτηση για ποδόσφαιρο.

2.5 ΘΕΜΑΤΑ ΕΥΘΥΝΗΣ

Σημαντικά θέματα ευθύνης δημιουργούνται κατά την διάρκεια εισαγωγής ενός ΣΔΗΕ στην εταιρεία. Για παράδειγμα, ποιος είναι υπεύθυνος για ένα έγγραφο που δημιουργήθηκε; Αν είναι ο συγγραφέας, τότε τι γίνεται όταν ο συγγραφέας πηγαίνει σε άλλο τμήμα της εταιρείας και το έγγραφο δεν συνδέεται άμεσα στο νέο αυτό τμήμα της εταιρείας; Αν το τμήμα της επιχείρησης είναι υπεύθυνο για τα έγγραφα που δημιουργούνται από το προσωπικό του, πώς τα έγγραφα τοποθετούνται μέσα στο τμήμα της επιχείρησης; Όταν ένα άτομο φεύγει από το τμήμα της επιχείρησης θα πρέπει ακόμη αυτό το άτομο να θεωρείται ο πρωταρχικός συγγραφέας και να παρακολουθεί το έγγραφο στη διάρκεια του κύκλου ζωής του; Καμιά από τις παραπάνω ερωτήσεις δεν μπορεί να απαντηθεί εύκολα.

Ένα ΣΔΗΕ κάνει πιο εύκολη για μια επιχείρηση την ανάθεση της ευθύνης με έναν λιγότερο ευαίσθητο τρόπο από ένα σύστημα βασισμένο στο χαρτί. Επιπλέον, ο έλεγχος της ευθύνης των αλλαγών και τροποποιήσεων εντοπίζεται αυτόματα κατά την διάρκεια της εισαγωγής και εξαγωγής διαδικασιών.

2.6 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Είναι αναγκαίο ένας οργανισμός να σχεδιάσει να εγκαταστήσει ένα ΣΔΗΕ που να προσανατολίζεται στις απαιτήσεις και στα όρια που επιβάλλονται από την υπάρχουσα τεχνολογία και να εκτιμά την προοπτική του για αναβάθμιση στο μέλλον. Οι τεχνολογικές αποφάσεις θα πρέπει να συμφωνούν με τις αποφάσεις διαχείρισης πληροφοριών που συνδέονται με το ΣΔΗΕ. Αυτή η ενότητα αναφέρεται στα τεχνολογικά θέματα που πρέπει να επλυθούν όταν οι εταιρείες παίρνουν αποφάσεις για ένα ΣΔΗΕ.

2.6.1 ΘΕΜΑΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Ένα κλειδί στα τεχνολογικά θέματα είναι ότι πολλοί οργανισμοί δεν έχουν συμβαδίσει με την τεχνολογία ή δεν έχουν αναβαθμίσει τα δίκτυά τους ώστε να εναρμονίσουν τον καινούργιο τομέα που απαιτείται για την διάδοση ηλεκτρονικών εγγράφων μεταξύ των επιχειρήσεων. Όταν οι οργανισμοί φροντίζουν τον τεχνολογικό τους εξοπλισμό για ένα ΣΔΗΕ, πρέπει επίσης να προλαμβάνουν την μεγάλη κίνηση

στο δίκτυο. Πολλά συστήματα server δεν έχουν αναβαθμιστεί για να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις της μνήμης RAM για τα fax servers και τους σταθμούς πελατών .

Μια άλλη σκέψη περιέχει τα όρια ανάκτησης που τίθενται από τα οκτώ χαρακτήρων ονόματα αρχείων και τις τριών χαρακτήρων επεκτάσεις που χρησιμοποιούνται για να αναγνωρίζονται πολλά υπάρχοντα έγγραφα στο περιβάλλον του MS DOS και των Microsoft Windows. Επιπλέον, πολλές από τις διαμορφώσεις των ηλεκτρονικών εγγράφων που υπάρχουν δεν δεσμεύουν την έκδοση του software που δημιούργησε το έγγραφο.

Ένα άλλο θέμα που πρέπει να αναλυθεί είναι ο μέγιστος αριθμός εγγράφων σε ένα σύστημα. Πολλοί οργανισμοί δεν γνωρίζουν πόσα έγγραφα κατέχουν. Μερικοί συνθέτουν έγγραφα που συνδυάζουν γραφικά ,δεδομένα κτλ. Υπάρχουν αρχεία που δεν ανασύρονται ποτέ από το σύστημα. Τελικά στον σχεδιασμό ενός ΣΔΗΕ είναι σημαντικό να εξεταστεί το επίπεδο των υπηρεσιών που χρειάζονται για να διατηρηθεί η λειτουργικότητα του δικτύου.

2.6.2 ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Το πρωταρχικό θέμα διαχείρισης πληροφοριών είναι η ανάγκη να ενοποιηθούν όλες οι διαφορετικές τεχνολογίες πληροφοριών σε ένα αποτελεσματικό σύνολο. Οι δεσμοί και οι σχέσεις ανάμεσα σε αυτές τις τεχνολογίες δεν είναι συχνά καλά ορισμένες και κατανοητές.

Οι τεχνολογικές αποφάσεις μπορούν επίσης να εμποδίσουν από την δυσκολία που έχουν οι άνθρωποι στην εκμάθηση της αρχιτεκτονικής των εγγράφων. Οι μηχανικοί δεδομένων ανέπτυξαν μεθόδους αρχιτεκτονικής και προδιαγραφές για τον σχεδιασμό βάσεων δεδομένων με χρήση των διαγραμμάτων συσχετίσεων.

Πολλοί αναλυτές και διαχειριστές πληροφοριών δεν καταλαβαίνουν τις βασικές διαφορές ανάμεσα στην διαχείριση των εγγράφων και στον τομέα της ανάκτησης κειμένων. Τα κλειδιά ή οι φράσεις χρησιμοποιούνται στην αναζήτηση εγγράφων. Συνήθως ο πελάτης θέτει ερώτηση που βασίζεται στην πληροφορία. Ο πελάτης δεν γνωρίζει από πριν ότι η βάση του κειμένου περιέχει πληροφορίες που ικανοποιούν την αίτηση.

Στην διαχείριση των εγγράφων το βασικό μέρος της ανάκτησης είναι το έγγραφο- όχι η λέξη, η φράση ή το νόημα. Οι χρήστες ξέρουν ότι τα έγγραφα υπάρχουν, αλλά πρέπει να καθορίσουν τους σωστούς όρους αναζήτησης για να τα

βρούν. Αρχικά η έρευνα γίνεται για όλα τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα: τύπος του εγγράφου, συγγραφέας του εγγράφου, θέμα και ημερομηνία δημιουργίας.

Η φύση της αναζήτησης σε ένα ΣΔΗΕ αναδεικνύει την σπουδαιότητα ορισμού των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων σε ένα ηλεκτρονικό έγγραφο. Σε πολλούς οργανισμούς τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα είναι στοιχειωδώς ορισμένα. Η ημερομηνία μπορεί να αποθηκεύεται ως ΗΗ/ΜΜ/ΥΥΥΥ, ΜΜ/ΗΗ/ΥΥΥΥ ή με οποιοδήποτε άλλον συνδυασμό που επιλέγει ο χρήστης. Οι διαχειριστές πρέπει να εξετάσουν τους τρόπους και να αυξήσουν την ακρίβεια στην ανάκτηση.

Ένα άλλο θέμα αφορά τον έλεγχο της έκδοσης των εγγράφων. Σε μερικές περιπτώσεις κάθε πρόχειρη έκδοση εγγράφου πρέπει να φυλάσσεται για μελλοντική χρήση. Για παράδειγμα μια επιχείρηση που έχει μια μακροχρόνια πολιτική στην αγορά οικιακών προμηθειών. Αν ο μέτοχος ρωτήσει την πολιτική, μπορεί να είναι σημαντικό να έχει ένα αρχείο που να δείχνει αν ακολουθείται το κόστος της πολιτικής, ο ποιοτικός έλεγχος ή τα εθνικά συμφέροντα. Χωρίς τον έλεγχο της έκδοσης των εγγράφων είναι δύσκολο να εντοπιστεί η εξέλιξη της πολιτικής ή άλλα σημαντικά έγγραφα όπως συμβόλαια, συμφωνίες κλπ.

Η ασφάλεια είναι ένας άλλος προβληματισμός της διαχείρισης πληροφοριών. Ο ηλεκτρονικός κόσμος είναι πολύ διαφορετικός από τον κόσμο του χαρτιού. Στον ηλεκτρονικό κόσμο το επίπεδο της ασφάλειας για κάθε χρήστη χρειάζεται ορισμό πριν την είσοδο στο σύστημα. Με τις μεταφορές και την επιθυμία εισόδου στο δίκτυο όλων των υπαλλήλων η παρακολούθηση της ασφάλειας και του ελέγχου εισόδου είναι μια πρόκληση όταν όλοι οι κανόνες έχουν καταπατηθεί.

Ομοίως δύσκολες αποφάσεις πρέπει να ληφθούν για την ανάκτηση ηλεκτρονικών εγγράφων που δεν είναι πλέον ευθέως διαθέσιμα (on line). Η αποθήκευση των εγγράφων σε μέσα άμεσης ή έμμεσης αποθήκευσης πρέπει να ανταποκρίνεται στους επιχειρησιακούς κύκλους της επιχείρησης.

Ένα τελικό θέμα διαχείρισης πληροφοριών αφορά τα κριτήρια. Οι περισσότεροι επαγγελματίες διαχείρισης πληροφοριών εκτίθενται ελάχιστα στα διεθνή ή ήδη αποδεκτά κριτήρια που επηρεάζουν τα ηλεκτρονικά έγγραφα. Όταν ένας οργανισμός συλλέγει ένα προϊόν που ομαδοποιεί αυστηρά τις τεχνολογίες, αργότερα μπορεί να φανεί αδύνατον να προβιβαστεί σε άλλα προϊόντα που ακολουθούν κριτήρια.

Αν ένας πωλητής είναι απληροφόρητος για τα κριτήρια ή ελαχιστοποιεί την σημασία τους, ο διαχειριστής πληροφοριών πρέπει να είναι επιφυλακτικός. Για

παράδειγμα, αν μια μεγάλη διαφημιστική φίρμα αγνοεί τα κριτήρια γραφικών, μπορεί να ανακαλύψει ότι το ΣΔΗΕ έχει περιορισμένη ικανότητα να αποθηκεύσει στο σύστημα εικόνες με χρώμα.

Πιο καλά, τα τεχνολογικά θέματα της εφαρμογής ενός ΣΔΗΕ αφορούν και τεχνολογικά ζητήματα και το πώς ο οργανισμός χρησιμοποιεί την τεχνολογία. Η ικανότητα και η ποιότητα του software και hardware του συστήματος είναι μόνο η μια πλευρά του θέματος. Ομαδικές και ατομικές πρακτικές μπορεί να χρειαστούν αλλαγή με την υπάρχουσα τεχνολογία και οι ανάγκες της διαχείρισης εγγράφων θα πρέπει να αναφέρονται στην τεχνολογία, πράγμα που υποστηρίζει το ΣΔΗΕ.

2.7 ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ

Μερικοί χρήστες υποφέρουν από την ανάγκη δημιουργίας αντιγράφων- π.χ. όταν χρειάζονται να φτιαχτούν 25 αντίγραφα από οτιδήποτε και να σταλεί στον καθένα. Όταν αυτά τα 25 αντίγραφα ηλεκτρονικών εγγράφων φτάσουν στο κέντρο αρχείων, δεν υπάρχει τρόπος να διαχωριστεί το πρωτότυπο από τα αντίγραφά του. Με το ΣΔΗΕ η δημιουργία αντιγράφων μπορεί να περιοριστεί γιατί μόνο το πρωτότυπο πρέπει να αποθηκευτεί και το σύστημα μπορεί να ξεχωρίσει το πρωτότυπο και τα αντίγραφα.

Παροδικά αρχεία είναι τα έγγραφα που αντιπροσωπεύουν μια εργασία σε εξέλιξη προς την κατεύθυνση δημιουργίας ενός επίσημου αρχείου. Όταν οι εργαζόμενοι κάνουν προσχέδια ή σχεδιάζουν ένα πρόγραμμα, απαιτείται ατομική εργασία γιατί η διαδικασία του προσχεδίου είναι ακατάστατη. Όταν γνωρίζουν ότι ένας εργοδότης μπορεί να ερευνησει τα υλικά προσχέδια θα έχουν πολλές αναστολές. Τα προσχέδια έγγραφα θα πρέπει να είναι ανιχνεύσιμα μόνο από αυτόν που τα δημιούργησε. Ωστόσο, μερικά μπορούν αργότερα να γίνουν επίσημα έγγραφα. Ένας τύπος εγγράφων για παροδικά αρχεία χρειάζεται έτσι ώστε τα άτομα να κινητοποιηθούν για να χρησιμοποιήσουν το ΣΔΗΕ, αλλά δεν θα εμποδίζονται εξαιτίας ενδεχόμενης θεώρησης από άλλους, όταν χαλαρώνει η ασφάλεια.

Ένα *επίσημο αρχείο* είναι η καταγραφή επίσημων συναλλαγών και αποφάσεων της επιχείρησης. Επιταγές, αποφασιστικά e-mail, συμβόλαια, τιμολόγια, και άλλα αποτελούν τα επίσημα αρχεία. Ο έλεγχος κάθε απόφασης θα πρέπει να διατηρηθεί για νομικούς και ελεγκτικούς σκοπούς.

Η καταγραφή της πορείας ενός εγγράφου στον ηλεκτρονικό χώρο εργασίας χρειάζεται για διάφορους λόγους. Ο πρώτος λόγος είναι ότι είναι πολύ πιο δύσκολο για τους οργανισμούς να διατηρήσουν τα περιεχόμενα ενός ηλεκτρονικού αρχείου σε χρονολογική σειρά. Τα περισσότερα έντυπα αρχεία τακτοποιούνται έτσι ώστε το πιο παλιό έγγραφο να είναι κάτω από όλα τα άλλα. Σε έναν ηλεκτρονικό κόσμο, η ημερομηνία που έχει δημιουργηθεί το έγγραφο ή έχει γίνει επίσημο μπορεί να τροποποιηθεί ή τουλάχιστον να αμφισβητηθεί. Με άλλα λόγια, η ημερομηνία που δημιουργήθηκε το έγγραφο στο ΣΔΗΕ είναι η ημερομηνία που πραγματικά δημιουργήθηκε και σώθηκε στην δισκέτα ή τον σκληρό δίσκο ή η ημερομηνία που έχει προστεθεί στο αρχείο του ΣΔΗΕ ;

Ο δεύτερος λόγος είναι ότι ο εντοπισμός των σημείων ελέγχου μπορεί να αντιμετωπίζεται με ανεπάρκεια από τον σχεδιασμό των ηλεκτρονικών εγγράφων ή να είναι ανύπαρκτος σε έναν οργανισμό. Κανονικά τα αρχεία σχεδιάζονται σύμφωνα με το σύνολο των αρχείων που ανήκουν ή είναι μέρος τους. Μια ένωση αγοράς μπορεί να δρομολογηθεί για πέντε- δέκα χρόνια εξαιτίας της διατήρησης των νομικών απαιτήσεων. Με τα ηλεκτρονικά έγγραφα καμιά υπαρκτή προσέγγιση για σχεδιασμό δεν έχει αναμειχθεί γιατί οι ομάδες αρχείων δεν αναγνωρίζονται εύκολα στις τρέχουσες εκδόσεις software.

Με τις ανύπαρκτες προσεγγίσεις στον σχεδιασμό, πολλά αρχεία καταστρέφονται ή χάνονται όταν ο σκληρός δίσκος ή η αποθήκη του ΣΔΗΕ γεμίζει. Μερικά μετακινούνται προς αποθήκευση σύμφωνα με την ημερομηνία που δημιουργήθηκαν ή τροποποιήθηκαν. Δεν είναι μια προσέγγιση που βασίζεται πάνω στη διατήρηση πραγματικών αρχείων και τη μετακίνηση φακέλων από μια ενεργή σε μια μη ενεργή κατάσταση αρχείων.

Ο τρίτος λόγος των δυσκολιών των σημείων ελέγχου είναι ότι πολλά ΣΔΗΕ δεν έχουν την ικανότητα να συγκεντρώνουν και να αποκαθιστούν τα έγγραφα συμπεριλαμβανομένων ηχητικών ταινιών, ταινιών συνεντεύξεων κλπ. Πολλοί τελικοί χρήστες έχουν να κάνουν με έγγραφα που έχουν και ηλεκτρονική και έντυπη μορφή.

Η πρόκληση επιτείνεται γιατί πολλοί οργανισμοί παίρνουν μια τμηματική προσέγγιση ,ηλεκτροποιώντας ορισμένα έγγραφα αλλά όχι άλλα. Σαν ένα μέρος της πρωτοβουλίας του ΣΔΗΕ ,οι οργανισμοί έχουν να αποτιμήσουν την αξία των πληροφοριών και να καθορίσουν ποιά έγγραφα θα πρέπει να καταστραφούν, ποιά θα πρέπει να περάσουν στο σύστημα και να καταλάβουν χώρο στο σκληρό δίσκο, και ποιά δεν θα πρέπει να ηλεκτροποιηθούν.

Ένα άλλο πρόβλημα είναι η ασυνέπεια στις λέξεις κλειδιά που χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν το περιεχόμενο ενός ηλεκτρονικού εγγράφου. Η αρχειοθέτηση των αρχείων απαιτεί την ανάπτυξη και καθιέρωση ενός λεξιλογίου στις λέξεις κλειδιά των θεμάτων. Στις δίγλωσσες χώρες, η ανάκτηση είναι πιο σύνθετη.

Ένα άλλο θέμα αφορά στις ανθρώπινες συνήθειες και αντιλήψεις. Το προσωπικό μπορεί να πιστεύει ότι η διαδικασία αρχειοθέτησης ενός ηλεκτρονικού εγγράφου έχει μια αξιοσημείωτη επιβάρυνση χρόνου. Τέτοια συμπεριφορά μπορεί να δημιουργηθεί από την έλλειψη κατανόησης του αυτοματισμού του γραφείου.

Αν οι άνθρωποι δεν έχουν- και εμπιστεύονται – ένα ηλεκτρονικό ράφι για να τοποθετήσουν τα έγγραφά τους, μπορεί να αποφασίσουν να κρατήσουν αντίγραφα αρχείων σε δισκέτα ή στον σκληρό δίσκο. Χωρίς την πίστη και την εμπιστοσύνη του χρήστη στο ΣΔΗΕ δεν πρόκειται να υπάρξει κάτι άλλο από χαρτί.

Η νομιμότητα των ηλεκτρονικών εγγράφων δεν είναι εντελώς ξεκάθαρη. Η νόμιμη αξιοπιστία στα mail δεν έχει ακόμη αποδειχθεί. *Αξιοπιστία* στην νομική ορολογία, σημαίνει ότι το έγγραφο μπορεί να παραστεί σαν στοιχείο σε ένα νομικό θέμα. Στην νομική σκέψη ένα έντυπο αντίγραφο εγγράφου μπορεί να θεωρηθεί περισσότερο ευάλωτο στην αλλοίωση από το 'πρωτότυπο' ηλεκτρονικό αρχείο. Όσο τα περιεχόμενα των αποθηκών του ΣΔΗΕ γίνονται πιο περίπλοκα ,το θέμα της αξιοπιστίας θα έχει μια καλύτερη ευκαιρία να λυθεί.

Οι εικόνες (images) –αντίγραφα εγγράφων -,επίσης, δεν γίνονται αυτόματα αποδεκτές από δικαστήρια. Ένας ειδικός στους υπολογιστές μπορεί να τροποποιήσει την αυθεντική εικόνα. Το δικαστήριο μπορεί πιθανά να συνεχίσει να διστάζει για την αξιοπιστία των εικόνων που δημιουργούνται στον υπολογιστή σαν απόδειξη μέχρι να αναπτυχθούν μερικές φόρμες αυθεντικής εκτίμησης, η οποία θα έδειχνε μια προσπάθεια απάτης ή τροποποίησης του αυθεντικού.

Τα συστήματα αρχειοθέτησης φακέλων (file classification systems FCS) είναι μηχανισμοί αναγνώρισης περιοχών ειδικών θεμάτων για την επιχείρηση ή περιπτώσεις φακέλων για συγκεκριμένους πελάτες της επιχείρησης.

Αν υπάρχει ένα πρωταρχικό σύνολο αρχείων που συνοδεύεται από δευτερεύουσες και τριτερεύουσες σειρές αρχείων, τότε στην εφαρμογή οι τριτερεύουσες παίρνουν εντολές με κάποιον τρόπο από τις δευτερεύουσες και οι δευτερεύουσες από τις πρωταρχικές.

Το κλειδί για ένα επιτυχημένο ΣΔΗΕ είναι η διατήρηση του ίδιου FCS για μικροφόρμες και ψηφιακά αρχεία ώστε το ένα σύστημα να μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να βρεθούν έγγραφα ασχέτως μεγέθους και μέσου. Ωστόσο, το FCS πρέπει επίσης να είναι ικανό να διαχειριστεί τις ιδιοσυγκρασίες μιας σειράς αρχείων του ΣΔΗΕ.

Μερικές φόρμες δημιουργούνται αναπτύσσοντας μια ιδέα θησαυρού που ολοκληρώνει διαφορετικούς όρους. Οι όροι αυτοί θα πρέπει να επικαλούνται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αναζήτησης εγγράφων για να δημιουργήσουν ένα πιο αξιόπιστο κάλεσμα των εγγράφων, τα οποία ανταποκρίνονται σε κριτήρια αναζήτησης. Κατ' αρχάς αυτό φαίνεται να είναι η καλύτερη προσέγγιση εφαρμογής ενός ΣΔΗΕ και παραγωγής ακριβών αποτελεσμάτων ανάκτησης.

Τα ελεγχόμενα λεξιλόγια είναι χρήσιμα όταν υπάρχει ένας διαμορφωμένος αριθμός γνωστών αξιών των χαρακτηριστικών, τέτοια όπως ονόματα χωρών, επαρχιών, επίπεδο ασφάλειας αρχειοθέτησης. Γίνονται πάρα πολλά λάθη όταν προσπαθεί κανείς να ενοποιήσει πολλές ιδέες σε μια συγκεκριμένη προσέγγιση στην αποθήκη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Η ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Το κεφάλαιο αυτό ασχολείται με το πρόβλημα αρχειοθέτησης των καθημερινώς αυξανόμενων εγγράφων σε μια επιχείρηση. Εξετάζει επίσης το οικονομικό αλλά και το οικολογικό κόστος τους. Ένα ΣΔΗΕ είναι απαραίτητο για την επίλυση και αυτού του προβλήματος γι' αυτό και αναλύονται τα στάδια του περιγράμματός του. Το κεφάλαιο κλείνει αναλύοντας τις φάσεις του ζωής των διαφόρων εγγράφων της επιχείρησης διαχωρίζοντάς τα ανάλογα με την βιωσιμότητά τους.

Ένα ΣΔΗΕ μπορεί και θα πρέπει να είναι μια σημαντική βελτίωση στην διοικητική αρχειοθέτηση που βασίζεται στο χαρτί και στο σύστημα ανάκτησης ή σε ένα σύστημα διαχείρισης αρχείων που βασίζεται στο δίκτυο. Η επιτυχία του θα εξαρτηθεί από την δέσμευση της επιχείρησης να χρησιμοποιήσει σωστά την εφαρμογή.

Το σύστημα διοικητικής αρχειοθέτησης είναι αυστηρά περιορισμένο από τα μέσα. Ένα σύστημα διαχείρισης αρχείων στο δίκτυο περιορίζεται σε ένα όνομα 8 ή 32 χαρακτήρων που δίνει πολύ λίγα λεπτομερειακά στοιχεία για το έγγραφο ή συνδέσμους με άλλα έγγραφα. Η έμφαση της εφαρμογής ενός ΣΔΗΕ σε ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων που είναι αποθηκευμένα με όλους τους τρόπους, είναι φυσικά αρκετή. Αλλά το ΣΔΗΕ μπορεί επίσης να συμπληρώνει την εξέλιξη και άλλων διοικητικών εφαρμογών όπως e-mail, ηλεκτρονικές φόρμες κλπ.

Ο διαχωρισμός των πληροφοριών έχει αποδειχθεί ότι είναι το πιο προκλητικό εμπόδιο στη χρήση παραδοσιακών συστημάτων διαχείρισης δεδομένων για την διαχείριση των εγγράφων και ο λόγος για τον οποίο δεν είναι αποτελεσματικά σε αυτή την περιοχή. Ο διαχωρισμός είναι ο όρος για την συγκέντρωση των διαδικασιών που οργανώνει τα συστατικά της πληροφορίας σε ένα αντικείμενο μέσα σε μια επιλεγμένη ομάδα από ουσιώδη στοιχεία.

Από την άλλη πλευρά, ο διαχωρισμός στην περίληψη και την ακρίβεια των φορμών των εγγράφων είναι περιβόητος στα συστήματα ανάκτησης εγγράφων. Η δομή των εγγράφων και το περιεχόμενο –δύο σημαντικά στοιχεία για τον εντοπισμό και την ανάκτηση- χάνονται με τον διαχωρισμό.

Με το ΣΔΗΕ, όμως, υπάρχει ένα σύστημα που δεν χρειάζεται να εξαρτάται από τον διαχωρισμό των πληροφοριών. Ένα ΣΔΗΕ ενώνει πολλές λειτουργικές ικανότητες που επιτρέπουν να εντοπίσει κανείς το πρωτότυπο έγγραφο, τις διάφορες εκδόσεις του, το προφίλ ενός εγγράφου που περιέχει δομημένα δεδομένα, και μια βάση κειμένου με όρους που βρίσκονται μέσα στο έγγραφο. Η βάση κειμένου μπορεί να ανιχνευτεί με τρόπους με τους οποίους η βάση δεδομένων δεν μπορεί προσαρμοστεί.

3.1 ΣΤΟΧΟΣ, ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός μιας αποθήκης εγγράφων μιας επιχείρησης είναι ότι με τον καιρό θα περικλείει όλους τους τύπους εγγράφων που βρίσκονται υπό τον έλεγχο της επιχείρησης, ασχέτως του φυσικού μεγέθους αυτών- αλληλογραφία, σχέδια, σημειώσεις, αναφορές, e-mails, φόρμες, διαγράμματα, εικόνες, γραφικά, φωτογραφίες, ψηφιακά έγγραφα κλπ. Σκοπός είναι η αρχειοθέτηση και η εύρεση αυτών των αντικειμένων με το μικρότερο δυνατό κόστος. Τα έγγραφα που μπορούν να διακριθούν από την περιγραφή αυτών των τύπων εγγράφων θα πρέπει να βρίσκονται στο περιθώριο εφαρμογής της μηχανικής των εγγράφων.

Τα θεμελιώδη αντικείμενα της διαχείρισης εγγράφων είναι:

- Μεγιστοποίηση των ωφελειών από την χρήση πληροφοριών στα έγγραφα.
- Ελαχιστοποίηση του κόστους απόκτησης, διαχείρισης, χρήσης και διάθεσης αυτών των εγγράφων.
- Προσκόλληση στα άτομα, τμήματα της επιχείρησης, και στις ενωμένες λειτουργίες διαχείρισης αρχείων της κατάλληλης λογιστικής και οικονομικού ελέγχου, αποδοτικής και αποτελεσματικής χρήσης.

Όλα τα έγγραφα στο περιθώριο της εφαρμογής θα πρέπει να διαχειρίζονται σύμφωνα με τον κύκλο ζωής του εγγράφου-η τεχνική διαχείρισης ενός αντικειμένου για τον εντοπισμό και τον έλεγχο των αντικειμένων εγγράφων από την δημιουργία τους μέχρι την διατήρησή τους σαν νομικά αντικείμενα ή μέχρι την καταστροφή τους.

Τα γενικά στάδια του κύκλου ζωής απαρτίζονται από τον σχεδιασμό, την συλλογή, την δημιουργία της ομάδας, οργάνωση, αποθήκευση, ανάκτηση και τελική διάθεση.

Θέτοντας τα περιθώρια μιας εφαρμογής μπορεί να χρησιμοποιήσει κανείς ευκαιρίες σαν βάση ορισμού των δεσμών του σχεδίου. Οι ευκαιρίες είναι η σωστή σειρά των περιπτώσεων για βελτίωση της διαδικασίας. Ικανοποιούν τους σκοπούς και τα αντικείμενα μιας επιχείρησης.

Μια ευκαιρία ακολουθεί πέντε στάδια του κύκλου ζωής για βελτίωση: (1) αναγνώριση του προβλήματος, (2) κατανόηση της διαδικασίας όπου υπάρχει το πρόβλημα, (3) περιορισμός των καταστάσεων που δημιουργούν πρόβλημα, (4) εκσυγχρονισμός της διαδικασίας, (5) παρακολούθηση των αλλαγών και εξακολούθηση βελτίωσης. Για κάθε κατηγοριοποίηση, οι ευκαιρίες μπορούν να χωριστούν σε όρους της λειτουργίας των τμημάτων της επιχείρησης ή διοικητικές γραμμές της επιχείρησης.

3.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Οι πρακτικές λειτουργίες είναι η βασική δύναμη πίσω από σημαντικές εφαρμογές. Αυτές είναι οι κρίσιμες αποστολές. Ωστόσο, για να ελαχιστοποιήσει κανείς το ρίσκο για τον οργανισμό, ένα ΣΔΗΕ μπορεί να συστηθεί σε μια επιχείρηση πρώτα στις διοικητικές γραμμές και ύστερα στα λειτουργικά μέρη της επιχείρησης. Επιπλέον, θέματα για την αλλαγή της διαχείρισης, της συμπεριφοράς στην εργασία, του τρόπου διαχείρισης και τη λογιστική μπορούν να περιέχονται και να διαχειρίζονται μέσα στη διαδικασία που δεν είναι κρίσιμη. Οποιαδήποτε εμπόδια μπορούν να εξομαλυνθούν πριν 'γονατίσουν' την επιχείρηση.

Οι λειτουργικές ευκαιρίες μπορεί να περιέχουν:

- Παράλληλο πρόγραμμα παράδοσης και λειτουργικής υποστήριξης στη θέση των συνεχών προσβάσεων στο έγγραφο.
- Πιο ευρεία διαθεσιμότητα από μοναδικές πληροφορίες και ειδήσεις που έχουν συγκεντρωθεί σε χρόνο μεγαλύτερο από την διάρκεια ζωής της επιχείρησης.
- Ανακούφιση από τις δυσκολίες που συνδέονται με παραφορτωμένους χρήστες εγγράφων που πρέπει να χειριστούν ένα συνεχώς αυξανόμενο αριθμό εγγράφων.
- Διόρθωση των ατελειών στην ανάκτηση που έχουν δημιουργηθεί από ένα σχέδιο ή τυχαίο προσανατολισμό στην αρχειοθέτηση.

- Την ικανότητα να οργανώνεται ορθολογικά και να μειώνονται τα αντίγραφα.
- Βελτιώσεις στην διαχείριση εγγράφων που μπορεί να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση.

Οι διοικητικές ευκαιρίες μπορούν να περιέχουν τα ακόλουθα:

- Περιπλοκή, πλεονασμός, και αντιφατικότητα μπορούν να μειωθούν στις λειτουργίες που στηρίζονται διοικητικά και που συνδέονται με την απόκτηση, χρήση και διάθεση πολλών πηγών μέσα στην επιχείρηση.
- Η οργάνωση των εγγράφων κανονικά που καθορίζεται από λογιστικούς τύπους και ρυθμιστικούς περιορισμούς μπορεί να επαναπροσανατολιστεί σε πηγές διαχείρισης διαγραμμάτων.

3.2.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Για κάθε εφαρμογή του ΣΔΗΕ υπάρχουν οδηγίες για το μέγεθος του εγγράφου που είναι δύσκολο να κατανοήσει κανείς μέχρι να εμφανιστεί ένας ανώτερος υπάλληλος. Για μερικά παραδείγματα ας πάρουμε έναν υποθετικό οργανισμό με 2000 προσωπικό (ας το ονομάσουμε ABCD Inc.)

Παράδειγμα 1: Γενιά Εγγράφου και Σελίδας στην Επιχείρηση.

Οι εκτιμήσεις δείχνουν ότι σε έναν χρόνο η επιχείρηση παράγει κατά μέσο όρο 500 ηλεκτρονικά έγγραφα, συλλέγει 200 με 300 εξωτερικά ηλεκτρονικά ή έντυπα έγγραφα, και καταστρέφει περίπου 200 έγγραφα που είναι άσχετα με τις επαγγελματικές παρουσιάσεις. Το κατά μέσον όρο μέγεθος ενός εγγράφου εκτιμάται ότι είναι μεταξύ 5 και 10 σελίδων.

Τώρα ας πάρουμε κάποια από αυτά τα ποσά και να δούμε τι σημαίνουν σε μια επιχείρηση. Ο μέσος όρος των ηλεκτρονικών εγγράφων που δημιουργούνται από το ABCD Inc. από συμβατικά software είναι

2000 εργαζόμενοι X 500 έγγραφα = 1000000 έγγραφα

Για 1 εκατομμύριο έγγραφα των 5 με 10 σελίδων θα είναι από 5 μέχρι 10 εκατομμύρια σελίδες. Κάθε σελίδα καταλαμβάνει περίπου 5K στον file server. Έτσι, 5 εκατομμύρια σελίδες θα χρειαστούν περίπου 250Gb αποθήκευσης και 10 εκατομμύρια σελίδες 500Gb. Αυτή η εκτίμηση δεν περιλαμβάνει έγγραφα που βρίσκονται σε εξέλιξη, πολλαπλές εκδόσεις, backups κλπ.

Το ABCD Inc. έχει να απαντήσει σε κάποιες ερωτήσεις. Έχει η επιχείρηση την ικανότητα να αποθηκεύσει τέτοιο αριθμό; Πως κατηγοριοποιούνται τόσα έγγραφα ώστε να ανακτώνται ανάλογα με το περιεχόμενό τους; Ποιος παίρνει την απόφαση για την καταστροφή εγγράφων που δεν χρειάζονται πλέον;

Παράδειγμα 2: Η Αποφυγή του Κόστους Χαρτιού

σε μια Επιχείρηση.

Οι αποδεκτές βιομηχανικές μέθοδοι για την αποφυγή του κόστους χαρτιού είναι:

- €0,10 για κάθε φύλλο χαρτιού.
- €0,03 για να παραγγελία και να παράδοση του χαρτιού σε ένα εκτυπωτή λέιζερ ή σε φωτοτυπικό.
- €0,03 για εκτύπωση και τελειώματα .
- €0,04 για αρχειοθέτηση και ανακύκλωση.

Τι παρέχουν αυτές οι μέθοδοι σε μια επιχείρηση; Γνωρίζουμε ήδη ότι αν το ABCD Inc. δεν μπορεί να αντικαταστήσει το βασισμένο σε χαρτί σύστημα αρχειοθέτησής του με ένα ΣΔΔΕ , αυτό το σύστημα θα πρέπει να αρχειοθετεί και τυπώνει 5 με 10 εκατομμύρια καινούργιες σελίδες το χρόνο. Με€0,10 την σελίδα το ελάχιστο κόστος θα είναι ανάμεσα στο €0,5 και €1 εκατομμύριο.

Στο ABCD Inc. κάθε εργαζόμενος δουλεύει 250 ημέρες το χρόνο.(H/X)

Τότε:

$$2000 \text{ εργαζόμενοι} \times 250 \text{ ημέρες εργασίας τον χρόνο} = 500000 \text{ H/X}$$

Η προσπάθεια που απαιτείται για την ανάκτηση εγγράφων σε αυτό το περιβάλλον ποικίλλει από τέσσερις με επτά ώρες την εβδομάδα για κάθε άτομο. Το ενδεχόμενο σώσιμο της προσπάθειας του εργαζόμενου όταν το βασισμένο σε χαρτί σύστημα αντικαθίσταται από ένα ΣΔΔΕ εκτιμάται ότι είναι 10 με 20% της ετήσιας εργασίας.(10-20% των 250 H /X).

Παράδειγμα 3: Σώζοντας δέντρα σε

μια Επιχείρηση.

Ο αποδεκτός πολτός και οι βιομηχανικές μέθοδοι χαρτιού στην αναλογία χαρτιού- δέντρου είναι:

- Ένα εκατομμύριο φύλλα χαρτιού ίσον 85 δέντρα.
- Ένα δέντρο ίσον 12,000 φύλλα χαρτιού.

Το τρίτο παράδειγμα είναι ένας απλός υπολογισμός του ενδεχόμενου αριθμού δέντρων που θα είχαν σωθεί αν η επιχείρηση προχωρούσε μπροστά στην αρχειοθέτηση και ανάκτηση ηλεκτρονικών εγγράφων και φορμών.

Ας υποθέσουμε ότι το ABCD Inc. δημιουργεί και διατηρεί ένα αρχείο 500 φορμών το χρόνο. Κάθε φόρμα, κατά μέσο όρο, είναι σε δύο αντίγραφα. Κάθε εργαζόμενος συμπληρώνει περίπου 200 φόρμες τον χρόνο. Το ABCD Inc. παράγει :

$2000 \text{ εργαζόμενοι} \times 200 \text{ φόρμες} \times 2 \text{ φύλλα} = 800,000 \text{ σελίδες.}$

Εναλλακτικά, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι με ένα σύστημα βασισμένο στο χαρτί κάθε υπάλληλος του ABCD Inc. είναι υπεύθυνος για την κατανάλωση περίπου των τριών δεκάτων ενός δέντρου το χρόνο.

Παράδειγμα 4: Το Κόστος των Φορμών από Χαρτί σε μια Επιχείρηση

Οι αποδεκτές βιομηχανικές μέθοδοι για το μέσο όρο κόστους κάθε φόρμας χαρτιού εξαρτάται από το μέγεθος της εκτύπωσης. Οι ακόλουθες τιμές είναι ενδεικτικές του κόστους:

- €4,00 για τον σχεδιασμό και την εκτύπωση κάθε φόρμας.
- €12,00 για την ώρα του εργαζόμενου να αρχειοθετήσει και να ανακτήσει κάθε φόρμα.
- €74,00 για την ώρα του εργαζόμενου να συμπληρώσει, να εγκρίνει και να διανείμει κάθε φόρμα.

Συνοπτικά, ο κύκλος ζωής κόστους για κάθε φόρμα είναι €90,00.

Ας πάρουμε τώρα τα μεγέθη του τρίτου παραδείγματος και να δούμε τα ενδεχόμενα κόστη σε μια επιχείρηση για την διαχείριση ενός μεγάλου αρχείου φορμών. Με κάθε εργαζόμενο του ABCD Inc. που χειρίζεται 200 φόρμες το χρόνο, το κόστος στην επιχείρηση εκτιμάται να είναι :

$2000 \text{ εργαζόμενοι} \times 200 \text{ φόρμες} \times €90 \text{ για κάθε φόρμα} = €36,000,000$

Αυτό είναι ένα απίστευτο κόστος για την διατήρηση φορμών που βασίζονται σε χαρτί. Μέχρι και λιγότερο του ενός τρίτου αυτού του κόστους θα μπορούσε να είναι το κόστος με ηλεκτρονικές φόρμες και εφαρμογή της διαχείρισης εγγράφων. Η οικονομία θα μπορούσε να αγγίξει το ποσό των €12 εκατομμυρίων. Το κόστος για τις ηλεκτρονικές φόρμες μόνο μπορεί να κυμαίνεται από με €4 εκατομμύρια. Το

ενδεχόμενο για μια επιχείρηση να γλιτώσει χρήματα, χρόνο, προσπάθεια-και δέντρα- με την διαχείριση ηλεκτρονικών εγγράφων και φορμών με ένα ΣΔΗΕ είναι ξεκάθαρο.

3.3 ΤΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.

Ο σκοπός του περιγράμματος του ΜΕΕ (Μηχανική Εγγράφων Επιχείρησης) είναι η υποστήριξη της ανάπτυξης ενός απαντητικού , διοικητικού και λειτουργικού συστήματος διαχείρισης μέσα σε μια επιχείρηση. Τα αντικείμενα του συστήματος διαχείρισης εγγράφων της επιχείρησης που δημιουργεί η εφαρμογή της ΜΕΕ θα πρέπει να:

- Αυξάνουν αποτελεσματικά και αποδοτικά τροφοδοτώντας την παραγωγή έντυπων και ηλεκτρονικών εγγράφων μέσα από την ατομική πλευρά και έλεγχο.
- Αυξάνουν την παραγωγικότητα με την χρήση, και ανακύκλωση των εγγράφων της επιχείρησης όπου είναι δυνατόν.
- Αυξάνουν την ανθεκτικότητα της αρχειοθέτησης, της κατηγοριοποίησης, και της ανάκτησης των εγγράφων.
- Αυξάνουν τον διαμερισμό των εγγράφων μέσα σε μια οργανωτική ομάδα, και ανάμεσα και μεταξύ των οργανωτικών ομάδων, στη διάρκεια της διατήρησης των αναγκαίων ελέγχων διαδικασιών.
- Διατηρούν την αποφασιστικότητα και τα χαρακτηριστικά της λογιστικής στα έγγραφα.
- Αυτοματοποιούν την διατήρηση και την διάθεση των διαδικασιών για την επανάκτηση και απόσυρση των εγγράφων.

Η διαχείριση των περιγραμμάτων απεικονίζει την σχέση ανάμεσα στα προβλεπόμενα έξοδα και τα πραγματικά αποτελέσματα. Αυτά περιγράφονται σε όρους πληροφορίας, hardware, software, networks.

Τα οργανωτικά μέρη και οι διαχειριστές που θα επηρεαστούν από τα χαρακτηριστικά στοιχεία ενός περιγράμματος ΣΔΗΕ θα χρειαστεί να αναγνωρίσουν αυτά τα στοιχεία. Η επιχείρηση θα χρειαστεί να εγκαταστήσει αγορές όπου οι συμμετέχοντες θα αγωνίζονται για τα θέματα διαδικασίας που θα εμφανίζονται. Οι αγορές είναι σημαντικές σαν τρόπος να καταπιαστεί κάποιος με νέα θέματα,

συμπεριφορές, στυλ, και διαδικασίες που παρουσιάζονται. Χωρίς τις αγορές, το προσωπικό και οι διευθυντές θα αντισταθούν στην εφαρμογή γιατί δεν θα τους ανήκουν.

Σχεδιασμός.

Ο σχεδιασμός- το πιο σημαντικό στάδιο στο περίγραμμα του ΣΔΗΕ- έχει πολλές προϋποθέσεις. Εγκαθιστά μια σειρά ενεργειών, την οποία οι διαχειριστές πρέπει να δεσμευτούν ότι θα κρατήσουν. Δημιουργεί μια πρόβλεψη των αναμενόμενων εξόδων και θέτει αυτό το στάδιο προς την υλοποίησή τους. Κατά την διάρκεια του σταδίου σχεδιασμού ένα σύνολο από ανόμοια προβλήματα και προκλήσεις δομούνται έτσι ώστε οι συμμετέχοντες να μπορούν να καταλάβουν τους ρόλους τους και την αναμενόμενη επίδραση στην επιχείρηση.

Επιπλέον, ο σχεδιασμός παρέχει στον οργανισμό την παρακολούθηση και τον έλεγχο που απαιτεί η εφαρμογή. Οι συμμετέχοντες είναι περισσότερο υπόλογοι για τις δεσμεύσεις των πηγών τους όταν αντιλαμβάνονται τους αντικειμενικούς στόχους. Βέβαια, όταν έχουν FCΣεις στόχους στο χέρι, η αβεβαιότητα των συμμετεχόντων σε μια νέα εφαρμογή ελαχιστοποιείται μαζί με ρίσκο που συνδέονται με αυτή. Τέλος, ο σχεδιασμός βελτιώνει την πιθανότητα επιτυχίας δημιουργώντας ένα αποδοτικό και αποτελεσματικό σύνολο λειτουργιών για την περάτωση των αντικειμενικών στόχων.

Οργάνωση.

Το οργανωτικό στάδιο, το οποίο πρέπει να εκτελεστεί πριν ξεκινήσει η αναζήτηση πόρων, έχει δυο βασικές προϋποθέσεις. Πρώτον, ορίζει ποια μέλη της ομάδας σχεδιασμού θα χρειαστούν και καθορίζει τα τμήματα της επιχείρησης που θα είναι αναγκαία στην ολοκλήρωση του σχεδίου όταν εφαρμοστεί το ΣΔΗΕ. Δεύτερον, αυτό το στάδιο εγκαθιστά την αναφερόμενη δομή και το πλάτος του ελέγχου της διαχείρισης και της εξουσίας των συμμετεχόντων.

Διεύθυνση.

Ο σκοπός του διοικητικού σταδίου είναι να εξασφαλίσει τα κίνητρα των μελών της ομάδας και να τους προετοιμάσει όσον αφορά τη λήψη αυτόνομων αποφάσεων. Τα μέλη της ομάδας πέζονται να επιτύχουν τους αναμενόμενους στόχους και να βρουν τρόπους να ξεπεράσουν τα προβλήματα και τις προκλήσεις που δημιουργούνται κατά την διάρκεια εκτέλεσης της εφαρμογής.

Έλεγχος.

Προϋπόθεση του σταδίου ελέγχου είναι να παρακολουθεί τις ενέργειες και θέματα υποταγής στους στόχους, πολιτικές και διαδικασίες. Αυτό το στάδιο διασφαλίζει την προσκόλληση στον σκοπό της εφαρμογής έτσι ώστε η διαχείριση να επαγρυπνεί. Το στάδιο ελέγχου επίσης ελέγχει για αποτελεσματική χρήση των σχεδίων ελέγχου και αναφέρει τα κόστη, τα προγράμματα και την ποιότητα.

3.4 ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η έννοια του κύκλου ζωής του εγγράφου είναι πολύ γνωστή στη θεωρία αλλά και στην πρακτική της διαχείρισης αρχείων. Τα έγγραφα στο γραφείο, στην επιχείρηση ή στους οργανισμούς χαρακτηρίζονται από διάφορες φάσεις που εξαρτώνται κυρίως από τον βαθμό χρήσης τους και τον χρόνο διατήρησής τους. Ο κύκλος ζωής των εγγράφων περιλαμβάνει δύο μεγάλες περιόδους, την ενεργή και την ανενεργή περίοδο. Κάθε μια από αυτές διαιρείται σε μία ή περισσότερες φάσεις. Η ενεργή περίοδος χαρακτηρίζεται από την έντονη χρήση και την συχνή αναφορά στο έγγραφο. Αντίθετα η ανενεργή περίοδος χαρακτηρίζεται από μικρή δραστηριότητα αναφορών. Η κατανόηση των φάσεων, των διαδικασιών κάθε φάσης και της απαραίτητης υποδομής είναι θεμελιώδες σημείο για την χρήση και εφαρμογή της διαχείρισης εγγράφων.

Η περίοδος διατήρησης του εγγράφου στο γραφείο είναι η εκτίμηση της διάρκειας του κύκλου ζωής για ένα συγκεκριμένο τύπο εγγράφου. Μερικά έγγραφα όπως οι σημειώσεις των τηλεφωνικών κλήσεων έχουν πολύ σύντομο κύκλο ζωής αφού συχνά καταστρέφονται μόλις διαβαστούν. Μερικά άλλα όπως η συνήθης αλληλογραφία γραφείου, αρχειοθετούνται για μια σύντομη χρονική περίοδο και μετά καταστρέφονται. Άλλα έγγραφα που αναφέρονται σε εμπορικές δοσοληψίες όπως τιμολόγια και εντολές αγορών αναφέρονται πολύ συχνά για κάποιες βδομάδες ή μήνες μετά την δημιουργία τους. Κάποια άλλα έγγραφα δημιουργούνται για πολύ μεγαλύτερες περιόδους. Τέλος, μερικά έγγραφα διατηρούνται λόγω της ιστορικής τους σημασίας και όχι λόγω της δραστηριότητας αναφορών τους. Τέτοια έγγραφα πρέπει να είναι διαθέσιμα για αρκετές δεκαετίες.

Στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς η περίοδος διατήρησης προσδιορίζεται από συγκεκριμένες διαδικασίες και πολιτικές που με την σειρά τους βασίζονται σε συγκεκριμένες νομικές και διοικητικές απαιτήσεις.

Σπάνια μια επιχείρηση σχεδιάζει την απόκτηση ή παραγωγή εγγράφων. Αποκτώνται από το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού ή παράγονται από το εσωτερικό του σύμφωνα με τον πραγματικό εξοπλισμό. Η προστιθέμενη αξία που συνδέεται με την απόκτηση ή παραγωγή ενός εγγράφου είναι συχνά υποτιθέμενη εκτός εάν το κόστος και το όφελος από την παρουσία του εγγράφου μπορεί να αναλυθεί. Υπάρχουν πολλά μοντέλα κύκλου ζωής, αλλά ο (Sutton Enterprise Document Engineering) SEDE κύκλος ζωής είναι ένας τρόπος να διασφαλιστεί η συνεχής ανάπτυξη των αποθηκών σε μια επιχείρηση.

Ο κύκλος ζωής SEDE βασίζεται στην αντίληψη ότι χρησιμοποιείται μια αλυσίδα φάσεων για να επιτευχθούν τα επιθυμητά αποτελέσματα. Η προστιθέμενη αξία σε κάθε φάση είναι μια αναγκαία προϋπόθεση για την εξέλιξη της επόμενης φάσης. Οι φάσεις είναι σε συνέχειες και προσωρινές. Είναι η βάση για την οργάνωση του κύκλου ζωής σε μέρη της δραστηριότητας του εγγράφου που μπορούν να διαχειριστούν.

3.4.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ SEDE.

Υπάρχουν έξι φάσεις στον κύκλο ζωής SEDE : ορισμός, ανάλυση, παραγωγή, ασφαλής φύλαξη, έκδοση και απόσυρση. Η χρησιμότητα του κύκλου ζωής είναι ότι μπορεί να παρουσιάσει την ομάδα σχεδίου με οργανωμένες και δομημένες επιλογές.

Ο κύκλος ζωής δείχνει στους συμμετέχοντες από πού να αρχίσουν, πώς να αποκτήσουν εμπειρία, πώς να γίνουν περισσότερο επαγγελματίες, πώς να προλαμβάνουν τις αλλαγές, και πώς να ολοκληρώνουν ένα σύνολο δραστηριοτήτων.

3.4.2 ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ ΤΟΥ SEDE.

Ορισμός Εγγράφων

Ο σκοπός της φάσης ορισμού είναι να εκφράζει με σαφήνεια το γενικό σχέδιο διοίκησης και το σχέδιο διαχείρισης περιγραμμάτων. Τα πλάνα των σχεδίων και οι διοικητικές διαδικασίες που βρίσκονται σε αυτή τη φάση θα χρησιμοποιηθούν για να οδηγήσουν το σχέδιο σε επιτυχή ολοκλήρωση. Είναι μια προσπάθεια να

περιγραφούν οι ανάγκες του ΣΔΗΕ της επιχείρησης έτσι ώστε τα όρια, το πλάτος και το βάθος των εφαρμογών της μηχανικής των εγγράφων να μπορούν να εκφραστούν με σαφήνεια.

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα αυτής της φάσης είναι:

- Απόρριψη ή έγκριση του πλάνου και του προγράμματος του σχεδίου.
- Κατάλογος της ομάδας σχεδίου.
- Επιμερισμός του προϋπολογισμού για εργαλεία και αναζήτηση πηγών.
- Κατάσταση της εργασίας.
- Διαδικασίες της διαχείρισης του σχεδίου και της διοίκησης.

Τα αποτελέσματα εξαρτώνται από ένα σύνολο δραστηριοτήτων στη φάση ορισμού.

Ανάλυση Εγγράφων

Ο σκοπός της φάσης ανάλυσης είναι η συγκέντρωση πληροφοριών για τα έγγραφα, η φύλαξη των εγγράφων, και οι διαδικασίες εργασίας που συνδέονται με τον κύκλο ζωής των εγγράφων. Οι συγκεντρωμένες πληροφορίες θα είναι η βάση για την διαμόρφωση των ζωνών και της δομής των εγγράφων.

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα της φάσης ανάλυσης είναι:

- Πρότυπα των τύπων εγγράφων.
- Ένας κατάλογος των θεμάτων των εγγράφων.
- Η κατανόηση του δομημένου συστήματος αρχειοθέτησης.

Όπως και στην φάση ορισμού, τα αποτελέσματα εδώ εξαρτώνται από το σύνολο δραστηριοτήτων της φάσης ανάλυσης.

Δημιουργία Εγγράφων

Ο σκοπός της φάσης δημιουργίας είναι η συλλογή, μετατροπή, ή συγγραφή εγγράφων που θα αποτελέσουν την εφαρμογή του ΣΔΗΕ στον τομέα των εγγράφων. Τα έγγραφα που ανήκουν σε άλλες επιχειρήσεις ή εταιρίες πρέπει να αναγνωριστούν και να συγκεντρωθούν. Τα υπάρχοντα νόμιμα έγγραφα πρέπει να εναρμονιστούν με τις νέες συλλογές που συνδέονται και μετατρέπονται για να μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο ΣΔΗΕ.

Για την μετατροπή των αρχείων όπου υπάρχει ένας νόμιμος εξοπλισμός για απόσυρση, το πρωτότυπο θα πρέπει να διατηρηθεί. Τα νέα έγγραφα θα πρέπει να συγγράφονται με ένα εργαλείο που είναι συμβατικό με την αποθήκη του ΣΔΗΕ. Τέλος, όλα τα έγγραφα πρέπει να αρχειοθετούνται σύμφωνα με το σύστημα αρχειοθέτησης.

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα από την φάση δημιουργίας είναι:

- Εξωτερικοί κατάλογοι συγκέντρωσης εγγράφων.
- Νόμιμοι κατάλογοι συγκέντρωσης εγγράφων.
- Συγγραφή των καταλόγων συγκέντρωσης εγγράφων της επιχείρησης.

Αυτά τα αποτελέσματα, όπως πάντα, εξαρτώνται από το σύνολο δραστηριοτήτων της φάσης δημιουργίας.

Φύλαξη Εγγράφων.

Ο σκοπός της φάσης διαφύλαξης είναι να ασφαλίσει και να τοποθετήσει τα έγγραφα για μια πιθανή ανάκτηση. Τα έγγραφα μπορεί επίσης να αναγνωριστούν με τους όρους ασφαλείας της αρχειοθέτησης. Ένας μηχανισμός θα πρέπει να τοποθετηθεί για να διατηρήσει την αυθεντικότητα της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα της φάσης φύλαξης είναι:

- Ένας ασφαλής αποθηκευτικός χώρος.
- Ένα σύστημα εξουσιοδότησης και εύρεσης της γνησιότητας.
- Έλεγχος παραλλαγών των εγγράφων.

Τα άτομα είναι υπεύθυνα για την αποθήκευση των εγγράφων τους έτσι ώστε και οι άλλοι να μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις πληροφορίες. Αν τα άτομα αποθηκεύουν μόνο επίσημα αρχεία στην αποθήκη του ΣΔΗΕ, οι άλλοι που χρειάζονται ή ενδιαφέρονται για τα αρχεία απλά δεν θα ξέρουν ότι υπάρχουν. Την ίδια στιγμή, οι χρήστες όχι απαραίτητα θα πρέπει να μοιράζονται τα προσχέδια των εγγράφων τους, όταν αυτά τα προσχέδια δεν αντιπροσωπεύουν την ικανότητα γραφής τους, το στυλ τους ή την τελική μορφή ενός εγγράφου.

Δημοσίευση Εγγράφων.

Ο σκοπός της φάσης δημοσίευσης είναι ο διαχωρισμός των ηλεκτρονικών εγγράφων στα κατάλληλα άτομα σύμφωνα με την λίστα ελέγχου εισόδου.

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα της φάσης δημοσίευσης είναι:

- Λίστες δημοσιεύσεων.
- Ικανοποίηση του πελάτη με το επίπεδο εισόδου και την ακρίβεια ανάκτησης.
- Ένα φάσμα παρουσίασης και δημοσίευσης.

Όπως συνήθως, τα αποτελέσματα σχετίζονται με το σύνολο δραστηριοτήτων στη φάση δημοσίευσης.

Απόσυρση Εγγράφων.

Ο σκοπός της φάσης απόσυρσης είναι η διάθεση των εγγράφων από την αποθήκη του ΣΔΗΕ. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω της καταστροφής, διατήρησης, απομόνωσης ή μεταφοράς στα αρχεία.

Η *καταστροφή* σημαίνει τον τεμαχισμό ή διάθεση των ψηφιακών ή μη μέσων. Η *διατήρηση* μπορεί να περιλαμβάνει την κατοχή ενός CD-ROM ή οπτικού δίσκου όταν η αναμενόμενη ανακούφιση μιας σειράς εγγράφων απαιτεί την ανακούφιση των μέσων αποθήκευσής τους. Θα μπορούσε να περιλαμβάνει επίσης ψηφιακά ή μη έγγραφα σε σμίκρυνση.

Η *απομόνωση* είναι η μεταφορά των φακέλων στον πρωτογενή οργανισμό τους έξω από την επιχείρηση. Η ενέργεια της μεταφοράς προϋποθέτει μια φυσική επανεξέταση και η μεταφορά των ανενεργών αρχείων σε μια τοποθεσία όπου η αξία των εγγράφων είναι αυστηρά αρχειακή(είναι χρήσιμο να φυλάσσονται τα έγγραφα μόνο για ιστορικούς λόγους).

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα της φάσης απόσυρσης είναι:

- Απόσυρση των ημερομηνιών των χρονοδιαγραμμάτων.
- Διατήρηση των καταλόγων.
- Διάθεση των καταλόγων
- Μεταφορά των καταλόγων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΡΟΛΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Σε αυτό το κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της Πολιτικής της Διαχείρισης Εγγράφων της Επιχείρησης (ΠΔΕΕ) καθώς και των στοιχείων που την συνθέτουν. Αυτή η πολιτική όπως επίσης και μερικές άλλες συνηγορούν στην καλύτερη διαχείριση εγγράφων σε μια επιχείρηση. Ο σχεδιαστής εγγράφων καλείται να διευθύνει αυτές τις πολιτικές και είναι οι πολύπλευρες ικανότητές του που θα οδηγήσουν στην αποτελεσματική εφαρμογή τους.

4.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Αυτός ο τομέας περιγράφει την πολιτική του πλαισίου εργασίας για την μηχανική των εγγράφων που περιλαμβάνει μερικές γενικές αρχές για την ανάπτυξη Πολιτικής της Διαχείρισης Εγγράφων της Επιχείρησης (ΠΔΕΕ) και τα στοιχεία κλειδιά της ΠΔΕΕ.

Υπάρχουν πολλοί λόγοι για τους οποίους η πολιτική μπορεί να είναι μια ξεχασμένη περιοχή στον οργανισμό. Ένας λόγος είναι ότι είναι γραμμένη σε 'ειδική γλώσσα νομικών' που μοιάζει να έχει λίγη ή καθόλου σχέση με την πραγματικότητα στην επιχείρηση. Αυτό το πρόβλημα της γλώσσας είναι μια ατυχής κληρονομιά από τις ρίζες της πολιτικής στα νομικά άρθρα του οργανισμού ή της νομοθεσίας και των κανονισμών του κράτους. Η ασάφεια είναι ένας άλλος λόγος. Η πολιτική είναι μερικές φορές γραμμένη σε τόσο υψηλό ή γενικό επίπεδο που μπορεί να μην έχει πολύ σχέση με την πραγματικότητα στην επιχείρηση.

Το ότι η πολιτική μπορεί να γίνει αόρατη μπορεί να μην είναι πρόβλημα. Η καλή πολιτική δεν χρειάζεται να αναφέρεται συνεχώς- συνδέεται με τον οργανισμό της εταιρίας και τον σκοπό της. Οι μόνες στιγμές που η πολιτική χρειάζεται να

αναφερθεί είναι όταν αλλάζει και όταν ο καινούργιος εργοδότης ενημερώνεται. Φυσικά, αυτό περιγράφει ένα μοντέλο πολιτικής που δεν αλλάζει συχνά και μια ιδανική επιχείρηση. Το θέμα είναι ότι μια καλή ΠΔΕΕ, όπως κάθε καλή πολιτική, θα πρέπει πάντα να συνεισφέρει άμεσα στους σκοπούς της επιχείρησης.

Η ΠΔΕΕ πρέπει επίσης να είναι σύμφωνη. Για παράδειγμα μια πολιτική που σχετίζεται με την αρχιτεκτονική των εγγράφων σε μια επιχείρηση θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τα δεδομένα της αρχιτεκτονικής.

Επιπλέον, η ΠΔΕΕ πρέπει να είναι διαθέσιμη στην αποθήκη του ΣΔΗΕ. Κάνοντάς την διαθέσιμη στο ΣΔΗΕ ενδυναμώνει τον δεσμό ανάμεσα στην πολιτική και αυτό που είναι: Η πολιτική και το σύστημα ενισχύει το ένα το άλλο. Η διαθεσιμότητα θα πρέπει να βοηθήσει να αντιδράσει στην ασάφεια και ασυνέπεια της διεύθυνσης και της εφαρμογής και θα δημιουργήσει μια ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης στις νέες αποφάσεις. Η ΠΔΕΕ είναι ο καλύτερος τρόπος η διαχείριση εγγράφων να δουλέψει για την επιχείρηση.

4.1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΠΔΕΕ.

Η ανάπτυξη της πολιτικής τυπικά κινείται από το γενικό στο ειδικό. Αυτός ο τομέας συζητά μια γενική πολιτική για την διαχείριση των εγγράφων της επιχείρησης. Αργότερα, πρέπει να σχεδιαστούν ειδικευμένες πολιτικές για την δημιουργία προσωρινών αρχείων, e-mail, και αρχεία απόσυρσης.

Παρόλο που τα στοιχεία που συνθέτουν την ταυτότητα της πολιτικής μπορεί να διαφέρουν από οργανισμό σε οργανισμό, η ΠΔΕΕ περιλαμβάνει μερικά στοιχεία όπως:

- Σκοπός: ο λόγος για τον οποίο υπάρχει η πολιτική.
- Αντικείμενο: περιγραφή του πώς η επιχείρηση θα επιδιώξει την πολιτική.
- Ευκρίνεια: τι σημαίνουν οι λέξεις που χρησιμοποιούνται.
- Περιθώριο ανακοίνωσης: τα όρια της πολιτικής.
- Κανόνες Διεξαγωγής: ένα πλαίσιο εργασίας για το πώς θα πρέπει να γίνεται η διαχείριση των εγγράφων.
- Εξουσία: ελαστικότητα του ελέγχου στην εφαρμογή της πολιτικής.
- Ανασκόπηση και εκσυγχρονισμός: περιγραφή των δικαιωμάτων αλλαγής αυτής της πολιτικής και των περιστάσεων κάτω από τις οποίες θα πρέπει να αλλάξει.

Σκοπός

Ο γενικός σκοπός μιας ΠΔΕΕ περιλαμβάνει πολλά στοιχεία:

- Η πολιτική στηρίζεται στην κατανόηση ότι τα έγγραφα είναι σημαντικοί οδηγοί σε κρίσιμους τομείς επιτυχίας για την επιχείρηση και ότι καθιστούν ικανή την ανάπτυξη, χρήση, και διασπορά της γνώσης μέσα στην επιχείρηση.
- Η διαχείριση εγγράφων πρέπει να ωφελεί την επιχείρηση στην αποστολή της και πρέπει, επίσης, να ωφελεί τους πελάτες της επιχείρησης.
- Η πολιτική πρέπει να συμπεριλαμβάνει θεμελιώδεις κανόνες που η επιχείρηση σκοπεύει να εφαρμόσει στην δημιουργία, διατήρηση και ανάκτηση των εγγράφων της.
- Η πολιτική αντιπροσωπεύει τις γενικές αρχές με τις οποίες ο ανώτερος του γραφείου πληροφοριών θα πρέπει να διαχειρίζεται τα έγγραφα ως μέρος της εντολής διαχείρισης της πληροφορίας.
- Με την πολιτική η επιχείρηση πρέπει να προωθήσει μια προσέγγιση όπου η εφαρμογή της ανθρώπινης νοημοσύνης στις πληροφορίες που περιέχονται στα έγγραφα αναμένεται να οδηγήσει σε καινοτομικές λύσεις για την επιχείρηση.

Πρέπει επίσης να παρέχει μια πραγματική περιγραφή των θεμελιωδών κανόνων, αρχών, κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, καινοτομίες, και οφέλη που θα εφαρμοστούν ή θα προέλθουν από την εφαρμογή της πολιτικής. Όταν ο σκοπός της γίνει καθαρός και κατανοητός, θα δώσει κατεύθυνση στην απόκτηση των πηγών διαχείρισης των εγγράφων της επιχείρησης.

Αντικείμενο

Η παρουσίαση του αντικείμενου της πολιτικής είναι στενά συνδεδεμένη με τον σκοπό της. Το αντικείμενο της ΠΔΕΕ είναι να εξασφαλίσει ότι η χρήση των πηγών των εγγράφων υποστηρίζει την αποστολή της επιχείρησης με τον λιγότερο δαπανηρό τρόπο. Αναμένεται ότι μέσω της εφαρμογής της πολιτικής ο οργανισμός θα είναι ικανός να βελτιώσει θεαματικά την επίσημη χρήση της γνώσης, των εγγράφων και των πρακτικών διαχείρισης.

Ευκρίνεια

Ο τομέας προσδιορισμού της ΠΔΕΕ πρέπει να δίνει σύντομες, ξεκάθαρες εξηγήσεις και περιγραφές των όρων που δεν είναι ευδιάκριτοι. Μερικοί κανόνες και

ιδέες που είναι ευδιάκριτοι στα άτομα και στα συστήματα διαχείρισης αρχείων που βασίζονται στο χαρτί θα πρέπει να αναλυθούν λεπτομερώς για το ΣΔΗΕ.

Περιθώριο.

Το περιθώριο εξαρτάται από το πώς και πού εισάγεται το ΣΔΗΕ ενός οργανισμού. Η πολιτική πιθανά να εφαρμοστεί σε μια περιοχή ειδικού προγράμματος ή τμήμα της επιχείρησης. Μπορεί επίσης να επεκταθεί και σε άλλους συνεταιίρους, πελάτες ή υπηρεσίες έξω από την επιχείρηση.

Κανόνες Διεξαγωγής.

Οι κανόνες διεξαγωγής παρέχουν ένα πλαίσιο εργασίας για το πώς πρέπει να εφαρμόζεται η διαχείριση των εγγράφων μέσα στα τμήματα τη επιχείρησης περιγράφοντας τον σκοπό της πολιτικής των εγγράφων.

- *Υπευθυνότητα:* Η επιχείρηση θα πρέπει να εφαρμόζει στρατηγικά αναπτυγμένα μοντέλα, τεχνικές και προσεγγίσεις στις αποθήκες των εγγράφων που θα χρησιμεύσουν σαν τύποι υπευθυνότητας των διαχειριστών, εργαζομένων, και πελατών της επιχείρησης.
- *Εταιρική Ιδιοκτησία:* Τα έγγραφα που απαιτούνται από το προσωπικό ή την διεύθυνση για οποιαδήποτε νομική ισχύ είναι περιουσιακά στοιχεία του οργανισμού εκτός εάν η αξίωση για πνευματική ιδιοκτησία πρόκειται να μεταφερθεί.
- *Διανομή Εγγράφων:* Οι πληροφορίες που περιέχονται στα έγγραφα θα πρέπει να θεωρηθούν κοινά ομαδικά περιουσιακά στοιχεία στα οποία το προσωπικό και οι διευθυντές έχουν πρόσβαση. Το προσωπικό και οι διευθυντές αναμένεται να προστατέψουν τις πληροφορίες από απώλεια ή κακομεταχείριση.
- *Οικονομία της Πληροφορίας:* Η επιχείρηση θα πρέπει να χρησιμοποιήσει τις καλύτερες διαθέσιμες πηγές των εγγράφων με τον πιο οικονομικό τρόπο, ανεξάρτητα από το αν υπάρχουν ήδη στον οργανισμό, είναι επίκτητες από το εξωτερικό της επιχείρησης ή ανταλλάξιμες σε άλλους οργανισμούς.
- *Διατήρηση:* Όλα τα ΣΔΗΕ πρέπει να εφαρμόζονται με επαρκείς πηγές για να εξασφαλίσουν την διατήρηση της λειτουργίας τους σε ένα αποδεκτό επίπεδο παρουσίασης μέσω χρησίων ανακουφιστικών μέσων.

- *Συμμετοχή του Προσωπικού:* Η παρουσίαση του ΣΔΗΕ θα πρέπει να γίνει με τρόπο που να παρέχει ευκαιρίες στους εργαζόμενους να συμμετέχουν στους ομαδικούς σκοπούς. Θα πρέπει να είναι ικανοί να συνεισφέρουν στην διαδικασία αλλαγής ικανότητες και γνώσεις στην διαχείριση και την τεχνολογία διαχείρισης των εγγράφων μέσω αυτής της διαδικασίας, και να αναπτύσσουν νέες μεθόδους χρησιμοποίησης του ΣΔΗΕ για την λήψη αποφάσεων.
- *Κριτήρια:* Τα διεθνή ή εθνικά κριτήρια θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για να ενδυναμώνουν και όχι για να υποθάλπουν τον διαμερισμό των αποθηκών των εγγράφων. Τα κριτήρια αυξάνουν την ικανότητα ανταλλαγής των εγγράφων με τον πιο παραγωγικό τρόπο.
- *Ικανότητα παράτασης:* Η επιχείρηση θα πρέπει να κάνει την καλύτερη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται στα έγγραφα και της κατάλληλης τεχνολογίας που χειρίζεται τα έγγραφα με τρόπο τέτοιο που θα υποθάλπουν την ικανότητα παράτασης της ικανότητας κέρδους της επιχείρησης.
- *Χρησιμότητα:* Η διαχείριση ηλεκτρονικών εγγράφων θα πρέπει να εφαρμόζεται στη βάση των διοικητικών και λειτουργικών αναγκών της επιχείρησης. Ένα ΣΔΔΕ αναμένεται να προσδώσει σημαντική αξία στην επιχείρηση.

Εξουσία.

Η γενική εξουσία μπορεί να χρειαστεί να αντικατασταθεί προσωρινά ή μόνιμα. Η παρουσίαση της εξουσίας θέτει εκτός λειτουργίας την δύναμη της αντικατάστασης. Όλοι οι διευθυντές ή οι υποδιευθυντές των τμημάτων θα πρέπει να είναι υπεύθυνοι για να εξασφαλίσουν ότι τα έγγραφα των οποίων είναι οι φύλακες διαχειρίζονται με τρόπο που να συμμορφώνεται στις αρχές και τις οδηγίες της πολιτικής.

Ανασκόπηση και Εκσυγχρονισμός.

Η πολιτική θα πρέπει να ανασκοπείται και να αναθεωρείται ετησίως μέσω υποδείξεων στον ανώτερο του γραφείο πληροφοριών. Η ευθύνη του ανώτερου πληροφοριών για αυτού του είδους την πολιτική μέσα στην επιχείρηση μπορεί να φτάσει στην εξουσία για την διόρθωση της πολιτικής. Ωστόσο, σε μερικούς οργανισμούς οι υποδείξεις μπορεί να χρειαστεί να περάσουν στην τελική εξουσία για την έγκριση της πολιτικής-την εκτελεστική επιτροπή διαχείρισης.

4.1.2 ΑΛΛΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ.

Εκτός της γενικής ΠΔΕΕ, θα χρειαστούν ειδικές πολιτικές για να καλύψουν ειδικές περιοχές.

Προσωρινά Αρχεία.

Τα προσωρινά αρχεία χρησιμοποιούνται για να εξασφαλίσουν την τελειοποίηση ή προπαρασκευή μιας συνηθισμένης ενέργειας. Τα προσωρινά αρχεία βοηθούν στην λήψη αποφάσεων, στην εφαρμογή της πολιτικής αλλά δεν είναι επίσημα αρχεία. Μερικά μπορεί να γίνουν επίσημα αρχεία αν διαμορφωθούν ή απευθυνθούν σε μεγαλύτερο κοινό. Αυτά τα αρχεία πρέπει να αποθηκεύονται μόνο για συγκεκριμένη περίοδο. Γενικά, 6 με 12 μήνες μετά την δημιουργία τους ανασκοπούνται και αποφασίζεται αν θα γίνουν επίσημα έγγραφα ή θα καταστραφούν.

Τα προσωρινά αρχεία συνήθως δεν μπαίνουν σε φακέλους εκτός από ειδικές περιπτώσεις όπου τα σχόλια, οι αποφάσεις ή άλλες πληροφορίες έχουν προστεθεί στο έγγραφο. Σε αυτές τις περιπτώσεις το έγγραφο θεωρείται επίσημο αρχείο και πρέπει να παραμείνει σε φάκελο.

Συνήθως ο υπάλληλος που δημιουργεί το προσωρινό αρχείο είναι υπεύθυνος για την καταστροφή ή διάθεσή του. Αυτό είναι διαφορετικό από την πρακτική στους οργανισμούς όπου τα άτομα της διαχείρισης αρχείων θα έπαιρναν αυτή την απόφαση.

E-mail

Τα e-mail απαιτούν μια πολιτική για να καθορίσουν πότε ένα αρχείο είναι προσωρινό, πότε είναι επίσημο. Η πολιτική πρέπει επίσης να καλύπτει το πώς οι επαφές με e-mail προστίθενται ή σβήνονται από την ομαδική αποθήκη. Τα e-mail από την φύση τους βασίζονται στα μηνύματα, αλλά όλο και περισσότερο χρησιμοποιούνται σαν μέτρο λήψης απόφασης για επικοινωνία με τα μέρη που επηρεάζονται από την απόφαση

Καταστροφή των Επίσημων Αρχείων.

Πολιτική επίσης απαιτεί και η καταστροφή των επίσημων αρχείων. Συνήθως η καταστροφή είναι ευθύνη της ομάδας διαχείρισης ή διοίκησης αρχείων. Υπάρχει μια ανάγκη νομικής ανασκόπησης αυτών των αρχείων για να καθοριστεί αν η αξία τους θα τα κρατήσει στο αρχείο ή αν υπάρχει κάποιος τρέχον δεσμός με τα έγγραφα.

Για αυτούς τους λόγους, τα άτομα δεν θα πρέπει να έχουν την εξουσία να καταστρέφουν επίσημα αρχεία.

Ο διαχειριστής αρχείων πρέπει να καταστρέφει ένα επίσημο έγγραφο μόνο αν υπάρχει μια πραγματική αιτία διαγραφής από την ομαδική μνήμη. Ωστόσο, πρέπει να διατηρείται ένα ίχνος του ότι το επίσημο αρχείο υπήρξε και ότι καταστράφηκε.

Η ΠΔΕΕ πρέπει να είναι ελαστική και ανοιχτή σε αλλαγές. Επίσης πρέπει να είναι ξεχωριστή από τις διαδικασίες και τους κανόνες. Τέλος, οι πολιτικές θα πρέπει να ελέγχονται. Αυτός ο έλεγχος δεν θα πρέπει να ασκείται από υψηλού επιπέδου αναλυτές, αλλά να προέρχεται από έναν σπόνσορα που καταλαβαίνει την εφαρμογή και επηρεάζει την πολιτική.

4.2 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΤΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Οι επαγγελματικοί πόροι είναι μια άλλη ζωτικής σημασίας επένδυση στην επιτυχή παρουσίαση και εφαρμογή του ΣΔΗΕ. Ιστορικά, οι σχεδιαστές πληροφοριών, δεδομένων και συστημάτων έχουν παίξει ρόλους κλειδιά στην διαχείριση πληροφοριών των οργανισμών. Με την ανάπτυξη του ΣΔΗΕ εμφανίστηκε μια καινούργια επαγγελματική κατηγορία: ο σχεδιαστής εγγράφων.

Οι οργανισμοί βρίσκονται ακόμη στη διαδικασία ανάπτυξης και ορισμού των λειτουργιών του σχεδιαστή εγγράφων. Αυτός ο τομέας εξετάζει τους ρόλους και τις ευθύνες που πρέπει να αναλάβει ο σχεδιαστής εγγράφων σε έναν οργανισμό και να περιγράψει τις ικανότητες και τα χαρακτηριστικά που απαιτούνται σε ένα άτομο για να επιτύχει σαν σχεδιαστής εγγράφων.

Δύο δρόμοι ανοίγονται για τον οργανισμό στην καθιέρωση ενός ΣΔΗΕ. Ο ένας είναι να προσλάβει έναν σχεδιαστή εγγράφων για να ενεργεί σαν διαχειριστής του σχεδίου και σαν μέλος της ομάδας. Ο άλλος είναι να τοποθετήσει έναν σχεδιαστή εγγράφων στον ρόλο του συμβούλου καθώς η διαχείριση του σχεδίου έχει ανατεθεί σε άλλα έμπειρα μέλη της επιχείρησης. Το κατάλληλο για μια ατομική επιχείρηση εξαρτάται από τις μοναδικές περιστάσεις του οργανισμού.

4.2.1 ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ.

Όταν ο οργανισμός επιλέγει διευθυντή της ομάδας για την εφαρμογή του ΣΔΗΕ, επιλέγει κάποιον να οδηγεί και χειρίζεται τις καθημερινές ενέργειες της ομάδας. Ο διευθυντής της ομάδας αναλαμβάνει μια σειρά από ευθύνες: να αναγνωρίσει τον σκοπό του σχεδίου και να ετοιμάσει την αποστολή της ομάδας, να βοηθήσει στο να εντοπιστούν τα αποτελέσματα κλπ.

Ο διευθυντής καθορίζει τους αναγκαίους πόρους εξοπλισμών για να εκτελεστούν τα σχέδια. Με αυτή την ικανότητα, ο διευθυντής μπορεί να αναμένεται να αξιολογήσει τους συμβούλους και να αυξήσει τα ικανά μέλη της ομάδας που θα ακολουθήσουν το σχέδιο και θα βοηθήσει στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

Το συνδυακό σημείο ανάμεσα στην ομάδα και την υπόλοιπη επιχείρηση είναι ο διευθυντής, ο οποίος -ανάμεσα σε άλλα πράγματα- επιλύει τις συγκρούσεις ανάμεσα στα μέλη της ομάδας ή μεταξύ της ομάδας και της επιχείρησης. Από τότε που η αλληλεπίδραση των αντιπροσωπευτικών κοινωνιών των πελατών είναι μέρος της δουλειάς, μπορεί να ζητηθεί στον διευθυντή να αποτιμήσει τις επιλογές προμήθειας.

Ο διευθυντής επικοινωνεί με τα κατώτερα στελέχη για τις ανάγκες και την πρόοδο της ομάδας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει προτεραιότητες επαναδιαπραγμάτευσης, πόρους ή υπερπήδηση εμποδίων στην πρόοδο της ομάδας. Ο διευθυντής επικοινωνεί με τον υπόλοιπο οργανισμό για τις ενέργειες και επιτυχίες της ομάδας. Ο διευθυντής προβλέπει και αντιμετωπίζει τις αλλαγές του επιπέδου και των χρονοδιαγραμμάτων σαν προβλήματα και θέματα που δημιουργούνται σε αυτές τις περιοχές.

Ο διευθυντής φροντίζει τις λεπτομέρειες στην επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων των δωματίων συσκέψεων, του χώρου του γραφείου, τον εξοπλισμό στους υπολογιστές και προμήθειες. Επιπλέον, ο διευθυντής είναι ο επίσημος φύλακας των αρχείων του σχεδίου, της αλληλογραφίας, των παρουσιάσεων κλπ. Ακόμη, ο διευθυντής έχει εξουσία σαν διαχειριστής να μπορεί να εφαρμόσει άμεσα όποια αλλαγή ανταποκρίνεται σε αυτή την εξουσία. Οι αλλαγές έξω από την εξουσία του διευθυντή αναφέρονται στο κατάλληλο επίπεδο στην επιχείρηση.

Συμπερασματικά, ο διευθυντής της ομάδας του ΣΔΗΕ εκτελεί πολλές από τις συνηθισμένες δραστηριότητες που σχετίζονται με τον διαχειριστή ή τον αρχηγό του σχεδίου.

4.2.2 ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΣΧΕΔΙΟΥ.

Όταν ο οργανισμός επιλέγει να τοποθετήσει έναν σχεδιαστή εγγράφων στο ρόλο του συμβούλου, οι αλλαγές θέσεων εστιάζονται από την διαχείριση σχεδίου στην παροχή βοήθειας και συμβουλών. Ο σύμβουλος παρακολουθεί το σχέδιο χωρίς απαραίτητα να συνδέεται με καθημερινές λεπτομέρειες. Δυο χαρακτηριστικά γνωρίσματα διακρίνουν τον ρόλο του συμβούλου: η εστίαση στην διαδικασία σαν το πιο σημαντικό από τις αλλαγές στο σχέδιο ΣΔΗΕ, και ένα ενδιαφέρον για το πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις όπως και τι αποφάσεις χρειάζονται (έξοδα).

Ο σύμβουλος βοηθά τον διευθυντή της ομάδας στην κατασκευή των αποστολών σε ατομικές αναθέσεις, αποτιμά και επανεκτιμά τις διαφορετικές πηγές εξοπλισμών για να ολοκληρώσει το σχέδιο. Βοηθά στην επεξήγηση των αρχών σχεδιασμού των εγγράφων σε άλλα μέλη της ομάδας και δείχνει στα μέλη πώς να εφαρμόζουν αυτές τις αρχές στην επιχείρηση. Ο σύμβουλος βοηθά τα μέλη της ομάδας να νιώσουν πιο άνετα με την ορολογία του σχεδιασμού εγγράφων. Με αυτό τον τρόπο ο σύμβουλος βοηθά να αναπτυχθεί η ικανότητα της ομάδας να κατανοήσει και να εφαρμόσει τις αρχές του σχεδιασμού εγγράφων. Επιπλέον, ο σύμβουλος χρησιμοποιεί προσωπικές και επαγγελματικές ικανότητες για να διευκολύνει την διαδικασία και την πρόθεση να οδηγήσει τα μέλη της ομάδας σε μια επιτυχή ολοκλήρωση.

Άλλες ευθύνες περιλαμβάνουν την ενημέρωση των κατώτερων στελεχών για το καθεστώς του σχεδίου και την βοήθεια στην ανάλυση των εξοπλισμών της επιχείρησης για το ΣΔΗΕ. Ο σύμβουλος δουλεύει με τον διευθυντή ανάμεσα στις συναντήσεις για να προετοιμάσουν την επόμενη συνάντηση.

Όπως ο διαχειριστής των σταδίων του κύκλου ζωής της σχεδίασης εγγράφων, ο σύμβουλος βοηθά την ομάδα να αναπτύξει εκτίμηση του πώς ο κύκλος ζωής επηρεάζει το αποτέλεσμα της σχεδίασης εγγράφων στο σχέδιο. Η εξασφάλιση πίστης στα επίπεδα ασφάλειας και τις διαδικασίες του ΣΔΗΕ είναι επίσης μέρος του

ρόλου του. Ο σύμβουλος αναπτύσσει εμπλουτισμένα συστήματα αρχειοθέτησης και βοηθά στον εναρμονισμό εντύπου και ηλεκτρονικού εγγράφου.

Για βοήθεια ο σύμβουλος συχνά συμβουλευεται ειδικούς τεχνικούς που παρακολουθούν εναλλακτικές τεχνολογικές λύσεις. Οι προσεγγίσεις που ορίζει ο σύμβουλος πρέπει να ισορροπούν τα έξοδα με την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης.

Γενικά, ο σύμβουλος παρέχει συμβουλές. Ο έλεγχος και η διοίκηση του σχεδίου βρίσκονται στα χέρια των κατά καιρούς διαχειριστών.

4.2.3 ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΤΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Ο επιτυχημένος σχεδιαστής εγγράφων διαθέτει ατομικές και τεχνικές ικανότητες. Όσο μεγαλύτερο είναι το εύρος της εμπειρίας και του ταλέντου του ατόμου, τόσο το καλύτερο για το σχέδιο και την επιχείρηση.

Ατομικές Ικανότητες.

Τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της προσωπικότητας και οι ικανότητες στην επικοινωνία που κοινά καλούνται ατομικές ικανότητες περιλαμβάνουν μεγάλη ευαισθησία, προσωπική ακεραιότητα, λήψη αποφάσεων, εμμονή, έμπνευση, καινοτομία και εκπαίδευση. Ο σχεδιαστής εγγράφων θα τα χρειαστεί όλα.

Ο σχεδιαστής εγγράφων που προσανατολίζεται στα άτομα πρέπει να είναι ικανός να απαντήσει κατάλληλα στις ιδιοτροπίες και τις ανάγκες τόσο των υφισταμένων όσο και των προϊσταμένων. Χωρίς ευαισθησία στις ανάγκες των άλλων ο σχεδιαστής εγγράφων κινδυνεύει να χάσει το μεγαλύτερο περιουσιακό στοιχείο της ομάδας- το άτομο. Αλλά ο σχεδιαστής εγγράφων πρέπει επίσης να διαθέτει ένα εξαιρετικό αντί έτσι ώστε όταν ένα μέλος της ομάδας συζητά θέματα ή ανησυχίες, ο σχεδιαστής να είναι ικανός να ξεχωρίσει τις σημαντικές από τις ασήμαντες ανάγκες.

Ο δυνατός σχεδιαστής εγγράφων είναι αφοσιωμένος στο προσωπικό του, χρήστες και εργασία. Μέσω της ακεραιότητάς του ο σχεδιαστής εγγράφων πρέπει να μπορεί να δείχνει δύναμη δέσμευσης σε ένα σύνολο δραστηριοτήτων, ακόμη και αν αυτό σημαίνει να μείνει μόνος, και να παραδέχεται τα λάθη εφόσον η περηφάνια δεν επιτρέπεται να καλύψει το καλύτερο αποτέλεσμα για τον πελάτη. Αν μια δύσκολη ή μη ευχάριστη απόφαση απαιτείται για την ποιότητα, το χρονοδιάγραμμα, ή τις πηγές, ο σχεδιαστής εγγράφων πρέπει να προετοιμάσει τους κινδύνους που σχετίζονται και θα επιμείνει μέσα από άλλα εμπόδια να επιτύχει τον σκοπό του σχεδίου.

Μέσα από όλα αυτά ο σχεδιαστής εγγράφων πρέπει να εμπνέει την ομάδα να κατορθώσει σημαντικά επιτεύγματα που θα απαιτήσουν όλες τους τις δεξιότητες. Τα μέλη της ομάδας θα πρέπει να επιδείξουν μεγάλη προσοχή στη λεπτομέρεια, αποστροφή στο μέτριο και μεγάλη πειθαρχία.

Ένας εμπνευσμένος αρχηγός θα μεταδίδει ασφάλεια, αλληλεγγύη και συνοχή στα μέλη της ομάδας. Φυσικό επακόλουθο της ικανότητας έμπνευσης είναι η ικανότητα να επιδεικνύει καινοτομίες μέσω της δημιουργικής σκέψης. Πρέπει να εξεταστούν όλες οι υποθέσεις καθώς πρέπει να αναζητηθούν από την ομάδα μεγάλες πιθανότητες για την επιλογή μιας λύσης που είναι αποδοτική και αποτελεσματική.

Τα μέλη της ομάδας θα πρέπει να αναπτύξουν τις ικανότητές τους μέσω του καθοδηγητή σχεδιαστή εγγράφων κατά την διάρκεια εξέλιξης του σχεδίου ΣΔΗΕ. Επειδή ο τομέας είναι καινούργιος, πολλές λεπτομέρειες δεν θα έχουν μεταδοθεί στην ομάδα πριν την έναρξη του σχεδίου. Πολλές περιοχές στις οποίες η ομάδα πρέπει να μπει είναι άγνωστες. Το προσωπικό πρέπει να είναι ικανό να συνεισφέρει.

Η εκπαίδευση από έναν σχεδιαστή εγγράφων θα πρέπει να εισάγει στο προσωπικό νέες τεχνικές ανάλυσης εφαρμόσιμες σε δομημένα έγγραφα και στην αρχιτεκτονική ενιαίων εγγράφων. Οι νέες τεχνικές θα πρέπει να βοηθούν στην εκμάθηση των στοιχείων που συνθέτουν ένα ΣΔΗΕ και πως προσαρμόζεται στις απαιτήσεις των πελατών και στα δύσκολα περιβάλλοντά τους. Αυτό το είδος εκπαίδευσης είναι ειδικό και περιορίζεται στις ανάγκες του σχεδίου. Επιπλέον οι ατομικές και τεχνικές ικανότητες που έχει ο σχεδιαστής εγγράφων μπορούν να περάσουν σε αυτούς που συμμετέχουν στο σχέδιο για να τους παρακινήσει, εξασφαλίσει την επάρκειά τους και να ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους στον σχεδιασμό εγγράφων.

Οι ατομικές ικανότητες περιλαμβάνουν:

- Διαπροσωπική επικοινωνία.
- Ικανότητα να τα καταφέρνει με την ανώτερη διαχείριση.
- Ικανότητα παροχής ανάδρασης.
- Ικανότητα δημιουργίας ομάδας.
- Ικανότητα διδασχής στους άλλους επιθυμητών ικανοτήτων που σχετίζονται με άτομα και τεχνολογία.

Τεχνικές Ικανότητες

Ο σχεδιαστής εγγράφων χρειάζεται κάτι παραπάνω από ατομικές ικανότητες. Χρειάζεται ένα σταθερό θεμέλιο στο κατάλληλο software, hardware με μια επιπλέον τεχνική εκτίμηση των γεγονότων που οδηγούν στη δημιουργία στον αυτοματισμό γραφείου.

Χωρίς τεχνικό ηχητικό έλεγχο το σχέδιο στερείται τεχνικής συνέπειας. Μπορεί να τεμαχιστεί εξαιτίας των διαφορετικών διευθύνσεων που τοποθετούν τα μέλη του προσωπικού στην εφαρμογή. Ο τεχνολογικά ικανός σχεδιαστής εγγράφων μπορεί να οδηγήσει την ομάδα μέσα από ένα πλήθος τεχνικών αποφάσεων σε ένα επικίνδυνο έδαφος με την πειθώ.

Ένα σημαντικό χάρισμα είναι η ικανότητα κατανόησης των δυνάμεων και αδυναμιών του περιβάλλοντος του πελάτη.

Οι τεχνικές ικανότητες περιλαμβάνουν:

- Ικανότητα κατανόησης των τεχνικών εντύπων υλικών.
- Κατανόηση των επιστημονικών και στατιστικών προσεγγίσεων στη συλλογή και ανάλυση δεδομένων.
- Εκτεταμένη εμπειρία στα μέσα σχεδιασμού εγγράφων και στην έκθεση των επιπέδων και των λεπτομερειών του σχεδιασμού εγγράφων.
- Ικανότητα οργάνωσης ενός σχεδίου.
- Εμπειρία και γνώσεις στην διαχείριση και την τεχνολογία πληροφοριών.
- Ειδικότητα στα πιο αυτοματοποιημένα προϊόντα γραφείου και μελλοντικά λειτουργικά συστήματα.
- Κατανόηση της νομοθεσίας στην απομόνωση και πρόσβαση στις πληροφορίες.
- Ενημέρωση για τις νομικές επιπτώσεις της αποθήκευσης και διάθεσης του ΣΔΗΕ .

4.2.4 ΕΞΟΥΣΙΑ, ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ.

Μέχρι τώρα, ο σχεδιαστής εγγράφων καταχωρεί τις λειτουργίες που εκτελεί και τους ρόλους που εκπληρώνει. Όταν ο ρόλος του σχεδιαστή εγγράφων εξετάζεται υπάρχουν και κάποια άλλα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που πρέπει να αναφερθούν: εξουσία, αξιοπιστία και υπευθυνότητα.

Εξουσία είναι δύναμη επιρροής του αποτελέσματος ενός συνόλου ενεργειών. Είναι το δικαίωμα εντολής, απόφασης, διεύθυνσης και ελέγχου. Το δικαίωμα και η δύναμη στην εφαρμογή σχεδίασης εγγράφων βασίζεται στους κανονισμούς του σχεδίου και τις προηγούμενες σχέσεις του σχεδιαστή εγγράφων με τους άλλους διαχειριστές στον οργανισμό. Το επίπεδο εξουσίας του σχεδιαστή εγγράφων θα καθοριστεί από τον ρόλο του σχεδίου.

Όταν η εξουσία βασίζεται σε λειτουργία δουλειάς του προσωπικού, αφού η ανάθεση της ειδικής εργασίας έχει γίνει αποδεκτή από το άτομο, η πλήρης εξουσία ανάθεσης ανήκει στον σπόνσορα της εργασίας. Στην ολοκλήρωση της εφαρμογής ο σχεδιαστής εγγράφων αφήνει οποιαδήποτε εξουσία του προσωπικού και επιστρέφει στο ρόλο του συμβούλου.

Καθώς προχωρά η εφαρμογή, χρειάζεται να ληφθούν γρήγορα αποφάσεις και με την κατάλληλη γνώση του προβλήματος ή του εμποδίου. Ο σχεδιαστής εγγράφων που διαθέτει μεγάλη εμπειρία και αναμένεται να διαχειριστεί την ομάδα και τους πόρους, δεν θα πρέπει να είναι υποκειμενικός στις συνεχείς προκλήσεις για εξουσία. Η διαχείριση πληροφοριών και τεχνολογίας έχουν αποδείξει συχνά ότι υπάρχει ένας αριθμός ενδεχόμενων λύσεων για ένα πρόβλημα.

Η αξιοπιστία είναι η υποχρέωση παρουσίασης ή ολοκλήρωσης μιας αποστολής εργασίας σε ένα συμφωνημένο χρονικό διάστημα. Όπως ο διαχειριστής του σχεδίου, στον σχεδιαστή εγγράφων πιθανά να ανατίθεται η ολοκλήρωση όγκου εργασίας και θα χρίζεται υπεύθυνος των συναντήσεων και των προθεσμιών.

Η αξιοπιστία συνεπάγεται την *υπευθυνότητα* που είναι η υποχρέωση αναφοράς στην απονομή ευθύνης. Ο σχεδιαστής εγγράφων μπορεί να δεχθεί την ευθύνη για την ολοκλήρωση ενός θέματος σύμφωνα με το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα, αλλά αν το άτομο έχει περιορισμένη ή καθόλου εξουσία στα μέλη της ομάδας που διεκπεραιώνουν το θέμα, τότε ο σχεδιαστής εγγράφων δεν θα μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνος για το αποτέλεσμα. Το σχέδιο μπορεί να αποτύχει ακόμη κι αν ο σχεδιαστής εγγράφων έχει λειτουργήσει υπεύθυνα στην εκτέλεση των μερών της εφαρμογής. Φυσικά, ο σχεδιαστής εγγράφων δεν θα πρέπει να αναλάβει την ευθύνη αν το αποτέλεσμα δεν είναι εφικτό.

Σε τελική ανάλυση, ο ακριβής ρόλος που παίζει ο σχεδιαστής εγγράφων θα καθοριστεί σύμφωνα με τις ανάγκες του οργανισμού. Η απόφαση επιλογής ενός σχεδιαστή εγγράφων σαν διευθυντή ή σύμβουλο εξαρτάται από το πώς ο οργανισμός αποφασίζει να διεξάγει το σχέδιο. Αν ο οργανισμός δεν έχει εξοικειωθεί με την

διαχείριση εγγράφων, μπορεί να επιλέξει να προσλάβει ένα σχεδιαστή εγγράφων για να διαχειρίζεται την μετάβαση στο ΣΔΗΕ.

Ωστόσο, αν η επιχείρηση έχει εμπειρία, ισχυροί διαχειριστές του σχεδίου που γνωρίζουν τον οργανισμό, γνωρίζουν πώς να κάνουν την δουλειά και είναι υπεύθυνοι για τα αποτελέσματα, η επιχείρηση μπορεί να αποφασίσει να προσλάβει έναν σχεδιαστή εγγράφων για να συμβουλεύει και να εκπαιδεύει το προσωπικό στη διαχείριση της εφαρμογής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

Η ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Στο κεφάλαιο αυτό αναφέρεται η έννοια- σκοποί της αρχιτεκτονικής των εγγράφων και μέσα από την ανάλυσή της τονίζεται η σπουδαιότητά της για ένα επιτυχημένο ΣΔΗΕ. Στη συνέχεια αναφέρεται μια σειρά βάσεων δεδομένων που σκοπό έχουν να διαφυλάξουν την ακεραιότητα του εγγράφου καθώς επίσης και του δημιουργού του.

5.1 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Το θέμα της αρχιτεκτονικής των εγγράφων είναι περίπλοκο. Τα συστήματα διαχείρισης εγγράφων δεν μπορούν από μόνα τους να γεφυρώσουν το κενό ανάμεσα στις συνήθεις στρατηγικές της επιχείρησης και τα συστήματα νέων τεχνολογιών. Μια εταιρεία χρειάζεται να κάνει μια συλλογική πνευματική προσπάθεια να αναζητήσει και να λύσει διαφορές σε όρους, ιδέες και αρχιτεκτονικά μοντέλα. Καθώς ο επανασχεδιασμός εγγράφων μπαίνει σε εφαρμογή στην εταιρεία, θα υπάρξουν προβλήματα με την διφορούμενη ορολογία. Η αρχιτεκτονική προσπαθεί να διορθώσει αυτή την κατάσταση και να εγκαταστήσει γερά θεμέλια για την εφαρμογή του ΣΔΗΕ.

Η αρχιτεκτονική της διαχείρισης εγγράφων αφορά την δημιουργία πρόσθετης αξίας φτιάχνοντας τη δομή, τη συνοχή και τις σχέσεις αυτών που συνθέτουν την διαχείριση εγγράφων. Μέσα σε οποιονδήποτε οργανισμό η αρχιτεκτονική διαχείρισης εγγράφων χρειάζεται κοινούς ορισμούς και ιδέες. Δυστυχώς, οι συζητήσεις για την αρχιτεκτονική της δομής εγγράφων συχνά εκφυλίζονται σε μελέτες πάνω σε τεχνικά θέματα εξαιτίας της έλλειψης κοινής γλώσσας.

Ο αρχιτέκτονας επιχειρεί να δημιουργήσει φυσικό και ψυχολογικό χώρο που θα εξυπηρετεί και θα προάγει τις ανθρώπινες δραστηριότητες. Ο αρχιτέκτονας πρέπει να δουλεύει με τους δεσμούς της σχεδίασης πιθανοτήτων για να εφαρμόσει το όραμα των πελατών με σκληρά υλικά και λεπτομέρειες σχεδίασης.

Στην πραγματικότητα, όλα τα είδη αρχιτεκτονικής πρέπει να μιλούν δύο γλώσσες: την γλώσσα του ειδικού τους και αυτή που είναι κοινή και κατανοητή από τον πελάτη. Η αρχιτεκτονική της διαχείρισης εγγράφων παρέχει ένα λεξιλόγιο προσανατολισμένο στον πελάτη και ένα λεξιλόγιο προσανατολισμένο στον τεχνικό. Έτσι, όλοι οι συμμετέχοντες μπορούν να μιλούν την ίδια γλώσσα.

Η διευκρίνιση του σκοπού και των αντικειμενικών στόχων για την αρχιτεκτονική διαχείρισης εγγράφων καθιστά δυνατή την ανάπτυξη μιας επιτυχημένης εφαρμογής σχεδιασμού εγγράφων. Ο σκοπός της αρχιτεκτονικής της διαχείρισης εγγράφων είναι να δημιουργήσει έναν ομαδικό χώρο διαχείρισης εγγράφων που θα προάγει ειδικές συμπεριφορές στην εταιρεία.

Οι πρωταρχικοί αντικειμενικοί στόχοι της αρχιτεκτονικής είναι:

- Σαφής διευκρίνιση των υποθέσεων και πολιτικών της διαχείρισης εγγράφων.
- Ορισμός του χώρου διαχείρισης εγγράφων αναγνωρίζοντας τους τομείς των εγγράφων που αποτελούν κλειδιά.
- Ορισμός των σημαντικών ορίων του χώρου διαχείρισης εγγράφων της εταιρείας.
- Ελαχιστοποίηση του θορύβου διαχείρισης εγγράφων.
- Αναγνώριση επιθυμητών και ανεπιθύμητων συμπεριφορών στη διαχείριση εγγράφων.
- Ανάπτυξη στρατηγικής για την ανταμοιβή των επιθυμητών συμπεριφορών διαχείρισης εγγράφων και αναστολής των ανεπιθύμητων.

Ο σχεδιαστής εγγράφων θα πρέπει να διευκρινίζει και να επιλύει τα θέματα γύρω από τους πρωτεύοντες αντικειμενικούς στόχους πριν το πέρασμα στους δευτερεύοντες.

Οι δευτερεύοντες αντικειμενικοί στόχοι της αρχιτεκτονικής διαχείρισης εγγράφων είναι :

- Μείωση των άφθονων πόρων που δεν χρειάζονται και προορισμοί στα έγγραφα.
- Επαναπροσδιορισμός των όρων που είναι διφορούμενοι.
- Αναγνώριση αντικειμενικών εκθέσεων διαχείρισης εγγράφων και ορισμός των χαρακτηριστικών των όρων της ακρίβειας, επικαιρότητας, σχετικότητας, ολοκλήρωσης, πρόσβασης και ελαστικότητας.
- Παρουσίαση των κοινών μοντέλων διαχείρισης εγγράφων.

5.2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ

Η αρχιτεκτονική της διαχείρισης εγγράφων θα πρέπει να θέτει σκοπό τις ομαδοποιήσεις των εγγράφων γιατί υπάρχει αφθονία αυτών στο περιβάλλον εργασίας. Η αρχιτεκτονική διαχείρισης εγγράφων δεν είναι μια τεχνολογική υποδομή, μια άσκηση σε ένα σύνολο αρχείων, μια προσπάθεια δημιουργίας μοντέλων ειδικών εγγράφων ή αρχιτεκτονική συστημάτων διαχείρισης εγγράφων.

Ένας απλός ορισμός της αρχιτεκτονικής διαχείρισης εγγράφων θέτει όρια για τους τομείς έτσι ώστε κάθε έγγραφο να είναι διαθέσιμο στον οποιονδήποτε, οποιαδήποτε στιγμή και σε οποιοδήποτε κόστος. Αυτός ο ορισμός δεν είναι πρακτικός. Αγνοεί την οικονομία, την ασφάλεια και άλλες λογικές υποθέσεις. Για παράδειγμα, όταν ο αναλυτής της πολιτικής αναπτύσσει την πολιτική εγγράφου, μόνο το τελικό σχέδιο είναι διαθέσιμο στον ανώτερο για επιθεώρηση. Οι αναλυτές δεν θα ήθελαν οι ανώτεροι να δουν και να επιθεωρήσουν όλα τα σχέδια των εγγράφων τους.

Υπάρχουν τρία αποτελέσματα που αναμένονται από την αρχιτεκτονική διαχείρισης εγγράφων. Πρώτον, ο σαφής ορισμός των όρων που εφαρμόζονται στην επιχείρηση θα πρέπει να απορρέει από την δημιουργία της αρχιτεκτονικής. Όροι όπως: αποθήκη, κατάλογος δημόσιας, έγγραφο, βάση δεδομένων, πρωτότυπο θα πρέπει να έχουν το ίδιο νόημα στον οργανισμό. Δεύτερον, η αρχιτεκτονική διαχείρισης εγγράφων θα πρέπει να αυξάνει την υπευθυνότητα του δημιουργού του εγγράφου καθώς θα περνά μέσα από τον κύκλο ζωής της διαχείρισης του εγγράφου. Τρίτον, η αρχιτεκτονική διαχείρισης εγγράφων θα πρέπει να μειώνει την αναπαραγωγή των πηγών πληροφοριών και την ανομοιογένεια στις ομάδες των εγγράφων.

Το λεξιλόγιο της αρχιτεκτονικής εγγράφων θα πρέπει να είναι αδιαμφισβήτητο. Μπορεί να δαπανηθεί πολύς χρόνος διαφωνώντας για τους ορισμούς και κάνοντας σύγκριση με άλλους αλλά καλύτερα ο χρόνος να ξοδευτεί αναπτύσσοντας μια κατανοητή ερμηνεία της αρχιτεκτονικής εφαρμόζοντας με συνέπεια αυτούς του όρους.

Α) Αποθήκη

Η αποθήκη είναι η μετάφραση σε γλώσσα μηχανής των διαφόρων συνόλων αρχείων των εγγράφων. Είναι η συγκέντρωση των εγγράφων που αφορούν την επιχείρηση. Παραδείγματα αποθηκών αποτελούν τα διοικητικά αρχεία, οι λειτουργικοί φάκελοι, οι φάκελοι των νομικών υποθέσεων κλπ.

Β) Αρχείο.

Το αρχείο είναι η εγγραφή του περιεχομένου των συναλλαγών της επιχείρησης ή των συλλογικών αποφάσεων. Τα αρχεία μπορούν να αποθηκεύσουν μεγάλο αριθμό μέσων: έντυπα, ηλεκτρονικά, φωτογραφικά, μικρογραφικά κλπ.

Γ) Τομέας Εγγράφων.

Ο τομέας των εγγράφων είναι ένα σύνολο εγγράφων γύρω από ένα κοινό θέμα. Οι ομαδοποιήσεις ονομάζονται μερικές φορές συλλογές ή σύνολα αρχείων. Μερικά παραδείγματα τομέων εγγράφων είναι η υλική διαχείριση φακέλων, η γρήγορη διαχείριση φακέλων κλπ.

Δ) Αντικείμενο Πληροφορίας.

Το αντικείμενο πληροφορίας είναι μια ειδική συλλογή δεδομένων και ένα σύνολο λειτουργιών που περιγράφουν τον χειρισμό των δεδομένων.

Ε) Φάκελοι Αρχείων.

Οι φάκελοι αρχείων είναι περιοχές όπου διατηρούνται ειδικές ομάδες εγγράφων ή αρχείων. Σύμφωνα με το σύστημα αρχειοθέτησης που βασίζεται στο χαρτί, τα αρχεία φακέλων έχουν τίτλο και αριθμό φακέλου. Σε αυτό το σύστημα και στο ηλεκτρονικό, το θέμα του φακέλου μπορεί να περιέχει ένα ποικίλο πλήθος αρχείων. Στο ηλεκτρονικό σύστημα το πλήθος αρχείων αναγνωρίζεται πιο εύκολα π.χ από την ημερομηνία του.

Στ) Έγγραφο.

Ένα έγγραφο είναι ένα σύνολο διαμορφωμένων πληροφοριών στο οποίο μπορεί να υπάρξει πρόσβαση και χρήση. Τα έγγραφα συνήθως αποθηκεύονται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους: έντυπα, ηλεκτρονικά ή μικρογραφικά.

Τα έγγραφα διαφέρουν από τα αρχεία. Ένα έγγραφο είναι ένα περιβάλλον για έναν αριθμό αρχείων της επιχείρησης. Το έγγραφο παρέχει ένα πλαίσιο εργασίας για τα αρχεία της επιχείρησης. Κατ' αναλογία, ένα νέο αυτοκίνητο σχετίζεται με μια καρότσα με άλογο με τον ίδιο τρόπο που ένα έγγραφο σχετίζεται με ένα αρχείο.

Ζ) Προφίλ Εγγράφου.

Το προφίλ εγγράφου είναι μια δομημένη περίληψη που περιγράφει το έγγραφο με λέξεις κλειδιά του θέματος. Κάθε ένα είναι χαρακτηριστικό του εγγράφου. Το προφίλ μπορεί να περιέχει τα παρακάτω πεδία: όνομα αρχείου, τίτλο, αριθμό αρχείου, συγγραφέα, κοινό, ημερομηνία δημιουργίας, ημερομηνία

τροποποίησης, εξουσιοδοτημένοι θεατές, κλπ. Μια συλλογή από προφίλ εγγράφων μπορεί να ονομαστεί κατάλογος.

Η) Πρωτότυπο.

Το πρωτότυπο έγγραφο είναι μια φόρμα εγγράφου που φυλάσσεται σαν μόνιμη έκδοση.

Θ) Εναλλακτικός τύπος εγγράφου.

Ένας εναλλακτικός τύπος εγγράφου είναι η φόρμα του εγγράφου που φυλάσσεται σαν αποτέλεσμα της πρωτότυπης ή άλλης έκδοσης.

Ι) Έκδοση.

Η έκδοση είναι το κανονικό έγγραφο που δημιουργήθηκε για συγκεκριμένο κοινό και σκοπό. Παραδείγματα αποτελούν οι ετήσιες αναφορές, οι κασέτες αρχειοθέτησης κλπ. Δεν είναι όλες οι εκδόσεις έγγραφα, ωστόσο μερικές ηλεκτρονικές εκδόσεις των πολυμέσων όπως βίντεο μπορούν να περιληφθούν στο ηλεκτρονικό έγγραφο.

Κ) Φόρμα.

Η φόρμα είναι μια ειδική κατηγορία εγγράφου μέσα στην επιχείρηση. Μια φόρμα μπορεί να περιέχει έναν συνδυασμό από δομημένες ή μη πληροφορίες.

5.3 ΒΑΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η βάση διαχείρισης εγγράφων διατηρεί το φυσικό έγγραφο, εκδόσεις, τα προσαρτήματα και τα συνδεδεμένα με αυτό αρχεία φακέλων. Η βάση διαχείρισης εγγράφων περιέχει έναν αριθμό σημαντικών διαδικασιών που ενεργούν στο φυσικό έγγραφο και τα αρχεία φακέλων που χρησιμοποιούνται σαν χώρος αποθήκευσης για τα έγγραφα. Αυτές οι διαδικασίες είναι προσανατολισμένες στην αποθήκη, στο αρχείο φακέλων και στο έγγραφο.

▪ Διαδικασία Προσανατολισμένη στην Αποθήκη

Η αποθήκη είναι το θεμέλιο ενός ΣΔΗΕ. Είναι το γενικό οργανωτικό περιεχόμενο για ένα σύνολο εγγράφων. Χωρίς μια πολύ καλά ορισμένη αποθήκη είναι σαν να υπάρχουν φάκελοι εντύπων οργανωμένοι στο πουθενά - χωρίς χώρο αρχειοθέτησης, χωρίς ερμάρια, χωρίς συρτάρια. Οι αποθήκες δημιουργούνται

συνήθως σύμφωνα με το τμήμα των φακέλων που συνδέονται με αυτές όπως διοίκηση, ανθρώπινες πηγές, διαχείριση υλικών, οικονομικές πηγές κλπ.

- **Διαδικασία Προσανατολισμένη
Στα Αρχεία Φακέλων.**

Ένας φάκελος αρχείων είναι το πρωταρχικό εργαλείο οργάνωσης για ένα ΣΔΗΕ –το πιο σημαντικό οργανωτικό μέρος για τα έγγραφα, ακόμη και αν η αποθήκη χωρίζεται σε ειδικούς χώρους φακέλων. Η έλλειψη φακέλων αρχείων είναι σαν υπάρχει ένα πλήθος εγγράφων χωρίς οργάνωση. Οι φάκελοι αρχείων συνήθως σχετίζονται με μια περιοχή θεμάτων για μια σειρά από έγγραφα.

Διαδικασία Προσανατολισμένη

Στο Έγγραφο.

Τα έγγραφα μπορεί ιεραρχικά να σχετίζονται με τα αρχεία. Αυτό σημαίνει ότι το έγγραφο ανήκει στο αρχείο, το οποίο είναι μέρος του συρταριού, που είναι μέρος του ερμαριού κλπ. Το έγγραφο είναι ένα από τα μεγαλύτερα αντικείμενα στο ΣΔΗΕ.

5.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.

Η διαχείριση δεδομένων διατηρεί το προφίλ των δεδομένων και το ιστορικό του εγγράφου. Τα προφίλ εγγράφου γίνονται από δεδομένα και χαρακτηριστικά του εγγράφου και περιέχουν μια σειρά από χαρακτηριστικά. Τα ουσιώδη χαρακτηριστικά θέτονται από την εφαρμογή . Παραδείγματα αποτελούν η δημιουργία ονόματος συγγραφέα, η ημερομηνία δημιουργίας, η ημερομηνία τελευταίας τροποποίησης κλπ. Τα συνήθη χαρακτηριστικά είναι πεδία που οι χρήστες αναγνωρίζουν ως σημαντικά για την ανάκτηση εγγράφων χωρίς την χρήση κειμένου αναζήτησης.

- **Διαδικασία Προσανατολισμένη
Στα Δεδομένα.**

Αυτή η διαδικασία υπάρχει μέσα στα πλαίσια του ΣΔΗΕ για να αποθηκεύει και να ανακτά δεδομένα για ένα αντικείμενο(αποθήκη, φάκελο ή έγγραφο). Το πιο σημαντικό πακέτο δεδομένων είναι το προφίλ του εγγράφου: μια περιγραφή του εγγράφου που αποθηκεύεται σαν μέρος της αποθήκης εγγράφων.

- **Διαδικασία Προσανατολισμένη
Στις Απόψεις.**

Αυτή η διαδικασία δρα σύμφωνα με τις διαφορετικές γνώμες των χρηστών για ένα προφίλ δεδομένων ενός εγγράφου.

5.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ.

Ο διαχειριστής κειμένου διατηρεί τα σημεία αναφοράς στην τοποθεσία και θέση του περιεχομένου κειμένου στο φυσικό έγγραφο.

Οι διαδικασίες διατήρησης κειμένου χρησιμοποιούνται για να προσθέσουν και να διαγράψουν κείμενο εγγράφου και για να αλλάξουν την τελική λέξη του καταλόγου που συνδέεται με την βάση κειμένου ενός εγγράφου.

Οι διαδικασίες εξέτασης κειμένου χρησιμοποιούνται για να «τρέξουν» έρευνες κειμένου. Χρησιμοποιούνται, επίσης, για να δουλέψουν με τις αναφορές ή προφίλ χαρακτηριστικών που έχουν βγει από αυτές τις έρευνες.

5.6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.

Ο διαχειριστής συστήματος διατηρεί το σύστημα διοίκησης δεδομένων που συνδέονται με την αποθήκη του ΣΔΗΕ και την εφαρμογή του λογισμικού του συστήματος.

Οι διαδικασίες Διοικητικού Συστήματος ενεργούν σύμφωνα με τις λειτουργίες του διοικητικού συστήματος μιας εφαρμογής ΣΔΗΕ.

Ο διευθυντής συστήματος επικαλείται αυτή την διαδικασία για να εγκαινιάσει ένα σύνολο υποδιαδικασιών που απαιτούνται για να εγκαταστήσει βελτιωμένες εκδόσεις αγορών- πωλήσεων στο λογισμικό που ελέγχει και διαχειρίζεται τις βάσεις μέσα στο περιβάλλον του server. Με αυτή την διαδικασία ο διευθυντής συστήματος μπορεί να διατηρήσει οποιαδήποτε αλλαγή στην κατάσταση του πραγματικού συστήματος αρχείων που περιέχουν πληροφορίες εγγράφων.

Αυτές οι διαδικασίες δρουν σύμφωνα με τις περιβαλλοντικές λειτουργίες του συστήματος της εφαρμογής του ΣΔΗΕ. Κάποιες από αυτές τις λειτουργίες θα περιελάμβαναν την ενοποίηση ή όχι του ΣΔΗΕ σε μια εφαρμογή.

5.7 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΑΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.

Η διαχείριση βάσης ασφάλειας διατηρεί τον έλεγχο πρόσβασης στις αποθήκες, στα αρχεία φακέλων, τα έγγραφα, τις εκδόσεις, τα προφίλ, τις αποθηκευμένες έρευνες, τα σύνολα χρηστών και τους ατομικούς χρήστες. Επίσης, ελέγχει την δημιουργία, την κατηγοριοποίηση και τις αναφορές ημερολογίων στα σχέδια πελατών και εξυπηρετητών.

Οι διαδικασίες πρόσβασης ελέγχου λειτουργούν σύμφωνα με τις λειτουργίες εφαρμογής του ΣΔΗΕ. Η ασφάλεια που χειρίζεται το σύστημα ελέγχεται από αυτές τις λειτουργίες.

Οι διαδικασίες ασφάλειας αρχείων λειτουργούν σε αρχεία ασφαλείας ή γεγονότα που εντοπίζονται στο περιβάλλον του πελάτη ή του εξυπηρετητή. Αυτή η λειτουργία μπορεί να είναι ένα συστατικό του περιβάλλοντος του ΣΔΗΕ. Εναλλακτικά, εξωτερικά λογισμικά μπορούν να μπουν στην κορυφή της εφαρμογής, να αντιγράψουν όλες τις συναλλαγές που εκτελούνται και να τις «αιχμαλωτίσουν» σε βάσεις δεδομένων.

5.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΑΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο διαχειριστής βάσης εργασίας διατηρεί τον χάρτη ροής εργασίας, τους ρόλους των συμμετεχόντων και τις σχέσεις και την αξιοπιστία της διαδικασίας. Η ροή εργασίας είναι το θέμα πολυπληθών κειμένων. Οι πληροφορίες που παρέχονται εδώ πρόκειται να ισορροπήσουν τις προσδοκίες για ενοποίηση του κατώτερου επιπέδου ροής εργασίας στην εφαρμογή του ΣΔΗΕ.

Ο διευθυντής ροής εργασίας επικαλείται την διαδικασία διατήρησης διαδικασιών του χάρτη ροής εργασίας για να διαφυλάξει τα «μονοπάτια» για την αποστολή ενός εγγράφου ή αρχείου στον χρήστη. Το θέμα και οι κανόνες της επιχείρησης που συνδέονται με τις πράξεις που λαμβάνουν χώρα στα έγγραφα ή τα αρχεία και οι σχέσεις ανάμεσα στους συμμετέχοντες αναφέρονται σε ένα πολύ κατανοητό σχέδιο.

Ο διευθυντής ροής εργασίας επικαλείται τις διαδικασίες διατήρησης των σχέσεων των συμμετεχόντων για να διατηρήσει και να αναφέρει τους ρόλους, την σχέση των ρόλων μεταξύ τους και την αναγνώριση των ρόλων ατομικά στους συμμετέχοντες.

Ο διευθυντής ροής εργασίας επικαλείται τις διαδικασίες διατήρησης αξιοπιστίας της ροής εργασίας για να εξακριβώσει την ολοκλήρωση ενός συνόλου διαδικασιών όπου τα έγγραφα και οι συμμετέχοντες προστίθενται, αλλάζουν, ή διαγράφονται. Επικαλούνται ,επίσης, όπου η διαφθορά έχει κάποια επιρροή στην διαδικασία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΤΟ ΛΟΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

Το κεφάλαιο αυτό ασχολείται και αναλύει το λογικό μοντέλο μιας επιχείρησης. Μέσω των λειτουργικών του απαιτήσεων γίνεται αντιληπτός ο προβληματισμός κάθε επιχείρησης όσον αφορά την ασφάλεια των εγγράφων και την δυνατότητα πρόσβασης οποιουδήποτε χρήστη σε αυτά. Όλα αυτά αναλύονται στη βάση της αποτελεσματικότητας ενός ΣΔΗΕ.

6.1 ΤΟ ΛΟΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΙ ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ.

Ο λογικός σχεδιασμός ενός ΣΔΗΕ είναι πολύ σημαντικός γιατί είναι ένα εργαλείο που δείχνει τί θα πρέπει να εκτελεστεί και όχι το πώς θα εκτελεστεί. Η επιτυχία του λογικού σχεδιασμού αρχικά στηρίζεται στον άνθρωπο, στο μίγμα ικανοτήτων, στην φαντασία και στην εμπειρία του ώστε να τείνει να μειώσει την προσχεδιασμένη οργάνωση.

Η αγορά ενός ΣΔΗΕ είναι περίπου ίδια με το να κάνει κανείς μια μεγάλη αγορά. Αγοραστές που θέλουν ένα καινούργιο αυτοκίνητο περιπλανώνται μέσα στην αποθήκη του μεσολαβητή και επιλέγουν κάποιο αυτοκίνητο στην τύχη. Φεύγουν ελπίζοντας ότι το αυτοκίνητο θα λειτουργεί και αύριο και ότι κάποιος θα βρεθεί να απαντήσει στο τηλέφωνο όταν παραστεί ανάγκη. Εναλλακτικά, ένας αγοραστής μπορεί να κάνει μια έρευνα και να «ψαχτεί» για λειτουργικές απαντήσεις: Τι θα κουβαλάει το αυτοκίνητο; Τί φήμη έχει ο μεσολαβητής; Τα πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία θα είναι ασφαλή στο όχημα; Βγάζουν νόημα τα φύλλα ελέγχου και ο οδηγός του κατόχου; Οι προηγούμενοι πελάτες είναι ευτυχείς με την επιλογή τους;

Οι περιοχές που σχετίζονται με τη λειτουργικότητα και τους κινδύνους ενός λογικού μοντέλου είναι:

- Αρχιτεκτονική Λειτουργικότητα.
- Λειτουργικότητα Απόδοσης.
- Λειτουργικότητα Ανεύρεσης.

- Λειτουργικότητα Έρευνας.
- Λειτουργικότητα Ασφάλειας, Ελέγχου και Διοίκησης.
- Λειτουργικότητα Επικοινωνίας Με Τον Χρήστη.
- Αξιολόγηση Πωλητή.

6.1.1 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.

Προφανώς όλα τα ΣΔΗΕ δεν δημιουργήθηκαν ίσα. Δεν είναι αρκετό απλά να ξέρει κανείς εάν το σύστημα πραγματοποιεί μια λειτουργία, ο πελάτης θα πρέπει να αξιολογεί τα σχετικά μήκη και αδυναμίες στον τρόπο που οι λειτουργίες εκτελούνται. Οι δύο περιοχές της αρχιτεκτονικής λειτουργικότητας που πρέπει να εντοπιστούν είναι: *Προσαρμοστικότητα* στο να επιβεβαιώνει δεδομένα και προσδιορισμούς και *δυνατότητα* να πραγματοποιεί μια σειρά αρχιτεκτονικών λειτουργιών ικανοποιητικά.

ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.

Η αρχιτεκτονική πρέπει επίσης να υποστηρίζει μια σειρά λειτουργιών που βοηθούν στην διοίκηση και ανεύρεση δεδομένων.

Το σύστημα θα πρέπει λογικά να διανέμει και να επιτρέπει την έρευνα σε διαφορετικές αποθήκες. Η διανομή μπορεί να αυξήσει την ασφάλεια και να μειώσει τον κίνδυνο της έκθεσης σημαντικών πληροφοριών. Για παράδειγμα, η οργάνωση μπορεί να χρειάζεται ανθρώπινες πηγές και ουσιαστική διοίκηση να βρίσκονται όλα στον ίδιο φυσικό υπολογιστή δικτύου αλλά σε τρεις διαφορετικές αποθήκες. Αυτό δίνει στην ομάδα πελατών μεγαλύτερη σιγουριά ότι τα δεδομένα τους δεν θα «μολυνθούν» από χρήστες που δεν χρειάζεται να τα γνωρίζουν.

Το σύστημα χρειάζεται Συνδιασμένη Αρχιτεκτονική Εγγράφων (compound Document Architecture =C.D.A.) και υποστηρικτικές ικανότητες για να χειρίζεται έναν αριθμό διαφορετικών δεδομένων.

Στο CDA, τα αντικείμενα αποθηκεύονται ξεχωριστά και ενώνονται μόνο όταν ο χρήστης θελήσει να τα δει σαν σύνολο. Το έγγραφο είναι ιδεατό έγγραφο – δεν υπάρχει στην πραγματικότητα. Όλα τα συνδυασμένα αντικείμενα υπάρχουν σαν ξεχωριστά αρχεία μέσα στην αποθήκη. Κάθε ξεχωριστό αρχείο (σαν έγγραφο) πρέπει να μπορεί να ερευνηθεί και να παρουσιάζει τους δεσμούς με όλο το σύμπλεγμα των αρχείων ή των πολυάριθμων συμπλεγμάτων αρχείων στο οποίο αυτό ανήκει.

Το σύστημα θα πρέπει να είναι ικανό να εντοπίζει τα εξωτερικά αντικείμενα τα οποία χειρίζεται. Για παράδειγμα, ένα από τα πεδία του προφίλ μπορεί να αναφέρεται σε έγγραφα, τα οποία είναι αποθηκευμένα εκτός του ελέγχου και της προστασίας του ΣΔΗΕ όπως κασέτες, βιντεοκασέτες, μικροφόρμες ή χαρτί αρχείων.

Το σύστημα χρειάζεται την ικανότητα να ενσωματώνεται με ένα σύστημα ροής εργασιών. Το ΣΔΗΕ βοηθά τη διοίκηση των συστημάτων ροής εργασιών με το να μετακινεί ένα ηλεκτρονικό αντικείμενο από άτομο σε άτομο, να σταματά ή να ξεκινά όποτε απαιτείται. Το σύστημα απαιτεί ένα λεξικό δεδομένων. Μια επιχείρηση χρειάζεται μια κοινή μετατροπή ονόματος για τα πεδία ετικετών, ιδιοτήτων και περιγραφικών προφίλ.

Το σύστημα πρέπει να καταγράφει τι δημιουργείται και τι αποκτάται. Μια επιχείρηση θα παράγει ένα μέσο όρο από τρία ως πέντε E-mail ανά πρόσωπο ανά ημέρα, επιπλέον έναν όγκο εγγράφων επεξεργασίας – λέξεων, χαρτιά εκτυλώσεων, χαρτιά αρχειοθέτησης φακέλων και εξωτερικό ταχυδρομείο.

6.1.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.

Η απόδοση συνήθως θεωρείται ως ένα θέμα φυσικό. Όσο απλή και αν ακούγεται αυτή η ιδέα, είναι μια περιοχή όπου πολλοί οργανισμοί αποτυγχάνουν όταν συγκρίνουν συστήματα

Οι πωλητές πολλές φορές δίνουν συστάσεις από εταιρείες οι οποίες δεν συγκρίνονται με άλλες. Μια μικρή εταιρεία η οποία παράγει ένα τέταρτο του εκατομμυρίου έγγραφα το χρόνο μπορεί να είναι ικανοποιημένη με ένα προϊόν ΣΔΗΕ. Αυτό το προϊόν, ωστόσο, μπορεί να μην είναι αρκετά δυνατό να χειριστεί τη δημιουργία ενός εκατομμυρίου εγγράφων το χρόνο.

6.1.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ.

Δεν είναι κάθε λειτουργία αναζήτησης απαραίτητη για κάθε χρήστη, είναι όμως χρήσιμο να ξέρει τι είναι διαθέσιμο. Εξαρτάται από τις ανάγκες της επιχείρησης για το αν θα θεωρηθεί μια λειτουργία προαιρετική, επιθυμητή ή επιτακτική.

6.1.4 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΝΕΥΡΕΣΗΣ.

Μόλις ο χρήστης ολοκληρώσει την αναζήτηση, το επόμενο βήμα είναι η ανεύρεση. Ο χρήστης μπορεί να θέλει να φιλτράρει την ανάκληση με το να καθορίσει τι θέλει να ευρεθεί.

Ο χρήστης μπορεί να θελήσει, επίσης, να έχει τη δυνατότητα να ψάχνει στο σύνολο ή αποσπασματικά τα έγγραφα ή το προφίλ των εγγράφων που έχουν βρεθεί χωρίς να ψάχνει τα έγγραφα καθεαυτά. Για παράδειγμα, η έρευνα μπορεί να δώσει τους τίτλους 40 εγγράφων. Αφού διαβάσει τους τίτλους, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει ένα ή δύο συγκεκριμένα έγγραφα και να τα κοιτάζει λεπτομερώς. Αυτή η ικανότητα μειώνει τις απαντήσεις στο σύστημα του πελάτη / εξυπηρετητή. Μειώνοντας την έρευνα στα 10 έγγραφα και εξετάζοντας μόνο μερικά από αυτά τη φορά τίθεται λιγότερος μπελάς στο δίκτυο (και στο χρήστη). Ένα σύνολο εγγράφων επιτρέπει, επίσης, στους χρήστες να ξεδιαλύνουν εάν ένα έγγραφο υπάρχει, χωρίς απαραίτητα να χρειάζεται να έχουν πρόσβαση για να το δούν. Μόλις ένα έγγραφο βρεθεί, ο χρήστης μπορεί να ζητήσει άδεια για να το δει.

6.1.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ, ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.

Η λειτουργικότητα ασφαλείας είναι εξίσου σημαντική και στο λογικό και στο φυσικό μοντέλο. Στο λογικό μοντέλο, η λειτουργικότητα ασφαλείας σχετίζεται με τους ξεχωριστούς ρόλους της διαχείρισης δεδομένων και της διαχείρισης συστήματος.

Οι διαχειριστές της βάσης δεδομένων και του συστήματος εκπληρώνουν διαφορετικούς και ολοκληρωμένους ρόλους μέσα στο ΣΔΗΕ. Η διαχείριση της βάσης δεδομένων αφορά τη διαχείριση των προφίλ και των πεδίων μέσα στο προφίλ των εγγράφων. Η διαχείριση της βάσης δεδομένων διασφαλίζει την ακεραιότητα και την ταχύτητα των πληροφοριών και διαφυλάσσει τα δικαιώματα που σχετίζονται με το περιεχόμενο των εγγράφων.

Το σύστημα διαχείρισης σχετίζεται με το σκληρό δίσκο και με το λειτουργικό σύστημα. Το σύστημα διαχείρισης αναλαμβάνει, επίσης, την ευθύνη των κωδικών οι

οποίοι διευκολύνουν τους χρήστες να εγγράφουν στο δίκτυο. Οι εργασίες του διαχειριστικού συστήματος περιλαμβάνουν την υποστήριξη, την ανάκτηση, τον έλεγχο και την επανεκκίνηση των διαδικασιών. Η διαχείριση της βάσης δεδομένων συνδέεται με τα διαφορετικά πεδία του προφίλ του συστήματος. Εργαζόμενα μαζί προστατεύουν την ασφάλεια με το να καθορίζουν ποιά ομάδα ή χρήστης έχει πρόσβαση στο συγκεκριμένο έγγραφο.

Ο διαχωρισμός αυτών των δύο διαχειριστικών λειτουργιών εγγυάται ότι το πρόσωπο που χορηγεί πρόσβαση στο σύστημα μέσω κωδικών δεν είναι το ίδιο πρόσωπο με αυτό που χορηγεί πρόσβαση στα δεδομένα μέσα στα αρχεία. Ο διαχωρισμός των καθηκόντων είναι ένας σημαντικός τρόπος να διατηρηθεί η ασφάλεια του συστήματος.

Ένα άλλο μέτρο ελέγχου μεταβολής των εγγράφων επιτρέπει στο χρήστη να τροποποιεί έγγραφα σε ένα συγκεκριμένο αριθμό προσπαθειών. Όταν ένα σχέδιο τροποποίησης δημιουργείται, οι χρήστες καθορίζουν πόσες αλλαγές επιτρέπεται να γίνουν καθώς ξανακοιτάζουν προηγούμενα σχέδια. Ο έλεγχος εισόδου και εξόδου των μεταβολών στα έγγραφα επιτρέπει στον οργανισμό να ανιχνεύει ποιός έχει τροποποιήσει ένα έγγραφο.

Μια άλλη σχετική ικανότητα του συστήματος είναι να καθορίζει το πότε τα έγγραφα θα συναντώνται ως απλής γραμμής ή παράλληλης εκδοχής.

Απλής γραμμής εκδοχή σημαίνει ότι μόνο ένα πρόσωπο μπορεί να ελέγξει και να τροποποιήσει ένα έγγραφο τη φορά. Όταν το άτομο Α έχει ελέγξει ένα έγγραφο, το άτομο Β δεν μπορεί να δουλέψει πάνω σε αυτό. Όταν η νέα τροποποίηση του Α γυρίσει στην αποθήκη, τότε καθίσταται στη διάθεση του Β και των άλλων σαν η επόμενη τροποποίηση.

Η πολλαπλής γραμμής (παράλληλη) εκδοχή επιτρέπει παράλληλες αλλαγές στην κάθε εκδοχή του εγγράφου. Για παράδειγμα, η εκδοχή Νο 1 του εγγράφου έχει καταχωρηθεί στην αποθήκη. Ο Α και ο Β θέλουν να τροποποιήσουν το έγγραφο ο καθένας φτιάχνει την δική του εκδοχή. Όταν τα τροποποιημένα έγγραφα ξαναμπαινουν στην αποθήκη του ΣΔΗΕ θα υπάρχουν δύο νέες εκδοχές του εγγράφου. Αυτές δεν μπορούν να τροποποιηθούν ξανά. Αυτός ο κανονισμός μπορεί να είναι ωφέλιμος όταν πολλά άτομα δουλεύουν πάνω σε διαφορετικούς τομείς του εγγράφου.

6.1.6 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ.

Η λειτουργικότητα επικοινωνίας με τον χρήστη είναι άλλη μια σημαντική περιοχή στο λογικό μοντέλο. Το σύστημα θα πρέπει να είναι εύκολο στην εκμάθηση και τη χρήση. Ο αγοραστής ψάχνει για μια γραφική επιφάνεια χρήστη (Graphical User Interface=GUI), η οποία να λειτουργεί και από την πλευρά του πελάτη και από την πλευρά του εξυπηρετητή. Από την πλευρά του πελάτη το προϊόν θα πρέπει να έχει νόημα για τον τελικό χρήστη με καταλόγους στο σωστό μέρος, πλήκτρα, συρόμενους καταλόγους κ.ο.κ. Από την πλευρά του εξυπηρετητή, το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στους διαχειριστές να μπουν και να διαχειριστούν το σύστημα από ένα γραφικό επίπεδο χωρίς να χρησιμοποιούν χαρακτήρες που να βασίζονται στο DOS.

Η τεκμηρίωση είναι ένα άλλο πολύ σημαντικό στοιχείο στην λειτουργικότητα επικοινωνίας με τον χρήστη. Τα εργαλεία, τα εγχειρίδια και το υλικό αναφοράς θα πρέπει να είναι παράγωγα της σαφήνειας, της πληρότητας και της οργάνωσης.

6.1.7 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ.

Ένας σημαντικός παράγοντας που πρέπει να ληφθεί υπόψη όταν αξιολογεί κανείς πωλητές είναι εάν έχουν άμεση εμπειρία με επιχειρήσεις ίδιου μεγέθους και στον ίδιο επιχειρηματικό τομέα.

Εάν μια επιχείρηση έχει μόλις ξεκινήσει, υπάρχει ο κίνδυνος το προϊόν να παραδοθεί πρόωρα στην αγορά ή ότι η επιχείρηση δεν θα μπορέσει να μεγαλώσει τόσο ώστε να υποστηρίξει τους πελάτες της σωστά.

Ομοίως αν ο πωλητής είναι στην αγορά ήδη ένα ή δύο χρόνια, ο αγοραστής δεν ξέρει εάν η επιχείρηση θα αντέξει την περίοδο ενάρξεως. Αν πάλι είναι στην δουλειά για πέντε ή παραπάνω χρόνια, τρεις με τέσσερις εκδοχές του προϊόντος έχουν ήδη βγει στην αγορά. Η τρίτη ή τέταρτη έκδοση δείχνει ότι το προϊόν είναι σχετικά ώριμο και η λειτουργικότητά του είναι καλά καθορισμένη και δοκιμασμένη.

Κάτι άλλο που πρέπει να ληφθεί υπόψη όσον αφορά την αξιολόγηση του πωλητή είναι η εναρμόνιση των υποπροϊόντων που σχετίζονται με το βασικό προϊόν.

6.2 ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Σε εποχές έντυπων αρχείων ο οργανισμός έπρεπε να ανησυχεί για το που θα αποθηκευτούν αυτά. Πόσες σκάλες θα έπρεπε οι εργαζόμενοι να ανεβοκατεβούν για να βρουν έγγραφα από το υπόγειο, πόσο καιρό χρειάζονταν να βρεθεί ένα έγγραφο, τι θα γινόταν αν από μια ξαφνική πλημμύρα το υπόγειο μετατρεπόταν σε βάλτο.

Σε ένα ΣΔΗΕ πρέπει να ανησυχεί κανείς για την τοποθέτηση των αρχείων και το αποτέλεσμα που έχει η τοποθέτηση στην παραγωγικότητα και ασφάλεια αυτών. Ο τομέας της αποθήκευσης εγγράφων παρακολουθεί τα θέματα που επηρεάζουν την τοποθέτηση των εγγράφων στις αποθήκες του ΣΔΗΕ, και τους κανόνες που διέπουν τη διοίκηση των εγγράφων.

6.2.1 ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ.

Μία επιχείρηση θα πρέπει να σκεφτεί τί είδους δομή και τί ιεραρχία θα υιοθετήσει για να διοικήσει τα έγγραφα. Το βασικό δίλημμα είναι αν η επιχείρηση θα ακολουθήσει μια κεντρική ή αποκεντρωτική προσέγγιση. Σε ένα κεντροκοιμημένο σύστημα, οι αποθήκες του ΣΔΗΕ είναι σε ένα φυσικό μέρος – συνήθως το γραφείο διεύθυνσης. Όλα τα τμήματα επικοινωνούν με μια αποθήκη. Το πλεονέκτημα ενός κεντροκοιμημένου συστήματος είναι ότι μια επιχειρηματική μονάδα μπορεί να αναλάβει ευθύνη της διατήρησης, φροντίδας και τροφοδότησης του σκληρού δίσκου, του συστήματος εργασιών και του δικτυακού κόμβου.

Το αποκεντρωτικό σύστημα συνίσταται στη διανομή των αποθηκών ΣΔΗΕ σε όλον τον οργανισμό στα διάφορα τμήματα. Αυτό σημαίνει ότι η μονάδα ανθρωπίνων πηγών παίρνει τον δικό της εξυπηρετητή, η διοίκηση υλικών τον δικό της κ.ο.κ. Το πώς θα κρίνει κανείς και θα επιλέξει μια προσέγγιση θα εξαρτηθεί από τη φύση της εργασίας και την κρισιμότητα της αποτυχίας του συστήματος.

6.2.2 ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΤΟΠΟΘΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.

Ομοίως, οι επιχειρήσεις πρέπει να αποφασίσουν αν θα έχουν τοπικά γραφεία, τα οποία θα χρησιμοποιούν ένα κεντροκοιμημένο σύστημα στο γραφείο διεύθυνσης ή θα εγκαταστήσουν τοπικές υπηρεσίες. Στην πρώτη περίπτωση τα τοπικά γραφεία θα πρέπει να εργάζονται τις ίδιες ώρες με το κεντρικό έτσι ώστε να το ενημερώνουν.

Όμως οι online επαφές κατά μήκος της χώρας είναι πραγματικά βιώσιμες μόνο για τις μεγάλες επιχειρήσεις διότι είναι ακριβές στο να διατηρηθούν. Στην περίπτωση, όμως, που το τοπικό γραφείο έχει δικό του εξυπηρετητή θα μπορεί να λειτουργεί και όταν το κεντρικό γραφείο είναι κλειστό.

6.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΣΔΗΕ.

Αυτός ο τομέας περιγράφει τις προκλήσεις και τους κινδύνους που συνδέονται με τα περιεχόμενα στο ΣΔΗΕ. Μεταφορικά, οι φάκελοι είναι μέσα σε συρτάρια, τα συρτάρια μέσα σε ντουλάπες, οι ντουλάπες μέσα σε δωμάτια αρχείων και τα δωμάτια αρχείων μέσα σε αποθήκες.

Πολλά προϊόντα έχουν τίτλους μήκους 20 με 30 χαρακτήρων. Είναι δύσκολο να ετικετάρει κανείς ένα αρχείο με ουσιώδη τίτλο μικρότερο των 50 – ή παραπάνω – χαρακτήρων. Ο μηχανικός εγγράφων πρέπει να θυμάται να βελτιώνει την λίστα αρμοδιοτήτων συμπιέσσοντάς την για να χρησιμοποιείται εκτενώς στις επικέτες.

6.3.1 ΠΡΟΦΙΛ

ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.

Οι όροι τίθενται στα προφίλ της βάσεως δεδομένων με δύο τρόπους: *ιδιότητες συστήματος και ιδιότητες συνήθειας*. Οι *ιδιότητες συστήματος* είναι κανόνες ή αξίες, οι οποίες τοποθετούνται και φροντίζονται από το λογισμικό προϊόν και είναι γενικά μη ανατρέψιμες. Οι *ιδιότητες συνήθειας* είναι όροι ή αξίες προστιθέμενες στο προφίλ. Αυτές οι ιδιότητες επιτρέπουν στο σύστημα να εξοικειώνεται και να μετατρέπει τη διαφύλαξη των πληροφοριών σε σημαντικό θέμα για κάθε επιχείρηση.

6.4 Η ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ.

Ένα πρώτο βήμα για να καθορίσει κανείς την ικανότητα παράδοσης του λογικού σχεδίου είναι να αποφασίσει πως θα διαρθρώσει το υπάρχον σύστημα. Ως ένα σημείο το νέο λογικό μοντέλο είναι μια αγνή εκπροσώπηση της πολιτικής του πελάτη χρήστη. Για παράδειγμα, η τακτική μιας επιχείρησης όσον αφορά την ομάδα διαφήμισης μπορεί να περιέχει την ανάπτυξη του περιεχομένου εγγράφων που είναι

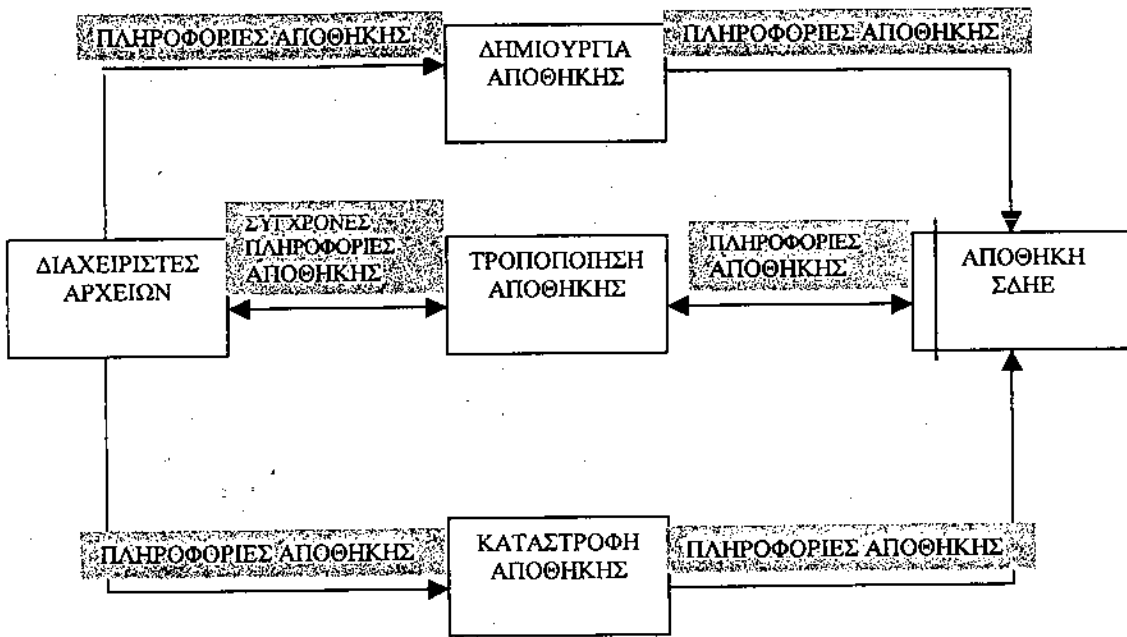
καθορισμένο από τη διαφήμισή το λογικό μοντέλο θα πρέπει να αντανakλά αυτή την πραγματικότητα.

Αυτό το νέο μοντέλο συχνά παρουσιάζεται σαν η επιχειρηματική λύση σ' ένα κόσμο τέλειων εργαλείων και τέλειας τεχνολογίας. Προφανώς, αυτό το ιδεατό έρχεται σε αντίθεση με την πραγματικότητα όμως σαν σημείο έναρξης το ιδεατό δεν είναι κακό.

Το λογικό μοντέλο πρέπει να διαμορφωθεί με βάση κάποιους κανόνες. Ένας περιορισμός είναι ότι το λογικό μοντέλο έχει να περιγράψει κάτι το οποίο δουλεύει σε ένα περιβάλλον πελάτη/ εξυπηρετητή παρά σε ένα online σύστημα κεντρικής μονάδας επεξεργασίας το οποίο οι χρήστες γνώριζαν στο παρελθόν.

Κάποιοι κανόνες αφορούν στη σχεδίαση ενός συστήματος βασιζόμενου στο χαρτί σε μοντέλο ηλεκτρονικής καταχώρησης. Μια άλλη σειρά κανόνων καθορίζει ποιά έγγραφα πρέπει να μεταφερθούν στο ηλεκτρονικό σύστημα. Για παράδειγμα, ένας οργανισμός μπορεί να θέσει έναν κανόνα να φτιάξει τα έγγραφα ηλεκτρονικά μόνο εάν είναι μικρότερα του ενός έτους, εκτός και αν υπάρχει συγκεκριμένη απαίτηση ή νομική αιτία για να ξαναφέρει στο προσκήνιο παλιά αρχεία.

Τα διαγράμματα ροής δεδομένων καθορίζουν όλες τις επιφάνειες όπου αντικείμενα εγγράφων μπορεί να χρειαστεί να μετακινηθούν σε άλλα συστήματα ή εκεί όπου άλλα συστήματα μπορούν πραγματικά να υποστηρίξουν αντικείμενα εγγράφων στο ΣΔΗΕ. Στις διαδικασίες που περιγράφουν τα διαγράμματα ροής δεδομένων πρέπει να φτάσουν σε ένα επίπεδο λεπτομερειών όπου να απεικονίζει διαφορετικές αποθήκες δεδομένων και ροές δεδομένων με τα οποία οι χρήστες είναι εξοικειωμένοι. Το απλό διάγραμμα ροής δεδομένων που παρουσιάζεται παρακάτω τονίζει τη σχέση λογικής ροής με την αποθήκη.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

ΤΟ ΦΥΣΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

Όπως το λογικό μοντέλο, έτσι και το φυσικό αναπτύσσει κάποιες λειτουργικές απαιτήσεις που θα πρέπει να καλυφθούν σε μια επιχείρηση. Αυτές οι απαιτήσεις στόχο έχουν να διευκολύνουν τον χρήστη να χειριστεί καλύτερα το Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων της Επιχείρησης έτσι ώστε αυτό να φέρει ικανοποιητικά αποτελέσματα για την επιχείρηση. Παράλληλα, το κεφάλαιο αυτό αναλύει την χρησιμότητα του προφίλ δεδομένων.

7.1 ΤΟ ΦΥΣΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΙ ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ.

Το φυσικό μοντέλο δείχνει περίπου τί πρέπει να έχει ένα ΣΔΗΕ σαν βασικές λειτουργίες σε φυσικό επίπεδο. Παρουσιάζει, δηλαδή, το πώς και το πού. Το πώς δείχνει τις βασικές λειτουργίες που πρέπει να έχει ένα ΣΔΗΕ σε φυσικό επίπεδο ενώ το πού δείχνει ποιά είναι ή ακριβής τοποθεσία των αρχείων και για τον πελάτη και για τον υπολογιστή δικτύου.

7.1.1 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.

Αρχιτεκτονική λειτουργικότητα σημαίνει να ταιριάζει κανείς το ΣΔΗΕ με τα υπάρχοντα συστήματα πληροφοριών ή με αλλαγές που θα εισαχθούν στο μέλλον. Αρχικά ή επιχείρηση πρέπει να ταιριάζει τις διαφορετικές εκδοχές συστημάτων αυτοματοποίησης αρχείων, συστήματα E-mail, γραφικά παρουσίασης επιχειρήσεων κ.ο.κ. ενάντια στο τί μπορεί να αντέξει το σύστημα. Αν ένας οργανισμός χρησιμοποιεί Word Perfect 5.1 αλλά το προϊόν δουλεύει μόνο με Microsoft Word 6, τότε θα πρέπει να βρεθεί ένας τρόπος να φιλοξενηθεί το αρχικό σχέδιο αρχείων με αιτήσεις που χρησιμοποιούνται στην επιχείρηση.

7.1.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΜΕΣΩ

ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.

Είναι δύσκολο να αξιολογήσει κανείς τη σημασία της υποστήριξης μέσω εγγράφων και της εξασκήσεως για να κρατήσει τους νέους χρήστες δεσμευμένους στο να μάθουν το νέο σύστημα. Το σύστημα αναγνωρίζει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο χρήστης και δίνει την κατάλληλη βοήθεια. Όταν οι χρήστες προσπαθούν να εισάγουν έντονη γραφή ή πλάγια, δεν θέλουν να παλεύουν με μια τεράστια ΒΟΗΘΕΙΑ για να μάθουν το πως.

Οι οργανισμοί πρέπει, επίσης, να ψάχνουν για τη διαθεσιμότητα των εκτός αρχείων βοηθειών. Χρειάζονται μια γενική κάρτα αναφοράς ή ένα εγχειρίδιο που να μπορεί να βοηθά τους χρήστες να εργάζονται στο σύστημα μετά το τέλος της επίσημης εξάσκησης. Κάποιες επιχειρήσεις προσφέρουν αρκετά εξοικειωμένες βοήθειες.

7.1.3 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.

Κάποιοι οργανισμοί χρησιμοποιούν πιο παλιούς εκτυπωτές οι οποίοι ίσως και να στερούνται οδηγού ή επιφάνειας που θα τυπώνει αρχεία σωστά. Εάν προβλέπονται νέοι εκτυπωτές για το μέλλον της επιχείρησης, κριτήριο αγοράς θα πρέπει να αποτελεί η συμβατότητα με το ΣΔΗΕ.

Τέλος, μια εγκατάσταση μπορεί να είναι εύκολη αλλά να παίρνει πολύ χρόνο, άλλη μπορεί να είναι γρήγορη αλλά πολύπλοκη. Είναι χρήσιμο να σκεφτεί κανείς τις ευκαιρίες όταν ψάχνει ανάμεσα σε δύο συγκρίσιμα συστήματα.

7.1.4 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΔΕΙΚΤΩΝ.

Γενικά, το να φτιάχνει κανείς δείκτες είναι ένας τρόπος όπου τα δεδομένα καθίστανται ανιχνεύσιμα και είναι διασταυρώσιμα για αναζήτηση. Πολλές επιχειρήσεις ψάχνουν για τη μεγαλύτερη δυνατή ελαστικότητα.

7.1.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ.

Η λειτουργικότητα ακεραιότητας έχει να κάνει με την εξακρίβωση ότι τα έγγραφα που είναι στη βάση δεδομένων παραμένουν ανέπαφα. Όσον αφορά σε ένα ηλεκτρικό σύστημα στο σπίτι, τα καλώδια και οι διακόπτες πρέπει να τοποθετηθούν και να εγκατασταθούν ώστε το σύστημα να λειτουργήσει σωστά.

Στις διαδικασίες υποστήριξης και ανάκτησης οι χρήστες χρειάζονται μια ξεκάθαρη και απλή διαδικασία με ολοκληρωμένες οδηγίες για απώλεια αναγνώρισης δεδομένων και ανάκτηση δεδομένων. Χρειάζονται να γνωρίζουν ποιά αρχεία χρειάζονται υποστήριξη, ποιά είναι η διάταξη και πώς ανακτώνται και επαναποθηκεύονται τα αρχεία. Υπάρχουν κάποιες περιπτώσεις όπου η διαδικασία περιλαμβάνει υποστήριξη των συγκεκριμένων αρχείων σε υποκαταλόγους μέσω της διαδικασίας υποστήριξης λογισμικού αντί της υποστήριξης λειτουργικού λογισμικού. Δυστυχώς, κάποια αρχεία μπορεί να αποθηκευθούν λανθασμένα σε ένα υποκατάλογο μόνο όταν χρησιμοποιείται η διαδικασία αποθήκευσης του λειτουργικού συστήματος. Πρέπει να ξέρει κανείς ότι οι ενέργειες υποστήριξης και αποθήκευσης είναι πλήρεις.

Κάποιες εταιρείες θέλουν επίσης, να έχουν την ικανότητα να διαγράφουν τα έγγραφα μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Κάποια συστήματα επιτρέπουν στους χρήστες να καθορίζουν μια σειρά εγγράφων προς διαγραφή. Εάν τα έγγραφα δεν επανακληθούν σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο τότε απορροφούνται από την αποθήκη απορριμμάτων. Η ταχύτητα μετράει σε διαδικασίες υποστήριξης / ανάκτησης.

Οι χρήστες θέλουν να ξέρουν επίσης αν μια αλλαγή εγγράφου έχει ελεγχθεί και από ποιό προϊόν. «Κλειδώνοντας» ένα έγγραφο για τροποποίηση μέσω ελέγχου είναι μια καλή ασπίδα προστασίας γιατί επιτρέπει σε ένα άλλο χρήστη να εντοπίζει ποιός εργάζεται πάνω στο έγγραφο και διασφαλίζει ότι δύο άνθρωποι δεν θα προσπαθήσουν να τροποποιήσουν το ίδιο έγγραφο την ίδια στιγμή.

7.1.6 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.

Άλλο πράγμα είναι να διευθύνει κανείς 2000 χρήστες και άλλο πράγμα να διευθύνει 2000 χρήστες γρήγορα. Η λειτουργικότητα απόδοσης σημαίνει ότι το σύστημα αποδίδει καλά. Ένα πραγματικά δυνατό περιβάλλον πελάτη/ εξυπηρετητή

μπορεί να χειριστεί ένα μεγάλο αριθμό χρηστών διότι το σύστημα συνεχώς εξισορροπεί το φορτίο ανάμεσα σε διαφορετικούς χρήστες. Άσχετα από το αν υπάρχουν 2 ή 2000 άτομα που χρησιμοποιούν το σύστημα την ίδια στιγμή, ένα άτομο στο πληκτρολόγιο δεν θα πρέπει να νιώθει άβολα.

7.1.7 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Το ΣΔΗΕ θα πρέπει να προφυλάσσεται από οποιαδήποτε παραβίαση ή μη εξουσιοδοτημένη είσοδο – χωρίς τα μέτρα ασφαλείας να γίνονται εμπόδιο για τους χρήστες. Σε μερικά συστήματα το να φορτώνει κανείς στοιχεία στην πλευρά του πελάτη μπορεί να σημαίνει ότι μπορούν εύκολα να τροποποιηθούν από τον τελικό χρήστη. Για λόγους ασφαλείας αυτά τα συστήματα δεν είναι πολύ δυνατά.

Το ΣΔΗΕ μπορεί επίσης να εντοπίσει το ιστορικό ενός εγγράφου. Κάθε περιεχόμενο στην αποθήκη του ΣΔΗΕ πρέπει να διατηρεί την δική του ιστορία για το ποιός έχει εισέλθει και ποιός το έχει τροποποιήσει. Αυτό βοηθά στο να μπορεί να καθοριστεί ποιός ήταν ο τελευταίος άνθρωπος που κοίταξε το έγγραφο και το τροποποίησε.

Ο έλεγχος πρόσβασης είναι ένα κεντρικό θέμα στα συστήματα διοίκησης εγγράφων. Ένα δεύτερο θέμα είναι η διασφάλιση του συστήματος από επιταγές και υπόλοιπα για αυτούς που τα παρακολουθούν. Ο έλεγχος πρόσβασης πρέπει να εξομοιώνεται μέσα στη βάση δεδομένων, στη βάση εγγράφων και στη βάση κειμένου. Και τα τρία πρέπει να ελέγχονται από τον ίδιο μηχανισμό ελέγχου – αλλιώς ένα άτομο, έχοντας πρόσβαση στο δίκτυο, μπορεί να παρακάμψει την αίτηση ασφαλείας και να ψάξει στη μηχανή της βάσης δεδομένων χωρίς περιορισμό.

Ο έλεγχος πρόσβασης αυξάνεται όταν το σύστημα μπορεί να αποθηκεύσει γηγενή έγγραφα μακριά από το προφίλ της βάσης δεδομένων. Αυτός είναι ένας καλός διαχωρισμός των λειτουργιών του συστήματος, διότι θα επιτρέψει στο χρήστη να ρωτήσει για προφίλ τη βάση δεδομένων αλλά δεν θα επιτρέψει την πρόσβασή του στα έγγραφα. Αν τα έγγραφα και τα προφίλ είναι στην ίδια βάση δεδομένων υπάρχει η πιθανότητα να μπορεί κάποιος να μπει στη βάση δεδομένων αλλά και στα έγγραφα.

7.1.8 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ.

Ο χρήστης που κάθεται μπροστά από το πληκτρολόγιο θέλει ένα σύστημα απλό, κομψό και διακριτικό. Αυτοί οι στόχοι καθορίζονται καλύτερα με ένα τεστ ,το οποίο περιλαμβάνει πολλά χαρακτηριστικά – κλειδιά, γλώσσα, συνέπεια πάνω στη γκάμα του προϊόντος και φυσικά ευκολία στη χρήση.

Η επιλογή της γλώσσας για την επιφάνεια εργασίας γραφικών του χρήστη (GUI) τίθεται ως θέμα περισσότερο στο πολύγλωσσο περιβάλλον από ότι στο μονόγλωσσο.

Σε ένα δίγλωσσο περιβάλλον ολόκληρη η επιφάνεια εργασίας πρέπει να είναι σε δύο γλώσσες. Υπάρχουν κάποια συστήματα όπου οι κατάλογοι είναι δίγλωσσοι, όμως κάποια μηνύματα συμπεριλαμβανομένων και των μηνυμάτων κινδύνου καθώς και βοηθητικά αρχεία είναι μόνο στα αγγλικά. Καθώς τα έγγραφα μπορούν να είναι σε οποιαδήποτε γλώσσα, οι χρήστες θέλουν να υπογράφουν στη γλώσσα της επιλογής τους και να βλέπουν διαφορετικά αντικείμενα περιεχομένων, τίτλους φακέλων, δωμάτια αρχείων ή συρτάρια μέσα σε ερμάρια μόνο σε αυτή τη γλώσσα.

Μια άλλη άποψη της λειτουργικότητας της επιφάνειας εργασίας του χρήστη είναι η ευκολία στη χρήσης της. Οι χρήστες θέλουν ένα προϊόν που να είναι συνεπές απέναντι στα υποπροϊόντα του και στα άλλα προϊόντα του πωλητή. Τα περισσότερα προϊόντα φτιάχνονται από υποπροϊόντα που δουλεύουν πάνω στον πελάτη, στο λογισμικό του εξυπηρετητή και για το διαχειριστή συστήματος.

Τέλος, εάν ένα σοβαρό πρόβλημα προκύπτει, οι χρήστες χρειάζονται ένα σωστό τρόπο για να κλείσουν. Το σύστημα πρέπει σταδιακά να κλείνει με ένα μήνυμα κινδύνου που δίνει το επόμενο βήμα στο χρήστη να σώσει το υλικό ή να διορθώσει τη δυσκολία. Ένα σύστημα που παγώνει, φωτίζει ένα μήνυμα κινδύνου και πρέπει να επανακαλυφθεί είναι ένα σύστημα το οποίο θα απελπίσει τους χρήστες που μπορεί να μην έχουν ιδέα για το ποιό-είναι το πρόβλημα ή γιατί το σύστημα τους εγκατέλειψε.

7.2 ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ.

7.2.1 ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Το ΣΔΗΕ φυσιολογικά χρειάζεται ένα σύστημα σκληρών δίσκων RAID (Redundant Array of Inexpensive Disk = Εφεδρική Διάταξη Ανεξάρτητων Δίσκων), οι οποίοι είναι ειδικά σχεδιασμένοι και σε περίπτωση διάλυσης του συστήματος η πληροφορία που καταγράφεται να μπορεί να επανασυσταθεί. Οι συσκευές RAID είναι πολύ δυνατές, εξελιγμένο είδος σκληρών οδηγών που χρειάζονται προσχεδιασμό και προεκτύπωση του χώρου του αρχείου. Το στήσιμο των σκληρών οδηγών RAID χρειάζεται συγκεκριμένο επίπεδο σχεδιασμού.

Οι περισσότεροι διαχειριστές συστήματος θέλουν ελαστικότητα για να μεταφέρουν πράγματα μετά την ολοκλήρωση του συστήματος. Κατά την τοποθέτηση το σύστημα μπορεί να βάλει αρχεία σε συγκεκριμένες υποδιευθύνσεις και να επιτρέπει μικρή ελαστικότητα για καλό συντονισμό με το να μεταφέρει αρχεία ή με το να τα μετονομάζει.

Από την πλευρά του εξυπηρετητή, μπορεί να είναι πρόβλημα η φόρτωση πολλαπλών μηχανών βάσης δεδομένων στον ίδιο εξυπηρετητή. Κάποια προγράμματα δεν θα αφήσουν τον διαχειριστή να «τρέξει» στο λογισμικό πάνω από τρία διαφορετικά συστήματα στην ίδια μηχανή – η άδεια λέει ότι μόνο τρία αντίγραφα επιτρέπονται. Εάν ένας οργανισμός θέλει να στήσει πάνω από τρία συστήματα σε ένα μηχανήμα, πρέπει να φορτώσει το λογισμικό σε έναν άλλο εξυπηρετητή.

Κάποιοι οργανισμοί πρέπει, επίσης, να καθορίσουν εάν υπάρχει λογική που να κάνει ανευρέσιμη τη βάση κειμένου. Ένας οργανισμός μπορεί να επιδιώκει να ψάξει μόνο το προφίλ των πληροφοριών και όχι το κυρίως έγγραφο. Ο λόγος συνήθως είναι ο χώρος – ένα μεγάλο μέρος του οποίου μπορεί να απαιτείται για την βάση κειμένου, εξαρτώμενες από τον αριθμό και το σχήμα των εγγράφων. Ο διαχειριστής θα πρέπει να αποφασίσει τι χώρος χρειάζεται εάν η βάση κειμένου είναι να γίνει ανευρέσιμη.

7.2.2 ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Από την πλευρά του πελάτη η άποψη είναι κάπως διαφορετική. Πολλές αποφάσεις επηρεάζουν την εγκατάσταση του λογισμικού. Πρώτον, η επιχείρηση πρέπει να αποφασίσει την διαδικασία της διαχείρισης των λεπτομερειών της

εγκατάστασης του πελάτη. Μόλις γίνει η εγκατάσταση του λογισμικού στο δίκτυο του εξυπηρετητή, οι εγκαταστάσεις προχωρούν από το δίκτυο σε κάθε σταθμό εργασίας του πελάτη. Φυσικά, η επιχείρηση δεν κλωνοποιεί ένα ολοκληρωτικό αντίγραφο του προγράμματος. Η επιχείρηση κλωνοποιεί μόνο το μέρος του προγράμματος που αντιπροσωπεύει το σταθμό εργασίας. Το λογισμικό τρέχει και από το σταθμό εργασίας και δίκτυο.

Ο σταθμός του πελάτη μπορεί επίσης να έχει ένα ολοκληρωμένο δίκτυο ασφαλείας και ικανότητα εισόδου. Κάποια συστήματα έχουν το χαρακτηριστικό ή την επιλογή να επιτρέπουν στους χρήστες που γράφονται στο δίκτυο να έχουν αυτόματη πρόσβαση στην αίτηση.

7.2.3 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.

Ένα πρώτο βήμα στησίματος του ΣΔΗΕ περιλαμβάνει τη δημιουργία ή την αλλαγή ενός σετ 200 σε 500 αρχεία φακέλων με τίτλους. Με αυτά όλοι οι χρήστες θα ξέρουν που να τοποθετήσουν τα έγγραφα και οι φάκελοι θα είναι συνεπείς προς την επιχείρηση, η οποία θα πρέπει να προσπαθεί να διατηρήσει την ιεραρχία των αρχείων και να διασφαλίσει την παραμονή των φακέλων μέσα στα συρτάρια, μέσα στα ερμάρια κ.τ.λ.

Ένα άλλο στοιχείο είναι η βελτίωση και τοποθέτηση εγγράφων πλοήγησης (navigational documents τα οποία λέγονται και NAVIDOCs) στα περιεχόμενα μέσα στην αποθήκη. Τα έγγραφα πλοήγησης παραμένουν σε κάθε διαχωρισμό κυρίως φακέλου και περιέχουν πληροφορίες σχετικά με το αρχείο, συμπεριλαμβανομένων:

- Τον αριθμό και τον τίτλο του αρχείου.
- Την περιγραφή του φακέλου.
- Παλιούς αριθμούς αρχείων.
- Τίτλους και περιγραφές από συστήματα διοίκησης καταγραφής κληροδοτημάτων.
- Παραδείγματα κανόνων τιτλοφόρησης εγγράφων μέσα στην περιοχή.
- Συγκεκριμένα παραδείγματα των αλλαγών που μπορεί να περιέχονται στον τίτλο (π.χ. επώνυμο, όνομα εταιρείας, αριθμός υπαλλήλου).

7.2.4 ΠΡΟΦΙΛ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.

Για την δημιουργία ενός προφίλ βάσης δεδομένων είναι απαραίτητος ένας αποτελεσματικός τρόπος για να προστεθούν διαφορετικά πεδία προφίλ στο κυρίως έγγραφο κατά τη διάρκεια μεγάλης φόρτωσης.

Οι χρήστες χρειάζονται πτυσσόμενες λίστες στα προφίλ για να ελεγχθούν οι αξίες που θα χρησιμοποιηθούν για να βρεθούν έγγραφα όταν προστέθηκαν στην αποθήκη.

Φυσιολογικά οι αξίες συλλέγονται στο προφίλ σώζονται στη βάση δεδομένων όπου μπορούν να αναζητηθούν ξεχωριστά από τις λέξεις της βάσεως κειμένου. Ωστόσο, οι οργανισμοί μπορεί να επιλέξουν να φτιάχνουν αναζητήσιμα προφίλ δεδομένων και στο κείμενο και στα δεδομένα. Για παράδειγμα, το όνομα ενός συγγραφέα μπορεί να μην εμφανίζεται σαν πραγματικό κείμενο μέσα στα έγγραφα του οργανισμού αλλά το προφίλ μπορεί να το συμπεριλαμβάνει. Εάν όλα τα δεδομένα προφίλ δεν έχουν προστεθεί στην βάση κειμένου, δεν θα γίνει η σύνδεση με το συγγραφέα όταν εκτελείται μόνο έρευνα κειμένου. Σε αυτή την περίπτωση η βάση κειμένου ψάχνει μόνο για λέξεις που βρίσκονται πραγματικά μέσα στο έγγραφο όχι τις πληροφορίες σχετικά με το έγγραφο που βρίσκονται στο προφίλ.

7.2.5 ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ.

Όταν εισάγονται και εξάγονται αντικείμενα εγγράφων και προφίλ, η επιχείρηση θέλει να μπορεί να εισάγει και να εξάγει μια σειρά τροποποιημένων δεδομένων (metadata). Κάποια συστήματα περιορίζουν τους χρήστες στα 5 με 6 metadata τεμάχια, τα οποία είναι προσαρμόσιμα στις απαιτήσεις του πελάτη από την ατομική εγκατάσταση, παρά στα 20 ή 30 τεμάχια συγκεντρωμένα από τα σει χαρακτηριστικών και εντοπισμένα από το σύστημα.

Η επιχείρηση θα θέλει, επίσης, να μπορεί να αναπτύξει μοναδικά συστήματα αναγνώρισης εγγράφων για οποιαδήποτε έγγραφο που εισάγεται ή εξάγεται. Σε ένα επιχειρησιακό περιβάλλον οι χρήστες μπορεί να αναγνωρίζουν συγκεκριμένα την πηγή του εγγράφου από τα συστήματα αναγνώρισης του εγγράφου.

7.2.6 ΕΠΙΠΕΔΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.

Υπάρχουν πέντε βασικά επίπεδα ασφαλείας στο ΣΔΗΕ: από το 0 στο 4. Το πιο περιοριστικό επίπεδο είναι το 0, όπου ένα άτομο έχει συγκεκριμένα απαγορευτεί να δει το αντικείμενο (έγγραφο) ή το τροποποιημένο δεδομένο του. Το επίπεδο 4 είναι το πιο προνομιούχο και υψηλότερο επίπεδο ελέγχου.

Τα επίπεδα ασφαλείας μπορούν να καθοριστούν από λίστες ελέγχου πρόσβασης. Για παράδειγμα, ένας χρήστης που ανήκει σε δύο ομάδες μπορεί να πάρει τα υψηλότερα ή χαμηλότερα δικαιώματα πρόσβασης – η προοπτική μπορεί να τεθεί σαν ιδιοκτησία του συστήματος μέσα στο ΣΔΗΕ. Γι' αυτό, το αντικείμενο εγγράφου ή το περιεχόμενο μπορούν να προσπελαστούν ευθέως από τους χρήστες που τους έχει δοθεί απόλυτη είσοδος από τη συμμετοχή τους σε μια ομάδα με δικαιώματα πρόσβασης.

7.3. ΠΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΤΟΥ ΣΔΗΕ.

Το πεδίο δράσης ξεχωρίζει τα καθήκοντα από τις δραστηριότητες που πρέπει να εκταλεστούν από το ΣΔΗΕ (ένα σετ μηχανών βασισμένο στη διαδικασία) από τα καθήκοντα και τις δραστηριότητες που πρέπει να γίνουν από ανθρώπους. Το φυσικό μοντέλο καθορίζει τα όρια μεταξύ αυτών των δραστηριοτήτων.

Προφανώς το πεδίο δράσης του φυσικού μοντέλου μεταφοράς περιορίζεται από τη λειτουργικότητα του ΣΔΗΕ. Όπως ειπώθηκε προηγουμένως, δεν έχουν όλα τα συστήματα δημιουργηθεί ίσα. Ένα προϊόν που είναι γρήγορο, έξυπνο και πολύπλοκο θα αφήσει τους ανθρώπους να καθίσουν και να παρακολουθήσουν τη μηχανή να δουλεύει. Ένα λιγότερο πολύπλοκο προϊόν απαιτεί περισσότερη ανθρώπινη προσπάθεια και έλεγχο για να συνεχίσει τις φυσικές δραστηριότητες που ένα ΣΔΗΕ δεν μπορεί να αντικαταστήσει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΝ ΣΤΟΝ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Το κεφάλαιο αυτό καταπιάνεται αρχικά με τους ανθρώπους εκείνους που σχετίζονται με τον σχεδιασμό εγγράφων σε μια επιχείρηση. Στη συνέχεια γίνεται λόγος για τους τομείς της επιχείρησης που θα πρέπει να υποστηρίξει το ΣΔΗΕ και αν θα χρειαστεί περαιτέρω αύξηση των πηγών. Προχωρώντας γίνεται αναφορά στην μετατροπή των εντύπων εγγράφων σε ηλεκτρονικά καθώς και στις προκλήσεις που σχετίζονται με αυτή την αλλαγή. Τελειώνοντας, στο κεφάλαιο αυτό αναφέρονται διάφορα συστήματα επικοινωνίας και πληροφόρησης του οργανισμού καθώς επίσης και ο τρόπος με τον οποίο αυτός διοικείται.

8.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΞΑΣΚΗΣΗ.

Ο οργανισμός χρειάζεται να εγκαταστήσει ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης, το οποίο αποτελείται από τέσσερα επίπεδα(Σχήμα).

ΔΙΟΙΚΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΗΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΕΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ BACK OFFICE, REVIEWERS ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΣΧΗΜΑ: ΔΟΜΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΟ ΣΔΗΕ

A) ΔΙΟΙΚΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ.

Συχνά οι εκπαιδευόμενοι αναφέρονται ως συμμετέχοντες αντί για μαθητές και οι διοικητές και διευθυντές ως καταρτισμένοι αντί για εκπαιδευμένοι. Ωστόσο, είναι γεγονός ότι οι προϊστάμενοι είναι λιγότερο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία σε σχέση με τους υφισταμένους.

B) ΠΕΛΑΤΗΣ- ΤΕΛΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ.

Οι πελάτες -τελικοί χρήστες θα βρίσκονται στην πρώτη γραμμή στο ΣΔΗΕ δημιουργώντας και τροποποιώντας έγγραφα. Πολλοί θα έχουν κάποια ή αρκετά μεγάλη εμπειρία στην διοίκηση εγγράφων. Πολλοί θα είναι πρόθυμοι να μάθουν νέες αιτήσεις λογισμικού σαν μέσο για να είναι ενημερωμένοι πάνω στο αντικείμενο και να μπορούν να απορροφηθούν πιο εύκολα στη σημερινή αγορά εργασίας, η οποία είναι πολύ ασταθής.

Γ) ΑΦΑΝΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.

Το προσωπικό που ασχολείται με την καταχώρηση των περιεχομένων ή την καταχώρηση γενικά και το προσωπικό των υποστηρικτικών υπηρεσιών έχουν σημαντικό ρόλο στη διοίκηση πληροφοριών στο ΣΔΗΕ. Ένα αρκετά υψηλό επίπεδο επανεκπαίδευσης μπορεί να είναι απαραίτητο σαν αυστηρώς υπαλληλική δραστηριότητα και η τήρηση αρχείου αντικαθίσταται από τις λειτουργίες διοίκησης πληροφοριών.

Δ) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΕΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

Οι διαχειριστές καταγραφών της επιχείρησης θα πρέπει να έχουν μια πολύ καλή γνώση της διοίκησης εγγράφων της επιχείρησης. Η εκπαίδευση αυτή έχει άμεση σχέση με το ΣΔΗΕ και τα νέα διαχειριστικά εργαλεία που τώρα είναι διαθέσιμα.

8.2 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΤΙΡΙΟΥ

Όταν εισάγεται το ΣΔΗΕ ο οργανισμός πρέπει να δημιουργήσει χώρο και δομή υποστήριξης σε τρεις συγκεκριμένες περιοχές: διοίκηση πληροφοριών, τεχνολογία πληροφοριών και διοίκηση καταγραφών. Σε κάθε περιοχή ο οργανισμός μπορεί πιθανόν να απαιτεί αύξηση των πηγών που θα βρεθούν από το υπάρχον προσωπικό, το οποίο θα έχει κάποια εμπειρία στην περιοχή ή από τους υπαλλήλους που θέλουν να μάθουν για την διοίκηση εγγράφων της επιχείρησης.

▪ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.

Η διοίκηση πληροφοριών προσωπικού περιλαμβάνει τους διαχειριστές, τους επιχειρηματικούς αναλυτές και τους διαχειριστές βάσης δεδομένων. Οι διαχειριστές αιτήσεων ασχολούνται λεπτομερώς με τη δομή της αίτησης και της πληροφορίας, οι επιχειρηματικοί αναλυτές με την επιχειρηματική περιοχή και τις απαιτήσεις πληροφοριών. Το καθήκον τους είναι να αλληλεπιδρούν με τον πελάτη και να στήνουν και να δομούν την αίτηση πριν ο τελικός χρήστης ξεκινήσει.

Οι διαχειριστές πληροφοριών διασφαλίζουν την ακεραιότητα της βάσης δεδομένων, την αποδοτικότητα των backup, των αποθηκεύσεων, του συντονισμού κ.τ.λ.

▪ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.

Συνήθως η τεχνολογική διαίρεση πληροφοριών της επιχείρησης φροντίζει τα δίκτυα, τα συστήματα λειτουργιών και το σκληρό δίσκο. Η εισαγωγή του ΣΔΗΕ προσεγγίζει 2 περιοχές: διαχείριση δικτύου και διαχείριση συστήματος.

▪ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΩΝ.

Γενικά, υπάρχουν τρία επίπεδα προσωπικού διοίκησης καταγραφών στον οργανισμό: οι διαχειριστές καταγραφών της επιχείρησης, οι οποίοι ελέγχουν την διαχείριση των χειρόγραφων περιοχών των καταλόγων και τις ηλεκτρονικές αποθήκες, οι καταχωρητές αρχείων και περιεχομένων, οι οποίοι προσθέτουν αξία στην πληροφόρηση εγγράφων με το να επαληθεύουν τον αριθμό αρχείου και να προσθέτουν δεδομένα προφίλ και το προσωπικό υποστηρικτικών εργασιών.

8.3 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΜΟΡΦΗΣ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Όταν τοποθετείται ένα σύστημα, υπάρχει πάντα η πρόκληση της προσπάθειας αλλαγής ή η σκέψη για αλλαγή όλων των έντυπων αρχείων σε ηλεκτρονικά. Για τις περισσότερες εταιρείες μια ολοκληρωτική αλλαγή είναι αδύνατη, μη πρακτική και απίθανη.

Είναι αδύνατη διότι οι περισσότεροι οργανισμοί έχουν πάρα πολλά έγγραφα και δεν ξέρουν ποιά είναι σημαντικά μέχρι να τους ζητηθούν. Δεν είναι πρακτικό γιατί κοστίζει. Είναι απίθανο γιατί στην πράξη οι περισσότερες εταιρείες θέτουν μια ημερομηνία στην οποία η επιχείρηση θα προχωρήσει στην συλλογή των ίδιων ηλεκτρονικών εγγράφων – μόνο σημαντικά έντυπα έγγραφα πριν από αυτή την ημερομηνία θα τροποποιούνται.

Μια άλλη άποψη της αλλαγής των εγγράφων είναι η ομαδική πρόσθεση ηλεκτρονικών εγγράφων. Αυτή λειτουργεί από ένα γραπτό, γραμμένο στον H/Y, το οποίο παίρνει έναν αριθμό διαφορετικών τύπων εγγράφων από το δίσκο δικτύου (ή προσωπικό σκληρό δίσκο και δισκέτες), προσκολλά κοινά δεδομένα προφίλ σ' αυτά και τα στέλνει ακριβώς μέσα στο ΣΔΗΕ. Η ομαδική πρόσθεση είναι πιο γρήγορη απ' το να προσθέτει κανείς έγγραφα ξεχωριστά, όμως απαιτεί περισσότερο σχεδιασμό για να καθορίσει ποιές ιδιότητες θα εμφανιστούν στο προφίλ και τις αξίες αυτών των ιδιοτήτων.

Στη συνέχεια αναφέρονται προκλήσεις που σχετίζονται με την σάρωση των έντυπων καταγραφών ή των μη ψηφιακών εγγράφων όπως φωτογραφίες και γραφικά. Εδώ η διασφάλιση ποιότητας είναι ένα πρόβλημα. Η σάρωση δεν είναι απλά θέμα δημιουργίας μιας γρήγορης φωτογραφίας. Ο οργανισμός πρέπει να στήσει ένα πραγματικό σύστημα παραγωγής, το οποίο περιλαμβάνει έναν λογικά ακριβό σαρωτή, αυτόματα τροφοδοτικά εγγράφων και λογισμικό να καθαρίζει παλιά και λεκιασμένα έγγραφα. Τα έγγραφα πρέπει να συντηρούνται ηλεκτρονικά.

Οι φωτογραφίες, τα βίντεο (μαγνητοσκοπήσεις), η φωνή και ο ήχος φτιάχνουν άλλη μια πρόκληση αλλαγής και καταλογοποίησης αν και προβλήματα που σχετίζονται με την αποθήκευση σταδιακά υπερπηδούνται από νέα εργαλεία. Οι οργανισμοί πρέπει να ανησυχούν για το πότε θα σώζουν φωτογραφίες σαν ασπρόμαυρες ή γκρι ή έγχρωμες.

Όσο πιο πολύ τα βίντεο γίνονται κοινότυπα, τόσο πιο πολλά μέσα θα χρειάζονται για την καταλογοποίησή τους, πρόσθεση αυτών στις αποθήκες και ανεύρεσή τους. Νέα εργαλεία εξελίσσονται για να κάνουν τα βίντεο, τον ήχο και τη φωνή εύκολα ανευρέσιμα. Την ίδια ώρα, εμφανίζονται θέματα ιδιωτικής φύσης όταν μια τηλεφωνική συνομιλία που θεωρούνταν ιδιωτική μπορεί να καταγραφεί, να αποθηκευτεί, να ερευνηθεί και να παιχτεί ξανά σε κάποια άλλη πλευρά του πλανήτη μετά από μήνες.

Κάποια προϊόντα θα αλλάξουν αυτόματα ήδη σαρωμένες εικόνες σε μικροφόρμα και θα τις τοποθετήσουν σε ψηφιακή βάση δεδομένων. Αν τα έγγραφα δεν είναι σε μικροφόρμα (π.χ. έγγραφα χαρτιού), μπορούν να σαρωθούν πρώτα και τα ηλεκτρονικά αντίγραφα να αποθηκευτούν. Τότε το ηλεκτρονικό αποτέλεσμα μπορεί να σταλεί σε μια συσκευή η οποία φτιάχνει μικροφόρμες.

Επιπροσθέτως, όλες οι σαρωμένες εικόνες που μικροφορμάρονται συνήθως τοποθετούνται σε έναν οπτικό δίσκο για φθηνή και μακροχρόνια αποθήκευση. Αν και οι οπτικοί δίσκοι έχουν λίγο πιο αργή ταχύτητα από ότι οι συνηθισμένοι online δίσκοι, έχουν μεγάλη χωρητικότητα και είναι πολύ αποτελεσματικοί για βραχυπρόθεσμη αποθήκευση εικόνων και εγγράφων bit.

Δεν είναι αρκετό να δημιουργήσει κανείς μια ηλεκτρονική αποθήκη, πρέπει να την δημιουργήσει σωστά. Αν ένα ηλεκτρονικό αρχείο σαρωθεί, μπορεί να ψάξει γρηγορότερα για πληροφορίες στα χειρόγραφα αρχεία. Δεν είναι θέμα εάν η επιχείρηση αποφασίσει να αφήσει τις έντυπες καταγραφές και να διατηρήσει το υπάρχον σύστημα διοίκησης καταγραφών για 5 χρόνια ή να αρχίσει να αλλάζει, να καταλογοποιεί και να σαρώνει ολόκληρη τη βάση δεδομένων. Το κλειδί εδώ είναι η διασφάλιση της ποιότητας. Η ακρίβεια, η ποιότητα και η εγκυρότητα των πληροφοριών του οργανισμού δεν θα αυξηθούν αν δεν υπάρχει σαφής επένδυση στη διασφάλιση της ποιότητας.

8.4 ΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.

Ένα από τα ενδιαφέροντα πράγματα σχετικά με το ΣΔΗΕ είναι η ταχύτητα με την οποία οι άνθρωποι βρίσκουν γρήγορους ηλεκτρονικούς δρόμους γύρω από τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και τις μη αποδοτικές προσεγγίσεις.

Μια άλλη άποψη του ΣΔΗΕ είναι ότι όλα τα έγγραφα τώρα έχουν μια φανερή τακτοποίηση: έναν δείκτη για την επιχειρηματική μονάδα ,ο οποίος ήταν υπεύθυνος

για τη δημιουργία εγγράφων. Με την παραδοσιακή διοίκηση εγγράφων ήταν δύσκολο να αναγνωριστεί η εξουσιοδότηση με το ΣΔΗΕ είναι πολύ πιο εύκολο να βρεθεί η πηγή του εγγράφου. Ένα πλεονέκτημα είναι ότι οι ερευνητές μπορούν να βρουν πρόσθετες πληροφορίες – ένα μειονέκτημα μπορεί να είναι η απώλεια της ανωνυμίας. Υπάρχουν περιπτώσεις σε κυβερνητικές υπηρεσίες όπου οι συγγραφείς πολιτικών δεν θέλουν να χρησιμοποιήσουν το ΣΔΗΕ διότι μπορεί να θεωρηθούν υπεύθυνοι για το περιεχόμενο του εγγράφου που δημιουργούν. Δεν μπορούν πια να κρύβονται πίσω από ένα απρόσωπο, ανώνυμο έγγραφο.

Ένα θετικό αποτέλεσμα του ΣΔΗΕ προκύπτει κατά τη διάρκεια της οργάνωσης. Στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον, οι οργανισμοί συχνά αλλάζουν πάρα πολύ γρήγορα. Στο ΣΔΗΕ τα αρχεία δεν αφήνονται να ξεθωριάζουν σε κουτιά ή φακέλους. Είναι ακόμη διαθέσιμα για να αρχειοθετηθούν ή να ελεγχθούν από άλλη μονάδα της επιχείρησης.

8.5 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.

Οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες αντικαθιστούν τις παραδοσιακές επικοινωνίες. Σπάνια οι άνθρωποι γράφουν μεγάλους τόμους ενώ αφήνουν E-mail ή φωνητικό ταχυδρομείο (Voice Mail). Το E-mail είναι γρήγορο, εύκολο και διαδεδομένο, αν όχι πληροφοριακό.

Το E-mail, επίσης, παρακάμπτει την αύξηση πολλαπλών αντιγράφων και μειώνει την κίνηση χαρτιού μεταξύ των επιχειρηματικών μονάδων και των ατόμων. Τώρα πια δεν πηγαίνει ο χρήστης σε εκτυπωτή, ή φωτοτυπικό για να παράγει αντίγραφα που τα περισσότερα θα μπουν σε φάκελο, θα γραφεί η διεύθυνση, θα μπει το γραμματόσημο και θα ταχυδρομηθούν. Αντίθετα, ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο σε μια λίστα διανομής 25 ατόμων χωρίς να χρειάζεται να φτιάξει 25 αντίγραφα.

Κάποτε αφιερωνόταν χρόνος για να βρεθούν οι ταχυδρομικές διευθύνσεις. Τώρα οι εξυπηρετητές μπορούν να προμηθεύουν άμεσες διευθύνσεις E-mail. Η γρήγορη ανάπτυξη του E-mail σημαίνει ότι οι χρήστες δεν θα πηγαίνουν πια μέσω του επιτηρητή να επικοινωνούν με έναν συνάδελφο. Αυτό το νέο κανάλι «ισοπεδώνει» τον οργανισμό και την αλυσίδα εντολών.

8.6 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.

Αρκετοί οργανισμοί χρησιμοποιούν απαρχαιωμένα συστήματα πληροφοριών. Υπάρχει η απαρχαίωση που σχετίζεται με την τεχνολογία, υπάρχουν επίσης απαρχαιωμένες ιδέες σε πολλούς οργανισμούς. Κάτι τέτοιο μπορεί να γίνει φανερό μέσω του ΣΔΗΕ.

Επιπλέον, πολλές επιχειρήσεις έχουν έναν αριθμό συστημάτων κληροδοτημένης βάσης δεδομένων. Ποτέ δεν υπήρχε η πρόθεση ότι οι χρήστες θα «αιχμαλώτιζαν» αυτά τα έγγραφα σε κάποια ηλεκτρονική φωτογραφία και θα τα έσωζαν στο ΣΔΗΕ. Αυτά τα συστήματα ξαναδημιούργησαν ένα έγγραφο σαν πλασματικό έγγραφο όπου χρειαζόταν (π.χ. ηλεκτρονικές φόρμες, συστήματα εκτέλεσης πληροφοριών κ.τ.λ.). Πολλά συστήματα είναι ανίκητα στην παραγωγή εγγράφου που μπορεί άμεσα να τοποθετηθεί στο ΣΔΗΕ.

Προφανώς, το ΣΔΗΕ μειώνει, επίσης, την ανάγκη για ακριβά, ιδιωτικά συστήματα διοίκησης εγγράφων. Στο παρελθόν οι περισσότεροι χρήστες είχαν κατά το ήμισυ ένα δίσκο ή προσωπικό δίσκο στον εξυπηρετητή δικτύου. Δημιουργούσαν τους δικούς τους τίτλους φακέλων και οκτώ χαρακτήρων ονόματα αρχείων που θα ήταν απρόσιτα για οποιονδήποτε άλλο. Το ΣΔΗΕ φτιάχνει ένα σύστημα διοίκησης υπερβολικά ιδιωτικό.

Ένα άλλο κλασσικό πρόβλημα για τους διοικητές καταγραφών είναι στον έλεγχο διανομής των εγγράφων. Όταν οι φωτοαντιγραφείς μπήκαν αρχικά στον χώρο εργασίας, οι διοικητές καταγραφών προσπάθησαν να περιορίσουν τη διανομή των εγγράφων με το να ελέγχουν τον αριθμό των φωτοτυπιών. Αν η ίδια τακτική ήταν να ακολουθηθεί και στον ηλεκτρονικό κόσμο, οι διοικητές καταγραφών θα είχαν το απίθανο καθήκον να ελέγχουν τα πάντα στο ΣΔΗΕ. Οι χρήστες δεν θα μπορούσαν να επιμερίσουν το E-mail εκτός αν έπρεπε και συνοδευόταν από μια ομάδα κανόνων. Τέτοια αυστηρότητα δεν δουλεύει. Οι διοικητές καταγραφών δεν θα πρέπει να προάγουν την ιδέα ότι αυτοί ελέγχουν τους φωτοαντιγραφείς ή τα E-mail ή το σύστημα. Αντίθετα, το μήνυμα που πρέπει να περάσει είναι ότι αυτά τα νέα εργαλεία επιτρέπουν στους χρήστες να βρίσκουν πράγματα γρηγορότερα και ευκολότερα και να μοιράζονται πληροφορίες μέσω επίσημων και ανεπίσημων καναλιών.

Ένα άλλο θέμα το οποίο έχει κάποια σχετικότητα με τις περιοχές δημιουργίας πολιτικής είναι ότι ένα ευέλικτο ΣΔΗΕ θα επιτρέψει στον οργανισμό να κρατάει

πολλαπλά προσχέδια ενός εγγράφου, θα επιτρέψει στους χρήστες να αντιστρέψουν τη θέση αυτών των προσχεδίων και να κάνουν τα πιο πρόσφατα προσχέδια ερευνήσιμα.

Προσπάθειες να περιοριστεί η χρήση των E-mail και των συνημμένων αρχείων θα είναι ομοίως καταδικασμένες. Ένας άλλος σημαντικός περιορισμός που ξεπεράστηκε από το ΣΔΗΕ είναι η παρελθούσα ανάγκη για τους διοικητές καταγραφών να ελέγχουν τις λέξεις – κλειδιά. Τώρα ένας αυτόματος «θησαυρός» μετάφρασης επιτρέπει στους χρήστες να εισάγουν μια λέξη και ο «θησαυρός» μπορεί να βρει ευρύτερες ή μη έννοιες που σχετίζονται με τη λέξη ή όρους σε άλλη γλώσσα.

Νέα επίπεδα πολυπλοκότητας υπάρχουν τώρα στα δεδομένα, στα τροποποιημένα δεδομένα, στα κείμενα και στις ενοποιημένες σχέσεις μεταξύ των εγγράφων. Οι χρήστες έχουν την ικανότητα να διασταυρώσουν όλα τα έγγραφα στα οποία βρίσκεται μια συγκεκριμένη λέξη. Με τον καιρό αυτή η πολυπλοκότητα θα σημαίνει ότι οι αριθμοί αρχείων θα χάσουν τη σημασία τους. Στο παρελθόν για να τοποθετηθεί ένας φάκελος αρχείων στην ιεραρχία των εγγράφων ήταν απαραίτητοι μακροσκελείς αριθμοί αρχείων. Ο χρήστης έβρισκε τον φάκελο αρχείου μέσω της λεπτομερούς του επικεφαλίδας και μετά έψαχνε μέσα στα έγγραφα του φακέλου. Στο ΣΔΗΕ, οι αριθμοί αρχείων υπάρχουν σε πρώτο, δεύτερο και τρίτο επίπεδο. Ωστόσο, ο χρήστης φτιάχνει ένα προφίλ ή κάνει έρευνα κειμένου για να βρεί το έγγραφο. Το αποτέλεσμα της έρευνας είναι η δημιουργία ενός πραγματικού φακέλου αρχείων.

Τέλος, κάποιες από τις παλιές δεοντολογίες γραφείου έχουν γίνει παλιομοδίτικες. Ένας από τους νέους κανόνες για τους διοικητές καταγραφών είναι να καθορίσουν ρητούς κανόνες για την κίνηση των αρχείων μέσα στον οργανισμό και αναμφισβήτητους κανόνες ετικετών για την εργασία με ηλεκτρονικά αντικείμενα εγγράφων. Ένα καλό παράδειγμα κανόνων συμπεριφοράς στο E-mail είναι οι χρήστες να απέχουν από την χρησιμοποίηση κεφαλαίων γραμμάτων. Στο παρελθόν δεν υπήρχαν μικρά γράμματα, τώρα η χρησιμοποίηση μόνο κεφαλαίων γραμμάτων λαμβάνεται σαν φόρμα φλέγουσας σημασίας για τον λήπτη. Μια άλλη άποψη που συνεπάγεται η δεοντολογία είναι να βάλει κανείς τους χρήστες να ελέγχουν τα έγγραφα πίσω στην αποθήκη όταν τελειώσουν με αυτά. Ο διοικητής καταγραφών μπορεί να δημιουργήσει μια έξυπνη έρευνα φακέλου όπου αυτόματα και περιοδικά να υπενθυμίζει στους τελικούς χρήστες ότι έχουν ελεγμένα αρχεία και να τους δίνει μια ώθηση να επιστρέψουν αυτά τα αρχεία που δεν τους χρειάζονται πια.

8.7 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.

Επειδή το ΣΔΗΕ επιτρέπει τον επιμερισμό της εργασίας, οι οργανισμοί μπορούν ενδεχομένως να επιτύχουν πιο αποτελεσματικές προσεγγίσεις στη λύση του προβλήματος. Βέβαια αποτέλεσμα της χρήσης ενός ΣΔΗΕ αποτελεί η μείωση χρόνου στη διοίκηση για την έρευνα και την ανεύρεση πληροφοριών. Αν οι διοικητές πρέπει να περιμένουν για πληροφορίες είναι γιατί κάτι είναι μισοτελειωμένο. Τώρα πρέπει να βρουν τί είναι ατελές και να διαβεβαιώσουν ότι η αβλεψία περιορίζεται.

Την ίδια ώρα, το ΣΔΗΕ δημιουργεί την ανάγκη για πειθαρχημένη ηγεσία, υποστήριξη και δέσμευση να εμπλέξει οποιονδήποτε και να χρησιμοποιήσει το προϊόν σωστά. Ο διοικητής πρέπει να είναι ο πρώτος που θα υιοθετήσει το σύστημα και όχι ο τελευταίος. Ένας τρόπος για να δείξουν οι διοικητές το επίπεδο της δέσμευσης είναι να απαιτήσουν τα χειρόγραφα αρχεία να μην τοποθετηθούν στα γραφεία τους. Με το να δουλεύει ηλεκτρονικά, ο διοικητής κάνει την αρχή για ένα όσο το δυνατό λιγότερο «χειρόγραφο γραφείο».

Ένα μειονέκτημα του ΣΔΗΕ – τουλάχιστο για κάποιους διοικητές – είναι ότι υπάρχει λιγότερη ατομική σύνεση για αποδοχή πληροφοριών από τους υφιστάμενους. Στο παρελθόν, οι διοικητές μπορούσαν απλά να ζητήσουν έρευνα. Τώρα πρέπει να διαβάσουν τα αρχεία μόνοι τους ή να τα δώσουν σε κάποιον υφιστάμενο να τα συμπύξει.

8.8 Η ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Το ΣΔΗΕ μπορεί να βοηθήσει την προαγωγή ομόφωνων αποφάσεων με το να δίνει στα άτομα της μονάδας της επιχείρησης την ίδια πληροφόρηση ώστε οι άνθρωποι να δουλεύουν πάνω στην ίδια γνωστική βάση. Ωστόσο, η φύση της εργασίας αλλάζει. Πρώτα, το ΣΔΗΕ μειώνει την ατομική λήψη αποφάσεων. Προηγούμενα, ένα άτομο μπορούσε να βιαστεί και να ανακοινώσει ότι ένα συμβόλαιο έγινε ή όχι. Τώρα, οι περισσότεροι εργάτες παίρνουν την ίδια πληροφόρηση, την ίδια ώρα από το δίκτυο.

Μπορεί να υπάρξει απώλεια παρακολούθησης ελέγχου και απώλεια άμεσης εμπειρίας με ένα καθήκον. Τα αρχεία είναι απτά, έχουν βάρος και διάσταση. Όταν ένας εργαζόμενος επιστρέφει έναν φάκελο αρχείου στο ερμάριο αρχείων στο τέλος

της ημέρας χτυπώντας το συρτάρι του δίνεται ένα αίσθημα επίτευξης. Με το αρχείο του Η/Υ αυτό δεν είναι δυνατόν.

Μπορούν επίσης να είναι λίγο δυσκολότερο να το κατανοήσουν. Κάποιοι άνθρωποι είναι πιο εύκολα προσαρμόσιμοι στην τεχνολογία από κάποιους άλλους. Η αφηρημένη κατανόηση του ΣΔΗΕ μπορεί να είναι αγώνας για κάποιους χρήστες που φαίνεται να τους λείπει το σωστό πνευματικό μοντέλο για να ανοίγουν και να κλείνουν συνενωμένα αρχεία.

Ένα πρόβλημα είναι η πιθανή έλλειψη απομόνωσης στην ολοκλήρωση του καθήκοντος και στον τρόπο εργασίας. Αν οι διοικητές δεν σέβονται την απομόνωση που περιλαμβάνεται στην βελτίωση της εργασίας σε ένα επίπεδο παρουσίασης και τα άτομα δεν μπορούν να ελέγξουν τους προσωπικούς σταθμούς εργασίας τους, οι υπάλληλοι μπορούν να θεωρήσουν το ΣΔΗΕ σαν κάτι αγχώδες και ενοχλητικό.

8.9 ΤΟ ΑΤΟΜΟ.

Καθώς η δουλειά αλλάζει το άτομο πρέπει να προσαρμοστεί. Κάποια συστήματα έξυπνων αμοιβών μπορεί να γίνουν άσχετα. Ο χρόνος είναι το μεγάλο δώρο για κάποιους. Το ΣΔΗΕ ελαχιστοποιεί τη λειτουργία γύρω από την ανεύρεση εγγράφων και αυξάνει το χρόνο που είναι διαθέσιμος για σκέψη και ανάλυση με όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες. Στο παρελθόν, κάποιοι αναλυτές και διοικητές χρειάζονταν ολόκληρη μέρα να βρουν μια πληροφορία. Τώρα έχουν πιο πολύ χρόνο.

Όταν οι έρευνες πληροφοριών είναι πιο αργές, οι άνθρωποι έχουν χρόνο να διαβάσουν και να αφομοιώσουν τα τεμάχια των πληροφοριών που εισέρχονται. Αυτό επηρεάζει τις αποφάσεις τους στο τί είναι ή δεν είναι περίοπτο στο σχέδιο, στα προσωρινά συμπεράσματα, και τις αποφάσεις τους στο τί πληροφορίες θα ελεγχθούν μετά. Μια αναφορά ή απόφαση μπορεί να σχηματιστεί καλά ή άσχημα από την ταχύτητα με την οποία φτάνουν οι πληροφορίες: αν θα βρουν κάποιοι όλες τις πληροφορίες αμέσως θα το θεωρήσουν πλεονέκτημα – θα μπορούν να αποδώσουν πιο γρήγορα, άλλοι θα το βρουν απλά διαφορετικό και δεν θα κρατήσουν χρόνο ή θα τους πάρει λίγο χρόνο για να επιταχύνουν, και επίσης, κάποιοι άλλοι θα το θεωρήσουν σαν πονοκέφαλο και θα τους πάρει περισσότερο χρόνο να παράγουν μια αναφορά ή να πάρουν μια απόφαση.

Ένα ΣΔΗΕ μπορεί να φέρει αυξημένη ικανοποίηση στη δουλειά και εξέλιξη. Στο παρελθόν, οι εργαζόμενοι έπρεπε να περιμένουν μέχρι ο διοικητής καταγραφών

να βρεί μια ομάδα αρχείων για αυτούς. Τώρα οι εργαζόμενοι μπορούν να ψάξουν και να βρουν τα σωστά αρχεία μόνοι τους με άμεσα αποτελέσματα. Επειδή το ΣΔΗΕ φροντίζει πολλές υπαλληλικές δραστηριότητες και πολλές άλλες σκιώδεις λειτουργίες, ένας διοικητής καταγραφών μπορεί να αφιερώσει περισσότερο χρόνο στην βελτίωση νέων υπηρεσιών για τον οργανισμό.

8.10 ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.

Το ΣΔΗΕ βοηθά στην αύξηση συντονισμένων ικανοτήτων για τη δημιουργία και εργασία της ομάδας. Οι συνεργάτες δεν χρειάζεται να είναι σωματικά στον ίδιο χώρο – μπορούν να δουλεύουν με αντίγραφα από τα πρωτότυπα έγγραφα χωρίς να χρειάζεται να πηγαίνουν στο φωτοτυπικό να δημιουργούν δέσμες αντιγράφων.

Το ΣΔΗΕ επιφέρει αυξημένη ικανότητα μεταβίβασης εξουσίας και ευθύνης. Αν ένας διοικητής στείλει ένα πακέτο εγγράφων που απαιτεί δράση, αυτό δεν μοιάζει με το να στέλνει μια μεγάλη στοίβα χαρτιού.

Την ίδια ώρα υπάρχει πιθανότητα για ασάφεια ρόλων. Ένας υπάλληλος που δίνει αναφορά στον διοικητή έχει την ίδια πρόσβαση στις πληροφορίες με τον διοικητή. Ο επαγγελματίας μπορεί να αρχίσει να παίρνει κάποιες πολύ ενημερωμένες αποφάσεις που πριν δεν είχε ολοκληρή την εικόνα τους. Αν ένας επαγγελματίας κάνει αυτό που παραδοσιακά ονομάζεται αρχειοθέτηση δεν χρειάζονται οι υπάλληλοι αρχειοθέτησης. Τώρα υπάρχουν περιπτώσεις όπου ένα άτομο εκτελεί μια μεγάλη γκάμα δραστηριοτήτων, έτσι οι εξειδικευμένοι ρόλοι που υπήρχαν τώρα χάνονται.

8.11 ΔΙΑΥΠΗΡΕΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.

Με ένα ΣΔΗΕ αναπτύσσονται νέες φόρμες συλλογικής συμπεριφοράς εφόσον δεν υπάρχουν πια φυσικά εμπόδια. Το σύστημα αυξάνει την ικανότητα να κρατά όλα τα μέλη μιας επιτροπής ή ομάδα εργασίας πληροφορημένη μέσα από την διακίνηση και την αλλαγή των εγγράφων. Το χτίσιμο μιας ομάδας μπορεί να γίνει μια πολύ ενδιαφέρουσα, θετική δύναμη δημιουργίας στην επιχείρηση και μπορεί να οδηγήσει στο να γίνονται πολλά με τα λιγότερα.

Πέραν αυτού, όταν μια επιχείρηση έχει ανεξέλεγκτη, απρόβλεπτη ή ανεπαρκή ροή εργασίας, ο διοικητής μπορεί να αναγνωρίζει εμπόδια πιο γρήγορα σε ένα αυτόματο περιβάλλον και μπορεί να κάνει αλλαγές για να διορθώσει την κατάσταση.

Ο διοικητής μπορεί να ανιχνεύσει από πού έρχεται η εργασία και μπορεί να κανονίσει τον χρόνο και τις πηγές καλύτερα. Στο παρελθόν, στο δωμάτιο ταχυδρομείου μαζεύονταν τεράστιες ποσότητες εργασίας. Τώρα μπορεί να γίνει ακόμα πιο δίκαιος ο καταμερισμός της εργασίας.

Τα παραδοσιακά όρια αλλάζουν, διαβρώνονται μέσω της αυξημένης συνεργασίας, συνεργίας και ομαδικής εργασίας. Με την σύμφωνη γνώμη των παλιών διοικητών το προσωπικό από το τμήμα της εμπορίας, της λειτουργίας, της κατασκευής και της έρευνας μπορούν να δουλέψουν μαζί σαν μια ομάδα για να ξεπεράσουν τα εμπόδια – και με λιγότερο άγχος για την προστασία των δικών τους δικαιοδοσιών.

Τέλος, η ανεξαρτησία των επιχειρηματικών μονάδων αυξάνει την δύναμή τους. Στο παρελθόν, αυτές οι μονάδες μπορεί να ήταν ικανές να μπουκ στην ίδια βάση δεδομένων. Εάν μέλη των επιχειρηματικών μονάδων έχουν πρόσβαση σε βάση εγγράφων, κάθε επιχειρηματική μονάδα αυξάνει την δύναμή της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο

ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΝΟΣ ΣΔΗΕ.

Το κεφάλαιο αυτό σε πρώτο στάδιο αναφέρεται στο κόστος που βαρύνει μια επιχείρηση, πως μπορεί να μειωθεί αυτό και ποια οφέλη μπορεί να αποκομίσει η επιχείρηση από τη χρησιμοποίηση ενός ΣΔΗΕ. Σε ένα δεύτερο στάδιο γίνεται λόγος για την επιτυχία που έχει η εγκατάσταση του ΣΔΗΕ στην επιχείρηση καθώς και ο ρόλος που έχει καθένας μέσα σε αυτή. Τέλος, περιγράφονται οι κίνδυνοι που μπορεί να προκύψουν από την εγκατάσταση ενός ΣΔΗΕ.

9.1 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΥΠΟΘΕΣΗ.

Η παρουσίαση μιας επιχειρηματικής υπόθεσης στη διοίκηση είναι ορόσημο στο δρόμο για την εφαρμογή του ΣΔΗΕ. Με απλά λόγια, μια *επιχειρηματική υπόθεση* παρέχει μια πανοραμική άποψη των τρεχόντων κοστίων, πιθανών οικονομιών και χρόνου αποφοράς κέρδους για την επένδυση ενός ΣΔΗΕ. Αυτός ο τομέας έχει να κάνει με τα γενικά συστατικά μιας επιχειρηματικής υπόθεσης παρά με κάποια άλλη πραγματική υπόθεση.

Μια επιχειρηματική υπόθεση έχει αξία γιατί παρέχει μια εικόνα, μια διαταγή, όρους αναφοράς και ένα σχέδιο βραχυπρόθεσμης δράσης για να δείξει πρόοδο και το σημείο που τα αναμενόμενα οφέλη θα επιτευχθούν. Είναι μια περίληψη, η οποία δίνει στα διοικητικά στελέχη ότι χρειάζονται για να φτιάξουν μια δέσμευση και να αναμειχθούν μέσα στο σχέδιο.

Υπάρχουν έξι βασικά βήματα μορφοποίησης της επιχειρηματικής υπόθεσης:

1. *Επίσημη έναρξη της διαδικασίας της επιχειρηματικής υπόθεσης.* Ο οργανισμός πρέπει να δημιουργήσει μια ομάδα, να δείξει τις ευθύνες και να θέσει μια λήξη προθεσμίας.

2. *Καθορισμός του επιχειρηματικού προβλήματος ή της ευκαιρίας. Το πρόβλημα πρέπει να καθοριστεί σε μια ή δύο προτάσεις.*
3. *Αποσαφήνιση των οφελών που θα προκύψουν από την επίλυση του προβλήματος ή συνειδητοποίηση της ευκαιρίας.*
4. *Περιγραφή των χαρακτηριστικών του ηλεκτρονικού εισαγωγικού βήματος που είναι απαραίτητα για την επίλυση του προβλήματος ή συνειδητοποίηση της ευκαιρίας. Η εστίαση πρέπει να γίνει στο πως το ηλεκτρονικό εισαγωγικό βήμα θα λύσει το πρόβλημα, θα εξοικονομήσει χρήματα, ή θα αποφύγει το κόστος.*
5. *Εκτίμηση σε νόμισμα των πιθανών οφελών και εξόδων της επένδυσης και προετοιμασία μιας ανάλυσης αποφοράς κερδών σε αναλογία κόστους /οφελών.*
6. *Σύσταση χρονικού πλαισίου και ένα πλάνο δράσης για εκτέλεση του ηλεκτρονικού εισαγωγικού βήματος. Αυτό δεν είναι ένας προγραμματισμός σχεδίου που περιλαμβάνει 400 λεπτομερή καθήκοντα. Το σχέδιο δράσης συνήθως συνίσταται από 8 ή 10 σαφή βήματα.*

Είναι συνήθως δύσκολο να εκτιμηθεί ποιό επίπεδο προσπάθειας πρέπει να επεκταθεί στην ανάπτυξη της επιχειρηματικής υπόθεσης. Χρειάζονται 6 μήνες ή 3 εβδομάδες; Το επίπεδο προσπάθειας καθορίζεται από το βαθμό κινδύνου που σχετίζεται με την επένδυση. Αν ένα πρόβλημα μπορεί να διευθετηθεί με μια άμεση λύση χρησιμοποιώντας δοκιμασμένη τεχνολογία και ώριμο λογισμικό προϊόν, τότε ο βαθμός επένδυσης για τη βελτίωση της επιχειρηματικής υπόθεσης δεν είναι τόσο σημαντικός διότι το επιχειρηματικό ρίσκο είναι χαμηλό. Αν η λύση είναι ριψοκίνδυνη και περιλαμβάνει νέα τεχνολογία και αδοκίμαστο λογισμικό, η επιχείρηση απαιτεί μια καλύτερα βελτιωμένη επιχειρηματική υπόθεση που περιλαμβάνει υποστήριξη και ενδεχόμενα σχέδια.

Τα προφανή κόστη και οφέλη μιας μικρής επένδυσης απαιτούν μια αυξημένη προσπάθεια ενώ μια ουσιαστική επένδυση απαιτεί μια σημαντική προσπάθεια για να εγκριθεί η επιχειρηματική υπόθεση.

Το άτομο που θα αναλάβει την ευθύνη να αναπτύξει την επιχειρηματική υπόθεση πρέπει να επιλεγεί ορθά. Η καλύτερη επιλογή είναι να είναι ένα άτομο της επιχείρησης αλλά όχι τεχνικός, γιατί η επιχειρηματική υπόθεση ασχολείται με επιχειρηματικά προβλήματα και ευκαιρίες. Αυτός που είναι πολύ απασχολημένος

μπορεί να καταλάβει την επιχείρηση καλύτερα και να εκτιμήσει το ΣΔΗΕ περισσότερο.

Η επιχειρηματική υπόθεση απαιτεί μιας σελίδας περίληψη, μια γρήγορη ματιά στο πρόβλημα, μια περιγραφή στα ποιοτικά και ποσοτικοποιημένα οφέλη, και μια περιγραφή των λύσεων. Κατά τη διάρκεια της παρουσίασης είναι σημαντικό να απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις και να απομακρυνθούν τονισμένα εμπόδια με ειλικρινείς απαντήσεις.

9.2 ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ.

Ο εκτελεστικός σπόνσορας πρέπει να είναι άτομο προερχόμενο από τα παλιά διοικητικά στελέχη του οργανισμού που να έχει μια βαθιά δέσμευση για την επιτυχία του ΣΔΗΕ. Ο χορηγός πρέπει να έχει αρχηγικές ικανότητες για να αλλάξει την άρνηση που είναι αναπόφευκτη καθώς το ΣΔΗΕ υιοθετείται.

Ο διευθυντής σχεδίου είναι συνήθως παλιό διοικητικό στέλεχος που δίνει αναφορά απευθείας στον εκτελεστικό σπόνσορα ή αναφέρεται σε βάση προσωπικού στον εκτελεστικό σπόνσορα ή στην εκτελεστική ομάδα. Ο διευθυντής σχεδίου διευθύνει το σχέδιο, αναγνωρίζει τις πηγές και διεξάγει περιοδική αναφορά του σχεδίου. Ο καλύτερος υποψήφιος επιλέγεται από τα παλαιότερα επιχειρησιακά επίπεδα και έχει βιώσει έναν σημαντικό αριθμό εφαρμογών. Το τελευταίο πράγμα που πρέπει να κάνει μια επιχείρηση είναι να εμπιστευτεί το εισαγωγικό βήμα σε ένα άπειρο διοικητικό στέλεχος ή σε κάποιον που μόλις μπήκε στην επιχείρηση.

Ο διοικητής σχεδίου δίνει αναφορά στον διευθυντή σχεδίου. Μπορούν να υπάρξουν ένας ή παραπάνω διοικητές σχεδίου, εξαρτάται από το πως έχει δομηθεί το σχέδιο. Άλλος θα μπορούσε να είναι υπεύθυνος για το λογισμικό αίτησης. Ένας τρίτος μπορεί να καταπιανόταν με θέματα διοίκησης εγγράφων συμπεριλαμβανομένων προβλημάτων του συστήματος τοποθέτησης αρχείων. Μια άλλη επιλογή είναι να υπάρχουν αρχηγοί συστήματος ως αντιπρόσωποι, οι οποίοι προσέχουν συγκεκριμένες περιοχές και δίνουν αναφορά σε ένα διοικητή σχεδίου.

Οι διαχειριστές καταγραφών αναμειγνύονται στον πραγματικό έλεγχο αρχείων και στις διαδικασίες τακτοποίησης των αρχείων. Δίνουν αναφορά στον διοικητή σχεδίου ή στον αρχηγό σχεδίου που είναι υπεύθυνος για την πλευρά αιτήσεων της διοίκησης καταγραφών του σχεδίου.

Οι επιχειρησιακοί αναλυτές δουλεύουν με επιχειρησιακές μονάδες για να εκτιμήσουν τις διαδικασίες και την προτεινόμενη αναδόμηση. Δίνουν αναφορά στον διοικητή σχεδίου ή στον υπεύθυνο αρχηγό σχεδίου για το λογισμικό αιτήσεων της διοίκησης πληροφοριών.

Οι διαχειριστές ροής εργασιών θα μπορούσαν να είναι μέρος της υπομονάδας διοίκησης καταγραφών ή της υπομονάδας αιτήσεων λογισμικού της διοίκησης πληροφοριών, αφού ο επιχειρησιακός αναλυτής έχει σχεδιάσει τις τρέχουσες διαδικασίες και την προτεινόμενη αναδόμηση. Ο διαχειριστής ροής εργασιών σχεδιάζει αυτές τις νέες διαδικασίες και θέτει ελέγχους για να καταγράψει την αποτελεσματικότητά τους.

Οι διαχειριστές δεδομένων βάσης δεδομένων καθορίζουν τα διαφορετικά πεδία που θα συμπεριληφθούν τα προφίλ των εγγράφων και στήνουν συγκεκριμένες έρευνες. Επίσης, προσέχουν τη διατήρηση των αξιών και λανθασμένων τοποθετήσεων μέσα στους πίνακες που περιέχουν τις αξίες προφίλ των πεδίων.

Οι μηχανικοί υποστήριξης δικτύου συγκεντρώνονται στη συγκεκριμένη υποδομή του δικτύου, στο σχεδιασμό, πρόβλεψη και ανάλυση προβλημάτων.

Οι εκπαιδευτές και εκπαιδευτικοί συντονιστές συνήθως δουλεύουν υπό την διεύθυνση του διοικητή σχεδίου, φροντίζουν για τις εκπαιδευτικές ανάγκες και θέτουν σε πρώτη γραμμή ανάγκες υποστήριξης μόλις το σύστημα τοποθετηθεί.

Οι διοικητές τελικού χρήστη σχετίζονται με το σχεδιασμό έρευνας μέσα στις επιχειρησιακές μονάδες και πρέπει να υπογράψουν την αποδοχή της παραλαβής. Οι πελάτες τελικού χρήστη είναι άνθρωποι στην επιχειρησιακή μονάδα που θα χρησιμοποιούν το λογισμικό ΣΔΗΕ. Οι πελάτες τελικού χρήστη συνήθως δίνουν αναφορά στο διοικητή τελικού χρήστη, ο οποίος έχει σχέση αναφοράς με τον εκτελεστικό σπόνσορα.

9.3 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΣΧΕΔΙΟΥ.

Όλα τα μέλη της ομάδας πρέπει να έχουν πρόσβαση στα σωστά εργαλεία σχεδίου. Κάποιος που δεν έχει χαρτί εκτύπωσης θα του είναι πολύ δύσκολο να συμβαδίσει με το μοντέλο ανάλυσης. Χωρίς e-mail είναι δύσκολο να επικοινωνήσει με την ομάδα. Ένα σημαντικό πρώτο εργαλείο είναι μια σειρά γραφείων που να περιλαμβάνει επεξεργασία λέξεων, χαρτιά εκτύπωσης, μια μικρή βάση δεδομένων και e-mail.

Τα εργαλεία αναδόμησης της επιχειρησιακής διαδικασίας είναι σημαντικά για τους επιχειρησιακούς αναλυτές, τους αναλυτές ροής εργασιών και τους διαχειριστές καταγραφών που ξανασχεδιάζουν μια ομάδα διαδικασιών και θέλουν να μπορούν να τις χαρτογραφήσουν για τον τελικό χρήστη. Τα συστήματα διοίκησης σχεδίου εντοπίζουν όλες τις δραστηριότητες και φάσεις που αναφέρθηκαν νωρίτερα. Τα συστήματα διοίκησης διαβεβαιώνουν ότι οι επιδιορθώσεις και οι εκδοχές του λογισμικού έχουν αρχειοθετηθεί σωστά.

Όταν υπάρχουν προβλήματα λογισμικού η ομάδα χρειάζεται έναν τρόπο για να καταστήσει βέβαιο ότι ο πωλητής ενημερώθηκε και ότι τα προβλήματα δρομολογήθηκαν. Η εταιρεία επίσης θέλει μια συλλογική μνήμη για όλα τα μέλη της ομάδας καθώς αυτό συνεχίζεται. Με αυτόν τον τρόπο νέα μέλη της ομάδας μπορούν να προλαμβάνουν τα προβλήματα και να τα λύνουν. Πέραν αυτών των προβλημάτων ένας αριθμός άλλων θεμάτων μπορεί να προκύψει κατά τη διάρκεια του σχεδίου, ειδικά στην περιοχή της πολιτικής και των διαδικασιών.

9.4 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ.

Οι επιχειρησιακοί κίνδυνοι μπορεί να συμβούν σε τρεις περιοχές:

- Χορηγία: Η εκτελεστική χορηγία, η αρχηγία και η σαφής διεύθυνση είναι σημαντικό να ξεκινήσουν στο σχέδιο και να παραμείνουν σε όλη τη διάρκεια της εφαρμογής. Χρειάζονται σοβαρές αποφάσεις για να ξεκινήσει το σχέδιο και να επιτευχθούν συγκεκριμένα ορόσημα στο σχεδιαζόμενο χρονικό πλαίσιο. Η έλλειψη έμπιστων χορηγών θα καταδικάσει το σχέδιο.
- Σχεδιασμός: Το σχέδιο του ΣΔΗΕ είναι ένα σημαντικό εισαγωγικό βήμα για το οποίο θα είναι υπεύθυνοι η διοίκηση πληροφοριών, η τεχνολογία πληροφοριών, οι ομάδες διοίκησης καταγραφών και η ικανότητα του τελικού χρήστη. Οι πόροι πρέπει να αναγνωριστούν, να ανατεθούν και να δεσμευτούν για την λεπτομερή εφαρμογή του σχεδίου. Αν εμφανιστούν ανεπάρκειες στην επάνδρωση της ομάδας σχεδίου, το προσωπικό που πρέπει να στρατολογηθεί ή να προσληφθεί με συμβόλαιο πρέπει να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα.
- Αλλαγή διοίκησης: Το κατώφλι αλλαγής διοίκησης της εταιρείας πρέπει να κατανοηθεί. Με οποιοδήποτε ΣΔΗΕ η επιχείρηση βαίνει προς ένα ψυχολογικά ανοργάνωτο σύστημα εφαρμογής. Το προσωπικό πρέπει να

παρακολουθείται από κοντά ώστε να εντοπίζονται γρήγορα δείγματα άρνησης ή έλλειψη κατανόησης των νέων διαδικασιών.

9.5 ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ.

Οι τεχνικοί κίνδυνοι μπορεί να εμφανιστούν σε 5 βασικές περιοχές :

- *Αποτυχία συστήματος:* Καθώς το hardware, το δίκτυο και το λογισμικό γίνονται πιο περίπλοκα, η πιθανότητα για γενική αποτυχία του συστήματος αυξάνεται.
- *Επιβίωση πωλητή και προϊόντος:* Φροντίδα πρέπει να δοθεί στην επιλογή του πωλητή και του προϊόντος. Η ομάδα σχεδίου πρέπει να είναι σίγουρη ότι δεν θα εξαφανιστούν στο άμεσο μέλλον. Η προσωρινή οικονομική αβεβαιότητα και διατάραξη στις περιοχές του λογισμικού και του hardware είναι παράγοντες που δεν μπορούν να εγγυηθούν για οποιονδήποτε πωλητή τη μακρόχρονη βιωσιμότητά του.
- *Αρχιτεκτονική software /hardware:* Το ΣΔΗΕ οδηγεί στην επιλογή κατάλληλων hardware και δικτυακού περιβάλλοντος για την εκτέλεσή τους. Για την άμεση απόκτηση του hardware και software είναι απαραίτητη η γρήγορη αξιολόγηση και υποστήριξη αυτής της αρχιτεκτονικής από την ομάδα τεχνολογίας πληροφοριών.
- *Αρχιτεκτονική πελάτη /εξυπηρετητή:* Η εφαρμογή του ΣΔΗΕ μπορεί να είναι το πιο σημαντικό τεστ μια εφαρμοσμένης αρχιτεκτονικής πελάτη /εξυπηρετητή μέσα στην επιχείρηση. Ο οργανισμός μπορεί να έχει περιορισμένη πρακτική εμπειρία με αυτή την ειδικότητα. Είναι απαραίτητο να αξιολογηθούν οι ανταγωνίστριες αρχιτεκτονικές πελάτη /εξυπηρετητή γρήγορα και κατανοητά και να γίνει επιλογή μεταξύ αυτών.
- *Τοπική υποστήριξη υποδομής του πωλητή:* Ο πωλητής στο ΣΔΗΕ το πιο πιθανό είναι να υποστηρίζει το προϊόν από τα γραφεία της διοίκησης. Το προσωπικό διοίκησης πληροφοριών και καταγραφών χρειάζεται να ακονίσει τις ικανότητές του σε βάθος και σε πρακτική εμπειρία εάν ο οργανισμός θέλει να μειώσει σημαντικά τις απαιτήσεις για την παρουσία του πωλητή.

9.6 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ.

Υπάρχουν δύο κύριες περιοχές όπου κίνδυνοι μπορεί να εμφανιστούν:

- *Εκπαίδευση χρήστη και υποστήριξη της εφαρμογής:* Η επιχείρηση μπορεί να έχει περιορισμένη εμπειρία στην προσπάθεια να εκπαιδεύσει συγκεκριμένο αριθμό χρηστών. Η διεξαγωγή του ΣΔΗΕ πρέπει να στηθεί προσεκτικά και να συντονιστεί σωστά με την εκπαίδευση και εξάσκηση του προσωπικού έτσι ώστε η εσωτερική συλλογική μνήμη να αυξηθεί και να εφαρμοστεί σε όλη την επιχείρηση.
- *Τεχνική εκπαίδευση και υποστήριξη της εφαρμογής:* Νέα προϊόντα, αρχιτεκτονική πελάτη /εξυπηρετητή, περιβάλλοντα λειτουργίας θα σημάνουν την αύξηση επένδυσης στη διοίκηση πληροφοριών και στις πηγές της τεχνολογίας πληροφοριών

9.7 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.

Ο βασικός κίνδυνος διαδικασίας είναι βραχυχρόνια η έλλειψη αποτελεσματικότητας. Οι διοικητές μπορούν να περιμένουν τέτοια απώλεια κατά τη διάρκεια μετακίνησης των χρηστών στο νέο περιβάλλον ΣΔΗΕ. Επιπλέον, η ομάδα διοίκησης καταγραφών θα χρειαστεί να δεσμεύσει έναν σημαντικό αριθμό πηγών στην υποστήριξη του νέου εισαγωγικού βήματος μέσα στην κοινότητα του χρήστη.

9.8 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.

Το κύριο ρίσκο ασφάλειας εμφανίζεται στο περιβάλλον του πελάτη /εξυπηρετητή. Η επιχείρηση μπορεί να έχει περιορισμένη εμπειρία στο να ασφαλίσει τέτοιο περιβάλλον. Μια στρατηγική και μια προσέγγιση ελέγχου για ασφάλιση του ΣΔΗΕ μέσα στην πλατφόρμα του πελάτη / εξυπηρετητή πρέπει να αναπτυχθεί πολύ σύντομα.

9.9 ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ.

Οι τρεις βασικές προοπτικές για το ΣΔΗΕ είναι η *ανθρώπινη*, η *τεχνολογική* και η *επιχειρησιακή*. Ο διευθυντής σχεδίου πρέπει να είναι ευαίσθητος και για τις τρεις και να βρεί τρόπους να γεφυρώσει διαφορετικές συμπεριφορές, προσδοκίες ή φόβους καθώς το σχέδιο εξελίσσεται.

Οι διοικητικές προτεραιότητες γενικά είναι δεμένες για καθαρά επιχειρησιακούς στόχους. Οι περισσότεροι διοικητές δεν ενδιαφέρονταν για ένα συγκεκριμένο εργαλείο. Το software και το hardware είναι λιγότερο σημαντικά από τους στόχους για καλύτερη ικανότητα, αποδοτικότητα και παραγωγικότητα. Η διοίκηση μπορεί να προσπαθεί να δημιουργήσει μια δυνατή επιχειρησιακή μονάδα όπου λιγότεροι άνθρωποι να μπορούν να κάνουν περισσότερη δουλειά.

Ο διευθυντής σχεδίου πρέπει να οργανώσει την πολύπλοκη τεχνολογία ώστε η διαδικασία να οδηγήσει σε αποτελέσματα. Η νέα τεχνολογία πελάτη /εξυπηρετητή απαιτεί υψηλό επίπεδο πειθαρχίας και αυστηρότητας. Αυτή δεν είναι άσκηση υποχρέωσης. Το σύστημα πρέπει να δουλέψει. Ο διευθυντής σχεδίου πρέπει να ξοδέψει πολύ χρόνο για να συντονίσει τη δουλειά γύρω από οποιαδήποτε εμπόδια εμφανιστούν.

Ο διευθυντής σχεδίου πρέπει να ακολουθεί μια πολιτική για να κάνει τους ανθρώπους του συστήματος λειτουργίας να δουλέψουν. Πρέπει να δημιουργηθεί μια ομάδα για να διασφαλίσει την επιτυχία του εισαγωγικού βήματος. Εξωτερικές πηγές μπορούν, επίσης, να χρησιμοποιηθούν για γρήγορες παρεμβάσεις όπου απαιτείται βαθιά γνώση του δικτύου ή του hardware. Το προσωπικό, όμως, που συντονίζει πρέπει να είναι η καρδιά της ομάδας. Εάν ο οργανισμός μειώσει τα πάντα, δεν θα υπάρχει γνώση που να υπενθυμίζει το σχέδιο καθώς όλοι οι σύμβουλοι θα έχουν φύγει.

Ακόμα, από την πλευρά των ανθρώπων, ο διευθυντής σχεδίου πρέπει να είναι ευαίσθητος στο βαθμό αλλαγής που ο τελικός χρήστης της επιχειρησιακής μονάδας μπορεί να δεχτεί καθώς επίσης και στην πραγματική μείωση των ανθρώπων από την εφαρμογή του ΣΔΗΕ. Ένα ΣΔΗΕ δεν είναι υπεύθυνο όταν υπάρχει τεχνικό πρόβλημα είναι υπεύθυνο όταν υπάρχει επιχειρησιακό πρόβλημα που σχετίζεται με κλασσικές δυσκολίες του να δουλεύει κανείς χειρόγραφα και εξαιτίας του αυξανόμενου βάρους χειρόγραφης εργασίας στα σημερινά γραφεία. Η αλλαγή δεν μπορεί να είναι τόσο

ριζική ώστε να ηλεκτροποιηθούν όλα σε μια νύχτα. Οι χρήστες θα χάσουν τα σημεία αναφοράς τους.

Η χρησιμοποίηση του ΣΔΗΕ για την οργάνωση των εγγράφων είναι και τέχνη και επιστήμη. Ένας μικρός αριθμός (1-5% της επιχείρησης) δεν θα μπορεί να συμβαδίσει με το νέο τρόπο σκέψης του ΣΔΗΕ. Οι άνθρωποι που είναι αρνητικοί στην οργάνωση των χειρόγραφων αρχείων και εγγράφων θα είναι αρνητικοί και στον ηλεκτρονικό κόσμο. Από τη φύση του λογικού χτισίματος στο λογισμικό, το ΣΔΗΕ δεν ανέχεται τη «διαχειριστική τεμπελιά». Κάποιοι θα το βρουν εξαιρετικά δύσκολο να δουλεύουν σε ένα πιο δομημένο περιβάλλον. Ο διευθυντής σχεδίου πρέπει να βρει τρόπους να χρησιμοποιήσει τους ανθρώπους σωστά.

Η διαδικασία αλλαγής της διοίκησης είναι που ενδιαφέρει το ΣΔΗΕ και όχι η τεχνολογία ή η οργάνωση. Αν οι άνθρωποι που εμπλέκονται σε αυτή τη διαδικασία χρησιμοποιηθούν σωστά, τα αποτελέσματα που θα φέρει το ΣΔΗΕ θα εφαρμοστούν σωστά και η επιχείρηση θα αναγεννηθεί. Οι άνθρωποι μπορούν να δεθούν προσωπικά με όλα τα έγγραφα της επιχείρησης. Το μέγεθος του πραγματικού desktop του ατόμου είναι η έκταση της επιχείρησης όπως εκφράζεται μέσα στα έγγραφα. Η επιχείρηση που σαν κέντρο της θέτει το έγγραφο θα δημιουργήσει την ευκαιρία για τη δημιουργία μιας ανθρωποκεντρικής επιχείρησης – ανθρώπινης και ισορροπημένης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ WORKFLOW.

Στο τελευταίο κεφάλαιο αυτής της πτυχιακής κρίνεται σκόπιμο να γίνει μικρή αναφορά στο Σύστημα Διαχείρισης WORKFLOW (ροή εργασίας) μιας επιχείρησης. Η ανάλυση της χρήσης καθώς και της χρησιμότητάς του σκοπό έχει να παρουσιάσει τα οφέλη που απορρέουν από την εφαρμογή του.

10.1 WORKFLOW.

Τα συστήματα Διαχείρισης του Workflow (WFMS) είναι εξειδικευμένοι τύποι των συστημάτων του λογισμικού, συνηθισμένοι να βοηθούν τον υπολογιστή να υποστηρίξει την συνεργασιακή σχέση. Τα Συστήματα Διαχείρισης του Workflow συχνά αναφέρονται ως αυτοματισμός του workflow από τότε που μπορούν να αυτοματοποιήσουν τις εργασίες ή τις δραστηριότητες που αναλαμβάνουν και από τους δύο, ανθρώπους και υπολογιστικούς πόρους ενός οργανισμού. Τα WFMS εισάγονται συχνά από τότε που υποστηρίζουν νέους τρόπους εργασίας ως επαναλειτουργία των επιχειρήσεων. Χρησιμοποιούνται στην αποστολή των κρίσιμων περιοχών, τέτοιων όπως των οικονομικών υπηρεσιών για την έκδοση δανείων και για κοινές διαχειριστικές λειτουργίες, τέτοιες όπως οι παραγγελίες στη διεργασία αγοράς.

Ως ένα παράδειγμα εφαρμογής μιας μικρής ροής εργασιών, ας αναφέρουμε την έρευνα ενός υπαλλήλου για την τακτική που ακολουθεί για μια ασφαλιστική απαίτηση ενός αυτοκινήτου. Ο υπάλληλος θα πρέπει να ακολουθήσει μια σειρά βημάτων για ημέρες ή εβδομάδες, αποφασίζοντας με ποιο τρόπο θα κανονίσει την απαίτηση. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου αυτός ή αυτή θα ασχοληθεί με πολλές άλλες παρόμοιες απαιτήσεις και με την τεκμηρίωση που συνδέεται με αυτές. Ένα σύστημα workflow θα βοηθηθεί από την παροχή μιας λίστας ελέγχου των εργασιών που θα διεξαχθούν κάθε ημέρα και από την παροχή πληροφοριών στον πελάτη και στους άλλους ασφαλιστές. Το σύστημα θα επιτρέπει την συνεργασία με άλλους υπαλλήλους για να μοιραστούν την ίδια περίπτωση αν είναι απαραίτητο ή να τους εξασφαλίσουν έναν διαχειριστή για να κάνει την τελική εξουσιοδότηση με τις

πληροφορίες που χρειάστηκαν για να εγκρίνουν την απαίτηση. Το σύστημα του workflow επίσης θα εξασφαλίσει μια άποψη για την κατάσταση της διεργασίας, τέτοια όπως πόσες απαιτήσεις ολοκληρώνονται κάθε ημέρα, πόσο χρόνο κατά μέσο όρο χρειάζεται κάθε μια. Αυτή η πληροφορία που διαχειρίζεται μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την βελτίωση της διεργασίας στο μέλλον.

10.2 ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ WORKFLOW.

Το Workflow μπορεί να δημιουργήσει μεγάλες διαφορές στην αποδοτικότητα της λειτουργίας στις διεργασίες που προκύπτουν σε μια επιχείρηση. Μπορεί να κατορθώσει να βοηθήσει τους διαχειριστές σε συντονισμένες εργασίες που αναλαμβάνονται από το προσωπικό για να τους βοηθήσουν προκειμένου να εκτελέσουν τις εργασίες. Τα οφέλη από την εφαρμογή ενός συστήματος workflow, είναι ότι ο χρόνος ολοκλήρωσης και το υπάρχον κόστος στις διεργασίες της επιχείρησης μπορούν να περιοριστούν.

Για παράδειγμα, μια τράπεζα στο Ηνωμένο Βασίλειο χρησιμοποίησε ένα σύστημα workflow για να περιορίσει το μέσο χρόνο που απαιτείται για να εγκριθεί ένα στεγαστικό δάνειο για έναν πελάτη από 21 σε 9 ημέρες. Επιπρόσθετα, με την υπηρεσία του πελάτη που παίζει τον πιο σημαντικό ρόλο για την επιτυχία μιας επιχείρησης το workflow μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των διεργασιών και να αυξήσει την ικανοποίηση του πελάτη.

Η παράδοση της πληροφορίας στον άνθρωπο που εκτελεί την διεργασία μπορεί, επίσης, να βελτιωθεί δια μέσου του αυτοματισμού του workflow. Παρά το γεγονός ότι διασχίζοντας το γραφείο επανειλημμένως ενώ ανακτάται η πληροφορία από μια αρχειοθήκη, ο χρήστης μπορεί να έχει πρόσβαση στον πελάτη ή μόνο στο κουτί πληροφοριών, επιλέγοντας το τμήμα της εργασίας ή δακτυλογραφώντας το όνομά τους ή τον αριθμό της αναφοράς. Όλη η αλληλογραφία, ο πελάτης και οι λεπτομέρειες για την τακτική είναι διαθέσιμα σε ένα ηλεκτρονικό αρχείο του πελάτη. Προκειμένου να κατορθωθεί αυτό τα συστήματα workflow συχνά χρησιμοποιούν ένα σύστημα επεξεργασίας εγγράφου κειμένου εικόνας. Το σύστημα αυτό επιτρέπει όλα τα γράμματα του πελάτη να σαρωθούν και στη συνέχεια να αποθηκευτούν ως ψηφιακές εικόνες για την ανάκτηση που θα γίνει αργότερα και για την εμφάνιση όταν το κουτί του πελάτη ανοιχτεί.

Το workflow καθιστά ικανούς τους διευθυντές να διευθύνουν την ομάδα τους καλύτερα από τότε που το σύστημα του workflow μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να προσδιορίσει αυτόματα εργασίες. Αυτός ο προσδιορισμός συνήθως κατορθώνεται από τη χρήση μιας σειράς προτεραιότητας του workflow, η οποία θα προσδιορίσει το πιο σημαντικό θέμα του επόμενου διαθέσιμου ανθρώπου, ο οποίος έχει την ακριβή σύντομη βιογραφία για να το συμπληρώσει. Επίσης, το workflow βοηθά τους διευθυντές να βελτιώσουν την επίδοση του προσωπικού στην οθόνη. Για παράδειγμα, ο μέσος χρόνος που αφιερώνει ένας άνθρωπος για να ασχοληθεί με ένα θέμα μπορεί εύκολα να εμφανιστεί από έναν υπολογιστή.

Η επίδοση της ομάδας ως σύνολο μπορεί επίσης να απεικονιστεί από τον αριθμό των διακεκριμένων εργασιών στη σειρά του workflow. Το συνολικό αποτέλεσμα είναι ότι ο διευθυντής χρειάζεται να ξοδέψει λιγότερο χρόνο για να επικοινωνήσει με τα άτομα ξεχωριστά. Αυτό δίνει περισσότερο χρόνο και για τους διευθυντές και τους εργαζόμενους για να επικεντρωθούν στους ρόλους «κλειδί».

Στα πλεονεκτήματα ενός συστήματος workflow περιλαμβάνονται:

1. Αυξάνεται η αποδοτικότητα της διεργασίας. Οι διεργασίες γίνονται περισσότερο αποδοτικές δίνοντας λιγότερο χρόνο για την αποπεράτωση της εργασίας και τα κόστη ελαττώνονται καθώς χρειάζεται λιγότερο προσωπικό ή αυξάνεται η συνεργασία.
2. Κατορθώνεται η προτυποποίηση της διεργασίας. Η αυτοματοποίηση της διεργασίας βελτιώνει την ποιότητα της υπηρεσίας δίνοντας μια συνηθισμένη πρόσβαση σε καθένα πελάτη και ξανά λόγω του περιορισμένου χρόνου να προσφερθεί η υπηρεσία, για παράδειγμα η απάντηση σε έναν πελάτη που ζητά πληροφορίες για την κατάσταση του δανείου του.
3. Βελτιώνεται η διαθεσιμότητα των πληροφοριών. Η άμεση ηλεκτρονική παράδοση του κουτιού με τις πληροφορίες σε έναν χρήστη μικροϋπολογιστή παρά από μια αρχαιοθήκη ή από τον δίσκο άλλου ανθρώπου.
4. Ο αυτόματος προσδιορισμός των εργασιών του προσωπικού. Οι εργασίες προσδιορίζονται από μια σειρά ενεργειών.

5. Αυτοματοποιείται η παρακολούθηση της διεργασίας. Γίνεται πιθανόν από τα εργαλεία παρακολούθησης και τους πίνακες και τα μετρικά διαγράμματα δείχνοντας την επίδοση της ομάδας ή του καθένα χωριστά.

10.3 ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ WORKFLOW ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.

Βασικός σκοπός του WORKFLOW είναι η διαχείριση των επιχειρησιακών διαδικασιών, οι οποίες καλύπτουν διάφορα τμήματα του οργανισμού για την υποστήριξη της εξωτερικής ζήτησης.

- Επιχειρησιακή διαδικασία: Ένα σύνολο από μια ή περισσότερες διαδικασίες οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους για να αντιμετωπίσουν διάφορους επιχειρηματικούς στόχους.
- WORKFLOW: Αυτοματοποιημένη επιχειρηματική διαδικασία εν συνόλω ή εν μέρει κατά τη διάρκεια της οποίας έγγραφα ,πληροφορίες ή άλλες εργασίες μεταφέρονται από τον ένα χρήστη στον άλλο για να ενεργοποιηθούν.
- Διοικητικό Σύστημα Workflow: Για την εκτέλεση των εργασιών workflow απαιτείται ένα σύστημα το οποίο θα προσδιορίζει ,δημιουργεί και θα διαχειρίζεται αυτές με τη βοήθεια του λογισμικού (software), το οποίο θα τρέχει σε μια ή παραπάνω συσκευές workflow. Οι συσκευές αυτές έχουν την ικανότητα να μεταφράζουν την πορεία προσδιορισμού, να αλληλεπιδρούν με τους συμμετέχοντες στο workflow και όταν χρειάζεται να επικαλούνται τα εργαλεία και τις εφαρμογές των τεχνολογιών πληροφορίας.

Το internet και το workflow καλό είναι να συνδυάζονται γιατί με αυτόν τον τρόπο δρουν πιο αποτελεσματικά .Μέσω internet εξωτερικές και εσωτερικές απαιτήσεις ενεργοποιούν άμεσα τη διαδικασία παράδοσής τους. Το internet μεταφέρεται από έναν παθητικό πληροφοριακό ρόλο σε έναν ενεργητικό.

10.4 ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ WORKFLOW.

Ένα από τα βασικότερα χαρακτηριστικά του WORKFLOW είναι ότι αναπαριστά τη διαδικασία που θα πρέπει να ακολουθήσει η επιχείρηση .Αυτή η αναπαράσταση είναι ίδια με εκείνη που αναθέτει αρμοδιότητες και δραστηριότητες

σε όσους συμμετέχουν σύμφωνα με το στάδιο της εργασίας που βρίσκεται σε εξέλιξη και μεταφέρει αμέσως τη διαδικασία από τη μια δραστηριότητα στην άλλη. Αυτός ο τρόπος εξασφαλίζει ότι η εκτέλεση της δραστηριότητας θα γίνει από εκείνον που έχει τις απαραίτητες γνώσεις και αρμοδιότητες. Η αναπαράσταση της διαδικασίας γίνεται γραφικά και με τρόπο ώστε να παρουσιάσει το ακριβές στάδιο της διαδικασίας. Ας πάρουμε ως παράδειγμα κάποιον που έχει κάνει παραγγελία μέσω internet. Με αυτόν τον τρόπο θα μπορεί να δει σε οθόνη όλα τα βήματα που ακολουθούνται ως την παράδοση.

10.5 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ WORKFLOW.

1. ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ.

Σε κάθε εφαρμογή του WORKFLOW κάθε συμμετέχοντας μπορεί να παρακολουθήσει μόνο τις εργασίες και τα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί μέσω της συσκευής του workflow. Η πρόσβαση του χρήστη στο workflow είναι ελεγχόμενη από προκαθορισμένους κανόνες για κάθε δραστηριότητα που γίνεται μέσα στη συνολική διαδικασία.

2. ΕΝΙΣΧΥΜΕΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ.

Το workflow έχοντας εξαλείψει κάθε χειρονακτική λειτουργία ανάμεσα από τις δραστηριότητες μπορεί να μειώσει και το χρόνο μεταξύ της έναρξης μιας δραστηριότητας ως την διεκπεραίωσή της. Παραδείγματος χάριν, οι διοικητικές διαδικασίες οριοθετούνται μέσω νομοθετημένου ορίου χρονικής διάρκειας, εγγύηση 48 ωρών παράδοσης παραγγελιών κ.ο.κ.

3. ΕΥΚΡΙΝΕΙΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΠΡΟΟΔΟΥ.

Η εφαρμογή του workflow συνοδεύεται και από παροχή λεπτομερών και ξεκάθαρων ενημερώσεων και αναφορών για την πρόοδο, οι οποίες περιλαμβάνουν διαδικασίες σε εξέλιξη, το στάδιο στο οποίο βρίσκονται αυτές και τον υπεύθυνο αυτών των διαδικασιών. Επίσης, γίνεται αναφορά των εργασιών που απομένουν και πρέπει να διεκπεραιωθούν και όλα αυτά σε χρόνο δευτερολέπτων. Και τα μέλη του οργανισμού και οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν το στάδιο της επιχειρηματικής διαδικασίας.

4. ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ.

Το workflow έχοντας αναθέσει σχεδιασμένες δραστηριότητες και αποστολές εξαλείφει τα περισσότερα καθήκοντα επίβλεψης. Το workflow χορηγεί σε κάθε χρήστη έναν κατάλογο με τα καθήκοντα που πρέπει να διεκπεραιωθούν. Όταν ο χρήστης επιλέξει μια δραστηριότητα όλα τα έγγραφα που σχετίζονται με αυτή εμφανίζονται αυτόματα στο σταθμό εργασίας. Όταν τελειώσει η εργασία όσες πληροφορίες συγκεντρώθηκαν τοποθετούνται αυτομάτως στον κατάλληλο χώρο.

5. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΥΣ.

Το workflow, επίσης, διατηρεί ημερολόγιο για κάθε εργασία που βρίσκεται υπό τον έλεγχό του καθώς επίσης την ημερομηνία και το χρόνο, τα καθήκοντα που σχετίζονται με την εφαρμογή και το όνομα του χρήστη. Οι πληροφορίες αυτές δίνουν αναφορές για το κόστος και την πρόοδο της κάθε δραστηριότητας και την εκτέλεσή της.

10.6 ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΟ WORKFLOW.

1. ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Ο έλεγχος της παραγωγικότητας αυξάνεται μέσω των καθηκόντων που έχει αναθέσει το workflow. Επίσης, ενισχύει την εμπιστοσύνη και τα μέτρα πρόσβασης ελέγχου καθώς εισάγει νέες επιχειρησιακές και βιομηχανικές μεθόδους για τη διοίκηση και τον έλεγχο των εργασιών.

2. ΠΕΛΑΤΕΣ

Η βελτιωμένη ποιότητα των υπηρεσιών, ο καλύτερος χρόνος ανταπόκρισης, οι ξεκάθαρες πληροφορίες σχετικά με το στάδιο των απαιτήσεων καθώς και οι προσιτοί πράκτορες των εταιρειών αυξάνουν τα οφέλη των πελατών

3. ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Οι διευθυντές μέσω των συστημάτων του workflow βλέπουν τις αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν στον κατάλληλο χρόνο και με επάρκεια πληροφοριών δίνοντάς τους έτσι τη δυνατότητα να παρέμβουν αποτελεσματικά. Το workflow παρέχει συνεχή πρόσβαση στο στάδιο της κάθε υπόθεσης και ένα σύστημα επίβλεψης

τους επιτρέπει να ελέγχουν τις διαδικασίες. Με αυτόν τον τρόπο οι λειτουργίες επίβλεψης έρχονται πιο κοντά στον βιομηχανικό τομέα.

4. ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Κάθε πράκτορας παίρνει έναν κατάλογο με τις δραστηριότητες που πρέπει να διεκπεραιώσει. Αυτό του δίνει τη δυνατότητα να οργανώσει καλύτερα τη δουλειά του. Για τους πράκτορες το workflow σημαίνει ελαστικότητα στη δουλειά τους, ταχύτητα στη διεκπεραίωση και υψηλό επίπεδο ευχαρίστησης από τη δουλειά.

5. ΑΝΑΛΥΤΕΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

Με τη βοήθεια του workflow οι αναλυτές οργανισμών μπορούν να έχουν κάθε είδους απαραίτητων στατιστικών για την ανάλυση του φόρτου εργασίας, του κόστους, των περιόδων αιχμής και πολλών άλλων πλευρών της λειτουργίας μιας επιχείρησης.

10.7 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ.

Επιχειρησιακή διεργασία ονομάζεται μια ομάδα διαδικασιών ή δραστηριοτήτων που σχετίζονται μεταξύ τους, οι οποίες συλλογικά καταφέρνουν να υλοποιήσουν έναν επιχειρηματικό αντικειμενικό στόχο.

Μια επιχειρηματική διαδικασία είναι τυπικά συνδεδεμένη με λειτουργικούς στόχους και επιχειρηματικές σχέσεις. Η διαδικασία αυτή μπορεί να εμπεριέχεται ολόκληρη σε μια οργανωτική μονάδα ή να συνδέει αρκετούς διαφορετικούς οργανισμούς όπως συμβαίνει σε μια σχέση μεταξύ πελάτη και προμηθευτή.

Μια επιχειρηματική διαδικασία έχει συγκεκριμένους όρους, οι οποίοι δηλώνουν την έναρξή της σε κάθε νέα περίπτωση όπως η παραλαβή μιας αίτησης και καθορισμένα αποτελέσματα με τη συμπλήρωσή της. Επίσης, μια επιχειρηματική διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει επίσημες ή μη μορφές αλληλεπίδρασης μεταξύ των συμμετεχόντων.

Τέλος, μια επιχειρηματική διεργασία είναι πιθανό να αποτελείται από αυτοματοποιημένες δραστηριότητες, οι οποίες είναι ικανές να διαχειριστούν τη ροή εργασίας ή ακόμα και χειρονακτικές δραστηριότητες οι οποίες δεν περιλαμβάνονται στις επιδιώξεις της διαχείρισης workflow.

10.8 ΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.

Με τον όρο *διαδικασία* ορίζουμε την αναπαράσταση μιας επιχειρηματικής διαδικασίας σε μια μορφή που ευνοεί τον αυτοματοποιημένο χειρισμό όπως η εφαρμογή ενός συστήματος workflow .Ο ορισμός της διαδικασίας αποτελείται από ένα δίκτυο δραστηριοτήτων, από κριτήρια που σηματοδοτούν την έναρξη και τον τερματισμό της διαδικασίας και πληροφορίες για τις ανεξάρτητες δραστηριότητες (π.χ συμμετέχοντες).

Ο ορισμός της διαδικασίας προκύπτει από την εργασία κατά τη διάρκεια της κατάστασης ορισμού διαδικασίας .Περιλαμβάνει τόσο χειρωνακτικές δραστηριότητες όσο και αυτοματοποιημένες. Επίσης, περιλαμβάνει αναφορές σε υπό-διαδικασίες ,ορισμένες ξεχωριστά ,οι οποίες συνιστούν μέρος του συνολικού ορισμού της διαδικασίας.

Ο ορισμός της διαδικασίας μπορεί να κάνει αναφορά σε έναν ξεχωριστό οργανισμό για να δώσει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να προσδιοριστούν εμμέσως.

10.9 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ.

Δραστηριότητα ορίζεται μια περιγραφή ενός τμήματος εργασίας, το οποίο σχηματίζει ένα λογικό βήμα σε μια διαδικασία .Μια δραστηριότητα workflow (αυτοματοποιημένη) απαιτεί ανθρώπινους αλλά και μηχανικούς πόρους για την υποστήριξη εκτέλεσης της διαδικασίας .

Μια δραστηριότητα είναι τυπικά η μικρότερη μονάδα εργασίας που σχεδιάζεται από ένα μηχανισμό workflow κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της διαδικασίας αν και μια δραστηριότητα μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα πολλά κομμάτια εργασίας που έχουν ανατεθεί.

Πλήρεις χειρωνακτικές δραστηριότητες μπορούν να αποτελέσουν μέρος μιας επιχειρηματικής διαδικασίας και να συμπεριληφθούν στον σχετικό ορισμό διαδικασίας της, όμως δεν αποτελούν μέρος της αυτοματοποιημένου workflow που απορρέει από την εκτέλεση της διαδικασίας .Γι' αυτό μια δραστηριότητα μπορεί να χαρακτηριστεί ως χειρωνακτική ή αυτοματοποιημένη.

10.10 ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ – ΧΕΙΡΩΝΑΚΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ.

Αυτοματοποιημένη θεωρείται μια δραστηριότητα, η οποία είναι ικανή για αυτοματισμό με χρήση Η/Υ χρησιμοποιώντας ένα σύστημα διαχείρισης workflow για να διευθύνει τη δραστηριότητα κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της επιχειρηματικής διαδικασίας.

Ως *χειρωνακτική* δραστηριότητα εννοούμε μια δραστηριότητα μέσα σε μια επιχειρηματική διαδικασία, η οποία ,όμως, δεν μπορεί να υποστηρίξει αυτόματα και έτσι βρίσκεται εκτός των προθέσεων του συστήματος διαχείρισης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.

Μέσα από την μελέτη της πιο πάνω πτυχιακής και την ανάλυση των επιμέρους κεφαλαίων της, γίνεται φανερό ότι η χρήση ενός Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων της Επιχείρησης (ΣΔΗΕ) κρίνεται απαραίτητη στη σύγχρονη επιχείρηση. Με ένα τέτοιο σύστημα η διαχείριση των εγγράφων γίνεται περισσότερο αποτελεσματική καθώς ξεπερνιούνται τα εμπόδια αυτής, λύνεται το πρόβλημα της αρχειοθέτησης των εγγράφων, οι πολιτικές που χρησιμοποιούνται στην διαχείρισή τους λειτουργούν πιο καλά και τέλος οι ρόλοι των ατόμων που αναμειγνύονται στην λειτουργία της επιχείρησης καθορίζονται ακριβώς.

Κάθε επιχείρηση ,λοιπόν, καλείται να εξακριβώσει τα τρωτά του υπάρχοντος συστήματος στην διαχείριση των εγγράφων της και να τα ξεπεράσει υιοθετώντας ένα αποτελεσματικό ΣΔΗΕ.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.

- Ταμπακάς Βασίλειος :Αυτοματισμός Γραφείου(Σημειώσεις για το Εργαστήριο).
- Michael J.D Sutton : Document Management for the Enetrprise, 1996.
- Aronson ,Larry. HTML Manual of style,1994 .
- Anedon, Don ,and Joseph R. Levy. Electronic Imaging Systems, 1994.
- Barret ,Edward , ed. Text, ConText ,and HyperText: Writing with and for the computer,1998.
- Berline, Gary ,and Lori Gruinin. "The Painful Transition"PC Magazine,1993.
- Bion, Clyde. State of the Paper- less Office, March 1998.
- Bloor, Robin. "Workflow and Document Management: Managing Documentation Efficiently in an Inefficient World.", September 1994.
- Black Forest Group. Requirements for an Enterprise Document ManagementSystem, January 1995.
- Chen , Steven C. M :The Document Masters : PC DOCS, June 1994.
- Cook ,Terry ."Australian Archives' Commonwealth Records Series System Functions and a Functional Thesaurus". April 1994.
- Dewire, Dawna Travis. Text Management, 1994.
- Dickinson, Brian. Developing Structured Systems, 1981.
- Enrado, Patty. "Fuzzy Retrivial"., January 1995.
- Franklin, Ursula. The Real World of Technology,1990.
- Gane, Chris , and Trish Sarson. Structured Systems Analysis:Tools and Techniques,1979.
- Horton, William. The ICON Book: Visual Symbols for Computer Systems and Documentation,1994.
- Jones, Susan."A Thesaurus Data Model for an Intelligent Retrieval System",1993.
- Kay ,Emily. "Taming The Paper Jungle",1995.
- Meadows, Jack. "Purposes and Practices of Text Retrieval".,1992.
- Milley , Michael. "Publications Challenge Workflow Management",1994.
- Olson, M.H ., and H. C Lucas. "The Impacts of Office Automation on the Organisation: Some Implications for Research and Practice", 198/2.

Pollitt, Steven A. Information Storage and Retrieval Systems: Origin, Development and Applications, 1989.

Pritchard, John. "Electronic Filing and Retrieval: Developments in Full Text Retrieval Systems", 1990.

Schuegraf, Ernest J., and Martin F. van Bommel. "An Automatic Document Indexing System Based on Cooperating Expert Systems: Design and Development", 1993.

Taylor, Robert S. Value added Processes in Information Systems, 1986.

