

Office Ügykövetési rendszer

Az alkalmazás-csomag az összetettebb csoportmunka alkalmazások alapvető jellemzőivel bír, az elektronikus együttműködési kultúra az elektronikus levelezési kultúrát meghaladóan egy következő lépcsőfokot jelent a korszerű dokumentumkezelés és munkafolyamatok vezérlése tekintetében. Mindemellett egyszerű és felhasználóbarát, továbbá jól körülhatárolt funkcionalitásaival nagyban segíti a munkatársak munkáját beosztástól és a számítógépes affinitástól függetlenül.

Mi az Office Ügykövetési rendszer?

Az Office Ügykövetési rendszer az intézmény vezetőinek és ügyintézőinek közös munkafelülete, memóriája és kommunikációs platformja, alkalmazásával - hozzáférési jogtól függően - részleges vagy teljes áttekintéssel rendelkeznek a folyamatban lévő ügyek állapotáról. A rendszer képes a teljes hivatali iratforgalom (papír, fax és e-mail egyaránt) kezelésére. Lehetővé teszi a feladatok kiadását és delegálását, s egyúttal archívumként is szolgál a lezárt dokumentumok tárolása és elérése céljából. Az egységes és strukturált dokumentumkezelésen túl az ügyekben zajló és az iratokhoz kötődő munkafolyamatok kezelhetővé válnak anélkül, hogy a hivatalnak a meglévő szabályozásait fel kellene borítania. Legalapvetőbb funkciócsoportjai:

- ▶ **Iratkezelés** (levelek, e-mail-ek, faxok, „programozható” iratsablonok használata)
- ▶ **Partner (ügyfél) kezelés** (alap és kiegészítő, statikus és dinamikus adatok)
- ▶ **Naptár** (csoportnaplár, időpont egyeztetés, ütközésvizsgálat, erőforrás-kezelés)
- ▶ **Ügyek** szervezése, kezelése, irányítása
- ▶ **Munkafolyamatok** irányítása, ellenőrzése (dokumentum készítése, továbbítása, jóváhagyása)
- ▶ **Feladatok** kiadása, végrehajtása, dokumentálása, ellenőrzése, jóváhagyása
- ▶ Információ megosztása az **UniMail** technológia segítségével

Az Office Ügykövetési rendszer felépítése, teljesítménye

A programrendszer több alkalmazás (adatbázis) együttműködése, melyek közül a felhasználók – a használatától függően – kettőt (Ügykövetés és Partner nyilvántartás), vagy hármat (elektronikus Kézikönyvkönyv) kezelnek. A továbbiak az Adatgazda által kezelt Kulcslisták adatbázis, illetve, a rendszer által használt háttér adatbázisok.

Az adatbázisokra nincs méretkorlát, az operációs rendszer által kezelhető méret a meghatározó.

A rendszer nagy adatmennyiségnél is és minden funkciójában gyors. (Dokumentum létrehozás, -kezelés, nézet váltás, keresések.)

Az Office Ügykövetési rendszer főbb szolgáltatásai

Biztonsági rendszer

Hozzáférési jogosultságok rendszere

Az Ügykövetési rendszerben több szintű, és a szinteken belül tovább finomítható jogosultsági rendszer működik. Szabályozható az adatbázisokhoz a hozzáférési jogosultság (a Lotus Notes/Domino rendszer 7 hozzáférési típusa használható), az Ügykövetés adatbázisban - a metaadatokat és az iratot együtt tartalmazó - dokumentumokra beállítható a szerkesztési és láthatósági jogosultság, ezen belül a dokumentumtörzsrre (irat) külön is állítható a szerkesztési jogosultság.

Titkosítás, elektronikus aláírás (PKI)

Az integrált Nyilvános Kulcsú Infrastruktúra (PKI – Public Key Infrastructure) lehetővé teszi a dokumentumok digitális aláírását, illetve titkosítását, ezzel garantálva az anyag készítőjének pontos személyazonosságát, tartalmának sérthetetlenségét, valamint a hozzáférés biztonságát.

Az IBM – Lotus Domino kiszolgáló volt az első olyan termék a piacon, mely a PKI infrastruktúrát teljes egészében alkalmazta működése során.

Az IBM Lotus Domino PKI infrastruktúra integrálható egyéb, pl.: Microsoft, Novell PKI infrastruktúrákkal.

A hálózati adatforgalom biztonságáról a PKI-n túl egy integrált titkosítási algoritmus is gondoskodik.

Az Ügykövetés adatbázisban a dokumentumok szövegtörzsében tárolt információk titkosíthatók. A titkosított dokumentumokhoz csak a megfelelő titkosítási kulccsal rendelkező kollégák férnek hozzá.

Paramétereizhetőség

Adatbázis szintű beállítások

A programrendszer alkalmazásai adatbázis szinten paramétereizhetők. A fő adatbázis (Ügykövetés) több mint 60 beállítási lehetőséget tartalmaz, melyek segítségével a működés a felhasználó igényei szerint alakítható. A fontosabb paraméter típusok: működés, technikai adatok, megjelenítés, sorszámozás, jogosultságok, archiválás, egyéb beállítások.

Felhasználói paramétereizés

A felhasználók által leggyakrabban használt Ügykövetés adatbázisban egyéni nyitólap és további 18 paraméter állítható felhasználónként. Az egyéni beállítások célja a használat egyszerűsítése, a munka gyorsítása.

Iktatás

Bejövő küldemények érkeztetése

Az iktatást megelőzően lehetőség van egyszerű eljárással a küldemények gyors nyilvántartásba vételére, amellyel az érkezési sorrend, valamint az érkezés időpontja automatikusan és módosíthatatlanul rögzítésre kerül az Ügykövetés adatbázisban. Az érkeztetett iratok egyszerű eljárással iktathatók.

Iktatási típusok

Az iktatás az Ügykövetés adatbázisban történik kérésre vagy automatikusan. A rendszer többféle iktatószám (sorszámos, több mélységig gyűjtőszámos, elő- és utótagos) kezelésére képes. Többek között lehetőséget biztosít az iktatócsoportonkénti eltérő iktatószám szekvenciák használatára.

Bejövő papírdokumentumok iktatása

A rendszerben lehetőség nyílik bejövő levelek, faxok, iratok, számlák, ill. bármiféle papír dokumentum iktatására. Lapolvasó (szkenner) igénybevételel az irat teljes terjedelmében tárolható. Mód van az irat tartalmának kivonatos, szöveges rögzítésére is. Az iktatószámok kiosztása automatikus, szabályozható. Az iktatott iratok többféle szempont (pl. iktatószám, dátum, típus, címszó, tartalom) szerint listázhatók, visszakereshetők.

Bejövő elektronikus faxok iktatása

A rendszerben működő ún. fax átjáró (gateway) szoftver alkalmazásával a bejövő faxok nem papírra, hanem közvetlenül a számítógépes nyilvántartásba kerülhetnek. Az itt tárolódó faxokat egy diszpécser kolléga „oszthatja szét” az érintett munkatársak között. (A „szétosztás” a számítógépes rendszeren belüli figyelemfelhívást és hozzáférhetővé tételt jelenti.) Az így tárolt faxdokumentumok a papír iratokhoz hasonlóan iktathatók, visszakereshetők, a hozzáférés szabályozható.

Bejövő elektronikus levelek iktatása

A rendszer felhasználói személyes elektronikus postaládájukban fogadhatnak elektronikus leveleket, pl. internet e-maileket. Amennyiben ezek a dokumentumok ügymeneti szempontból fontos információt tartalmaznak, úgy a levelesládából közvetlenül iktathatók az irattárba, ahol a többi beérkezett irat (pl. levél, fax) mellett később megtalálhatók.

Kimenő papír dokumentumok iktatása

A rendszerben lehetőség nyílik kimenő levelek, faxok, iratok, számlák, ill. bármiféle papír dokumentum iktatására. Az iratok közvetlenül a rendszerben készíthetők, illetve máshonnan (pl. külső szövegszerkesztőből) oda beemelhetők. Elkészítés és – szükség esetén – jóváhagyás után az iktatást akár az irat készítője, akár egy adminisztratív munkatárs elvégezheti.

Kimenő elektronikus faxok iktatása

A rendszerben működő ún. fax átjáró (gateway) szoftver alkalmazásával a kimenő faxok magában a számítógépes rendszerben készíthetők, és onnan közvetlenül, nyomtatás és faxgép használata nélkül elküldhetők. Elkészítés és – szükség esetén – jóváhagyás után az iktatást akár az irat készítője, akár egy adminisztratív munkatárs elvégezheti.

Kimenő elektronikus levelek iktatása

A rendszer felhasználói egyrészt személyes elektronikus postaládájukban, másrészt magában az iratkezelő rendszerben készíthetnek kimenő elektronikus leveleket, pl. internet e-maileket, melyek ügymeneti szempontból fontos információt tartalmaznak. Elkészítés és – szükség esetén – jóváhagyás után az iktatást akár az irat készítője, akár egy adminisztratív munkatárs elvégezheti.

Az iktatott dokumentumok képi / karakteres tárolási és megjelenítési képessége

Bárminemű iktatott irat (levél, fax stb.) tárolható egyrészt képként, másrészt számítógépes szöveggént. A képi tárolás előnye a tökéletes formátumhűség és az igen hosszú távú archiválhatóság. A szöveges (karakteres) tárolás előnye a kisebb tárfoglalás és a közvetlen szerkeszthetőség. A két megoldás vegyesen is alkalmazható, egyazon irattár tartalmazhat képként és szöveggént tárolt dokumentumokat. A rendszer képes az XML és PDF szabvány formátumok kezelésére. A képi dokumentumok szöveggé alakítását - bizonyos megszorítások figyelembevételével - optikai karakterfelismerő (OCR – Optical character recognition) program segítségével végezhetjük el.

Az iktatott dokumentumok egymás közötti kapcsolatának kifejezése

Az irattárban tárolt dokumentumok között kapcsolat teremthető (előzmény-folyomány, kapcsolt iratok). Egyazon folyamathoz, ügyhöz kapcsolódó dokumentumok (pl. egyazon ügyféllel történő levelezés során keletkező bejövő és kimenő levelek) célszerű, hierarchikus rendszerbe szervezhetők. (Pl. Bejövő levél – kimenő válasz.) Mód nyílik ezen kívül bármely két dokumentum „ad hoc” összekapcsolására.

A kialakított dokumentumkapcsolatok szükség esetén (pl. ügymeneti korrekció) megszüntethetők, a dokumentumok közötti hierarchia átalakítható.

Figyelmeztetési lehetőségek

Figyelmeztetés felelősségbe vonás esetén

Minden iktatott dokumentumnak létezik „felelőse”. A felelős az a személy, akinek a dokumentummal kapcsolatos tevékenységek a hatás- és feladatkörébe tartoznak. A felelős mellett megadható „jövőhágyó” is, aki a dokumentumban foglaltakhoz tartozó tevékenységeket ellenőrzi. Ügyeket, feladatokat leíró dokumentumok, vagy szignálás esetén a felelős és jövőhágyó mellett az ügy, feladat „kiadója” is szerephez jut. Fontos, hogy mindezen érintett személyek értesítést kapjanak egy-egy új dokumentum megjelenéséről, vagy bárminemű tartalmi változásáról. A rendszerben ezért automatikus figyelmeztető elektronikus levelek küldhetők az említett kollégáknak. A figyelmeztető levél speciális elektronikus levélként (UniMail) jelenik meg az illetők postaládájában, akik onnan közvetlenül megnyithatják a kérdéses dokumentumot. A rendszer ilyen módon egyetlen helyről – a minden felhasználó által kezelt személyes postaládából áttekinthetővé válik.

Figyelmeztetés a "lássa még" körbe vonás esetén

Bármely iktatott dokumentumnál meghatározható, mely kollégák „figyelmébe ajánlja” az iratot a készítő vagy iktató munkatárs. A „lássa még” körben meghatározott kollégák – a felelősökhöz hasonlóan - automatikus figyelmeztető elektronikus levelet kaphatnak az új dokumentum megjelenéséről, vagy a meglévő dokumentum bárminemű tartalmi változásáról. A figyelmeztető levél közönséges elektronikus levélként jelenik meg az illetők postaládájában, akik onnan közvetlenül megnyithatják a kérdéses dokumentumot. A rendszer ilyen módon egyetlen helyről – a minden felhasználó által kezelt személyes postaládából áttekinthetővé válik.

Figyelmeztetés a határidő lejárta esetén

A dokumentumokban határidő is megadható. Ennek lejárta esetén a rendszer automatikus figyelmeztető elektronikus levelet küld a feladat felelősének, a feladat kiadójának, illetve a felelős felettesének a beállításoknak megfelelően.

Ügyek, feladatok kezelése

Ügyek létrehozásának és kezelésének lehetősége

Egy-egy hosszabb lefutású, számos kimenő és bejövő dokumentumot felölelő, részfeladatokra bomló ügyviteli folyamat könnyebben áttekinthetővé és kezelhetővé válik, ha az egészet „ügyként” határozzuk meg. Az ügyhöz tartozó dokumentumokat mintegy „dossziéként” az ún. ügydokumentum fogja össze. Amennyiben a rendszer ilyen képességeit kihasználjuk, az „irattárban” tárolt dokumentumok az ügy logika szerint is áttekinthetők.

Az ügyek illetve feladatok kezelése az irattárolás mellett munkafolyamat-vezérlési képességekkel ruházza fel a rendszert.

Feladatok kiadásának és követésének lehetősége

A rendszerben lehetőség nyílik feladatok kiadására, melyek ügyhöz is kapcsolódhatnak. A feladatot egy célszerű dokumentum írja le: ebben meghatározható a feladat kiadója, felelőse, határideje, és meghatározható maga a tennivaló. Kiadás után a felelős értesül a feladatról, és automatikus levélben jelezheti a kiadónak, hogy megkezdte a végrehajtást. A rendszer a feladat elvégzéséről is hasonló értesítést küld. Ezek után a kiadó ellenőrizheti a feladat megfelelő végrehajtását, elfogadhatja és lezárhatja vagy – szükség esetén – újra kiadhatja a feladatot. Az elfogadással a folyamat lezárul.

Az ügyek illetve feladatok kezelése az irattárolás mellett munkafolyamat-vezérlési képességekkel ruházza fel a rendszert.

Partner kezelés

Partnerek nyilvántartása

A rendszer részét képezi a partner-nyilvántartási modul. Ebben az adatbázisban a partnerek illetve ügyfelek: cégek, cégeknél dolgozó személyek és magánszemélyek naprakész adatai tárolhatók, melyeket az Ügykövetés adatbázis esetenként automatikusan is felhasznál, beemel (e-mail cím, fax-szám, stb.).

Partnerek kapcsolása dokumentumokhoz

Minden iktatott dokumentumhoz partner köthető. Ez a megfeleltetés általában egyértelmű - pl. bejövő levélhez hozzákapcsolhatjuk a küldő céget. Az irattárban tárolt dokumentumok partnerek szerint is csoportosíthatók, visszakereshetők.

Több partner kapcsolása egy dokumentumhoz

Egy-egy dokumentumhoz az elsődleges partner mellett továbbiak is kapcsolhatók.

Partnerek téma szerinti csoportosítása

A partnertörzsben tárolt cégek, személyek témakörök szerint csoportosíthatók. Témakör lehet pl. a „kiemelt ügyfél”, „adott szektorban működő ügyfél” stb. A csoportosítás tárgyszavak megadásával végezhető el, és a későbbiekben bármikor módosítható. Az adatbázis tartalma a kialakított csoportok szerint is áttekinthető.

Visszakeresési lehetőségek

A rendszerben több visszakeresési lehetőség biztosított. A nyilvántartásban tárolt dokumentumok (iratok, feladatok, ügyek stb.) valamennyi bennük foglalt adat szerint listázhatók, visszakereshetők. A teljes szöveges keresés (Full Text Search) akár szótöredékre, vagy a csatolt szöveges fájlok tartalmára is működik.

Munkafolyamat-irányítás támogatása (workflow)

Az ügyekben szervezett, feladatokkal, teendőkkel kiegészített iratokhoz munkafolyamatok kapcsolódhatnak. Ezek a folyamatok a rendszerben több szempontból áttekinthetők. Az iratok az ügymeneti logika rendszerében listázhatók. Az egyes kollégák saját feladataikról, teendőikről, a hatáskörükbe tartozó dokumentumokról figyelmeztető elektronikus levélben értesülnek, emellett a rendszerben külön listát is kaphatnak ezekről. Ilyen formában a rendszer a vezetői és ügyintézői áttekintést is támogatja.

A rendszerben előre definiált munkafolyamatok, típusfeladatok is tárolhatók. Amikor az ügymenet során szükségessé válik, egy-egy típusfolyamat közvetlenül elindítható.

Eseménykezelés, naplózás

A dokumentumokkal kapcsolatos események a rendszerben automatikusan naplózásra kerülnek. Ilyen naplózott esemény például a dokumentum elkészítése, iktatása, minden egyes megtekintése vagy módosítása. A „naplóbejegyzés” tartalmazza az esemény időpontját és a végrehajtó személyt. Az eseménynapló magában a dokumentumban olvasható.

Az automatikus naplózás mellett mód nyílik megjegyzéseket fűzni a dokumentumhoz. Ezek a megjegyzések a dokumentummal kapcsolatos „történésekre” vonatkozhatnak, pl.: egy telefonbeszélgetés tényét rögzíthetik. Ezek a megjegyzések az automatikus eseménynapló bejegyzései közé kerülnek.

Dokumentumkészítés automatizálásának támogatása

Sablonok

A rendszer részét képezi a Sablontár adatbázis, amelyben a használt sablonok, formaszövegek tárolódnak. A tárolt sablonok a dokumentum készítésekor felhasználhatók, „beemelhetők”, a programozott sablonokkal a metaadatok átvétele is biztosítható. Igény esetén a sablonok köre bővíthető vagy szűkíthető, a meglévő sablonok módosíthatók.

Kulcslisták

A rendszerben számos általános, illetve egyéni kulcslista használatára van lehetőség.

Nem elektronikus iratok kezelése

A dokumentumok fizikai tárolásának nyilvántartása

A rendszerben tárolt dokumentumok papíros vagy egyéb „fizikai” megfelelője (pl. csomag) hagyományos módon is tárolható. Az elektronikus dokumentumokon feltüntethető a tárolás módja, helye.

A dokumentumok fizikai mozgásának követése

A rendszerben az Ügykövetés adatbázissal integráltan működő elektronikus Kézbesítőkönyv adatbázis teszi lehetővé a papírdokumentumok illetve egyéb küldemények mozgásának folyamatos és dokumentált követését, az érkeztetéstől vagy iktatástól a selejtezésig, vagy levéltárba adásig.

Előadói ívek készítése

A rendszerben A3-as méretű előadói ív, továbbá, az ügghöz tartozó (alszámos, ill. alárendelt) iratok A4-es méretű jegyzéke nyomtatható.

További szolgáltatások

Helyettesítés

A rendszerben a helyettesítés időtartamára (dátum és idő) a helyettesítő személyének különböző jogosultságok adhatók át.

Munkaköri átadás

Felhasználó névváltoztatása, kilépése illetve hosszabb távú (több hónap vagy év) helyettesítése esetén használandó nézet illetve eszköz. Előnye, hogy minden dokumentumban dokumentálja az átadás időpontját, az átadott funkciókat, és az összes dokumentumról egy naplót készít.

Archiválás

A rendszerben paraméterezett módon lehetőség van a lezárt ügyek vagy dokumentumcsoportok (fürtök) időzített automatikus, vagy kézi archiválására. Az archiválás a dokumentumokat egy archív adatbázisba helyezi át, a belső iratkapcsolatok megtartásával. Az archivált dokumentumok – megfelelő jogosultság mellett – visszanyithatók.

A programrendszer használatának feltételei

Műszaki feltételek

Lotus Domino R6.5, vagy magasabb verziójú alkalmazáserver(ek), a működésükhöz szükséges hardverrel és operációs rendszerrel, melyek az alábbiak lehetnek:

Windows: Windows 2003 Server, Windows 2003 Enterprise Edition, Windows 2000 Server, Windows 2000 Advanced Server, Windows NT4 Intel

Solaris: Solaris 8, Solaris 9

AIX: AIX 5.1, AIX 5.2

iSeries: OS/400 V5 R1, vagy magasabb

Linux: Red Hat Enterpr. Linux 2.1, UnitedLinux 1.0, Powered by UnitedLinux 1.0

Linux on zSeries: UnitedLinux 1.0 for IBM S/390

Red Hat Enterprise Linux 3.0

SuSE Linux Enterprise Server 8.0

z/OS: z/OS V1 - R2 vagy magasabb, z/OSe V1 - R3 vagy magasabb

Lotus Notes R6.5 kliensek, a működésükhöz szükséges hardverrel és operációs rendszerrel.

Személyi feltételek

Felhasználók: alapfokú számítógép felhasználói ismeretek, alapfokú Lotus Notes ismeretek, az Office ügykezelési rendszer alapfokú ismerete (Felhasználói alapismeretek kézikönyv alapján)

Adatgazda: alapfokú számítógép felhasználói ismeretek, alapfokú Lotus Notes ismeretek, Office ügykezelési rendszer alapos ismerete

Adminisztrátor: legalább alapfokú Lotus Notes és Domino adminisztrációs ismeretek és 6.5-ös Office rendszer Üzemeltetési kézikönyv ismerete