

Μυτικίδης Μιχάλης
Διπλωματούχος του τμήματος εφαρμοσμένων
Μαθηματικών του Πανεπιστημίου Αμβούργου
mmitikidis@mml.gr
www.mml.gr

Ημερομηνία: 22/04/2006

Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης στην Ελλάδα

Στην χώρα μας Συστήματα διαχείρισης Εγγράφων έχουν μέχρι τώρα σε λίγες και εάν ναι μόνο σε μεγάλες εταιρείες εγκατασταθεί. Σε ελάχιστες δε από αυτές υπάρχει ένα μόνο κεντρικό διαχειριστικό σύστημα για όλες τις ανάγκες μίας εταιρείας. Υπάρχουν περιπτώσεις μία εταιρεία να έχει παραπάνω από ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων σε διαφορετικά τμήματα.

Η μη ευρεία εισαγωγή αυτών των συστημάτων είναι αποτέλεσμα του μεγάλου κόστους της επένδυσης (κυρίως σαν αποτέλεσμα μη σωστής ανάλυσης στην βάση ενός κεντρικού συστήματος διαχείρισης) και μη σωστή γνώση των δυνατοτήτων και των ωφελειών τέτοιων συστημάτων.

Η ύπαρξη ενός συστήματος DocumentManagementSystem σε μία εταιρεία βελτιστοποιεί πάρα πολύ την υποδομή της και μειώνει παράλληλα κατά πολύ τα κόστη εισαγωγής ολοκληρωμένων συστημάτων ERP. Για αυτόν τον λόγο όλα τα σοβαρά και πιστοποιημένα συστήματα Document Management System (DMS) ενσωματώνονται πλήρως σε συστήματα ERP, αφού αποτελούν την σωστότερη υποδομή τροφοδοσίας εγγράφων-πληροφοριών τέτοιων συστημάτων. Επίσης τα περισσότερα συστήματα DMS προσφέρουν σήμερα και δυνατότητες Workflow για την δημιουργία ηλεκτρονικών διαδικασιών.

Στατιστικά οι υπάλληλοι μίας εταιρείας στην διάρκεια μία διαδικασίας (Business Processing) χρησιμοποιούν 50 με 80% του χρόνου τους για την αναζήτηση μίας πληροφορίας που υπάρχει πάνω σε έγγραφα (φυσικά ή ηλεκτρονικά). Επιπλέον υπάρχουν φυσικά έγγραφα που διαχειρίζονται ταυτόχρονα πολλά τμήματα. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα πολλά τέτοια έγγραφα να μοιράζονται παράλληλα με την μορφή φωτοτυπίας στα διάφορα τμήματα. Η διαχείριση αυτών των εγγράφων με τις ενδεχόμενες αλλαγές τους ή η παρακολούθηση της κατάστασης τους είναι χρονοβόρα και κατά συνέπεια συνδυάζεται με πολλά λειτουργικά κόστη.

Από την στιγμή που θα εγκατασταθεί ένα σύστημα DMS σε μία επιχείρηση, μέχρι το 80% των λειτουργικών εξόδων του συστήματος έχει να κάνει με την τροφοδοσία του, δηλαδή με την εισαγωγή στο σύστημα των εγγράφων και των πληροφοριών που έχουμε σχεδιάσει να διαχειριστούμε. Αυτό σημαίνει ότι με μια σωστή ανάλυση και με τον σχεδιασμό των εγγράφων που θέλουμε να διαχειριστούμε, έτσι ώστε να είναι δυνατή η αυτόματη εισαγωγή αυτών στο υπάρχον σύστημα, μειώνονται δραματικά τα παραπάνω λειτουργικά κόστη. Η μείωση αυτή μπορεί να φθάσει μέχρι και κάτω από το 20% των συνολικών λειτουργικών εξόδων του συστήματος DMS. Για αυτόν τον λόγο μαζί με την επιλογή της λύσης σχετικά με το σύστημα DMS, πρέπει να επιλέγεται και η σωστή λύση μαζικής ψηφιοποίησης και τεκμηρίωσης εγγράφων (Document Capturing).

Η λύση αυτή πρέπει να επιλέγεται με την στρατηγική δημιουργίας κεντροποιημένων κόμβων μέσα σε μία επιχείρηση για την εισαγωγή του μαζικού

όγκου των εγγράφων που θέλουμε να διαχειρίζεται το σύστημα DMS. Τέτοιες λύσεις είναι πολύ ευέλικτες σε αλλαγές και επεκτάσεις, προσφέρουν πολύ καλή ποιότητα εγγράφων και έχουν μικρό διαχειριστικό κόστος σχετικά με άλλες λύσεις. Επίσης μία τέτοια λύση μπορεί να κοστολογηθεί πολύ πιο γρήγορα και με ακρίβεια, με αποτέλεσμα να μπορεί μία επιχείρηση να αποφασίσει εύκολα να πραγματοποιήσει εσωτερικά με δικά της άτομα την λύση ή να την αγοράσει εξολοκλήρου με την μορφή υπηρεσίας (Outsourcing) από εξειδικευμένες εταιρείες, ή να μεταπηδήσει από την μία μορφή στην άλλη.

Στην σημερινή εποχή όπου ο ανταγωνισμός μεγαλώνει συνεχώς, η καλύτερη εξυπηρέτηση Πελατών και η δημιουργία ευέλικτων επιχειρήσεων με παράλληλη μείωση των λειτουργικών εξόδων (όχι σε βάρος της ασφάλειας και της ποιότητας) είναι στόχος κάθε εταιρείας, η σωστή εισαγωγή τέτοιων συστημάτων αποτελεί μονόδρομο για την επίτευξη αυτών των στόχων.

Μιχάλης Μυτικίδης