

Μιχαήλ Μυτικίδης  
Σύμβουλος Οργάνωσης Πληροφοριακών Συστημάτων  
Διπλ. Εφαρμοσμένων Μαθηματικών και Επιχειρησιακής έρευνας  
Πανεπιστημίου Αμβούργου

Ημερομηνία:03/02/2010

## Το Μεγάλο Λάθος στην Οργάνωση

Η Βάση της οργάνωσης σε μία σύγχρονη επιχείρηση είναι η σωστή διαχείριση και αρχειοθέτηση κάθε είδους πληροφορίας που εισέρχεται ή δημιουργείται σε αυτήν. Σαν άμεσο αποτέλεσμα αυτής της οργάνωσης είναι η γρήγορη ανάκτηση και όσο το δυνατόν ο αυτόματος έλεγχος και διασταύρωση αυτών των πληροφοριών καθώς επίσης η βέλτιστη παρακολούθηση των λειτουργικών και επιχειρηματικών διαδικασιών μίας επιχείρησης.

Η Οργάνωση μίας Εταιρείας πρέπει να αποτελεί αρχικά το αντικείμενο σχεδιασμού συνολικής λύσης για όλη την Εταιρεία και όχι εύρεση λύσεων σε προβλήματα των επιμέρων τμημάτων. Όλες οι επιμέρους λύσεις θα πρέπει να θεωρούνται και να σχεδιάζονται σαν επέκταση μίας κεντρικής λύσης για την οργάνωση όλης εταιρείας. Πρέπει να δούμε λοιπόν την οργάνωση σαν την ανέργεση μίας πολυκατοικίας, όπου σχεδιάζεται εξ ολοκλήρου από την αρχή το τι θέλουμε και πως θέλουμε να κατασκευάσουμε και μόνο η υλοποίηση πραγματοποιείται σταδιακά από τα θεμέλια προς τους πάνω ορόφους.

Στην Ελλάδα δυστυχώς πολύ συχνά και δεν υπάρχει κεντρικός σχεδιασμός και ξεκινάμε από δορυφορικές λύσεις που δεν αποφέρουν τα επιθυμητά συνολικά οφέλη με μεγάλο λειτουργικό κόστος. Επίσης και το κόστος υλοποίησης τέτοιων έργων χωρίς τον σωστό σχεδιασμό είναι πάρα πολύ μεγάλο από ότι θα έπρεπε να είναι. Αυτό διαπιστώνεται συνήθως μετά από λίγο χρόνο λειτουργίας αυτών των λύσεων. Πόσες φορές ακούμε τελευταία για λύσεις ηλεκτρονικών διαδικασιών σε εταιρείες που δεν έχουν ούτε κεντρικό πληροφοριακό σύστημα ούτε σύστημα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και διαχείρισης εγγράφων. Οποιαδήποτε διαδικασία ηλεκτρονική ή μη δημιουργεί σε πλειοψηφία πληροφορίες/έγγραφα σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή. Εάν δεν έχουμε εξασφαλίσει από πριν την ασφάλεια και την αρχειοθέτηση αυτών των πληροφοριών/εγγράφων καθώς επίσης και την γρήγορη διαχείριση αυτών όποτε τις χρειαστούμε, έχουμε αποτύχει στην οργάνωση μας.

Όσον αφορά τα πληροφοριακά συστήματα δύο είναι αυτά που αποτελούν τον κορμό της σύγχρονης οργάνωσης. Για μεγάλες Εταιρείες το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ERP) που καλύπτει όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης και το ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης και αρχειοθέτησης Πληροφοριών/Εγγράφων (DMS). Σε μικρότερες εταιρείες με απλές διαδικασίες παραγωγής αρκεί το λογιστικό σύστημα και το DMS. Για οτιδήποτε όμως είδους εταιρείας το θεμέλιο της οργάνωσης αποτελεί το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων.

Αυτό θα αποτελέσει την κεντρική τράπεζα πληροφοριών και ασφαλούς αρχειοθέτησης σε επίπεδο εγγράφων (ηλεκτρονικών και μη) όλων των άλλων συστημάτων. Δεν μπορούμε να εισάγουμε λύσεις χωρίς να έχουμε προβλέψει το πώς θα διαχειριστούμε το προϊόν αυτών των λύσεων που στην πλειοψηφία έχει την μορφή ενός εγγράφου.

Όλα τα ηλεκτρονικά συστήματα για τρέξουν τις διαδικασίες για τι οποίες έχουν σχεδιαστεί, πρέπει να τροφοδοτηθούν με τις απαραίτητες πληροφορίες. Όταν αυτές οι πληροφορίες προέρχονται από έγγραφα, τότε εάν δεν έχουμε μία κατάλληλη λύση για την μεταφορά αυτών των πληροφοριών από το έγγραφο στο σύστημα, όσο το δυνατόν αυτόματα, γρήγορα και αξιόπιστα, τότε βάζουμε τροχοπέδη στην λειτουργία του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησης και ως εκ τούτου στην λειτουργία της.

Για παράδειγμα μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα μπορεί να παρακολουθεί κάποιος άμεσα τις παραγγελίες για ένα προϊόν της επιχείρησης. Εάν αυτές οι παραγγελίες έρχονται με την μορφή φυσικού εγγράφου τότε εάν ο χρόνος εισαγωγής της παραγγελίας στο σύστημα καθυστερεί χρονικά τότε η «άμεση παρακολούθηση» δεν είναι και τόσο άμεση. Αυτή η καθυστέρηση μεγαλώνει όσο μεγαλώνει και ο όγκος των εγγράφων. Η λύση το να έχουμε πολλούς υπαλλήλους για να εισάγουν τις πληροφορίες έγκαιρα στο σύστημα, ώστε να μπορούν επεξεργασθούν, έρχεται σε αντίθεση με πολλούς από τους σκοπούς που εισάγαμε ένα ηλεκτρονικό σύστημα στην επιχείρηση, δηλαδή την γρήγορη επεξεργασία διαδικασιών της επιχείρησης και μείωση των λειτουργικών εξόδων. Επίσης δημιουργούμε μη παραγωγικές θέσεις εργασίας, καθώς η εισαγωγή πληροφοριών στο σύστημα δεν αποτελεί μέρος της παραγωγικής λειτουργίας της επιχείρησης, όπως επίσης αυξάνουμε και το λειτουργικό κόστος υπέρογκα σε σχέση με την αύξηση του φόρτου εργασίας (οι παραγγελίες σε αυτήν την περίπτωση). Ακόμη και ηλεκτρονικά να έρχονταν οι παραγγελίες, οπότε λύνουμε το πρόβλημα της γρήγορης εισαγωγής στο σύστημα, το ηλεκτρονικό έντυπο θα πρέπει να αρχειοθετηθεί σαν οντότητα γρήγορα και με ασφάλεια (μη δυνατότητα αλλοίωσης), όπως επίσης και να μπορούμε άμεσα να το ανασύρουμε σε περίπτωση που θέλουμε να κάνουμε έναν έλεγχο. Με αύξηση του όγκου των εγγράφων ακόμη και ηλεκτρονικών αυξάνεται συνεπώς κατά πολύ το διαχειριστικό κόστος αυτών των εγγράφων.

Επομένως η εισαγωγή ενός κατάλληλου συστήματος για την ασφαλή αρχειοθέτηση, γρήγορη ανάκτηση και αξιόπιστη παρακολούθηση του κύκλου ζωής ενός εγγράφου είναι μονόδρομος.

Τα βασικά στάδια για την εισαγωγή ενός τέτοιου ηλεκτρονικού συστήματος, που θα δημιουργήσει το σωστό θεμέλιο για την οργάνωση της επιχείρησης μας είναι

1. Κατηγοριοποίηση πληροφοριών σε επίπεδο εγγράφου και ορισμός των πεδίων τεκμηρίωσης αυτών των εγγράφων που διακινούνται στην επιχείρηση.
2. Σχεδιασμός φυσικών εγγράφων για όσον το δυνατόν αυτόματης τεκμηρίωσης μετά από σάρωση.
3. Σχεδιασμός αυτόματης τεκμηρίωσης και για ηλεκτρονικά έγγραφα.
4. Δημιουργία κεντρικών Ηλεκτρονικών Φακέλων και βαθμίδων ασφαλείας αυτών στο σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων.
5. Ορισμός των επιμέρους πληροφοριών σε επίπεδο πεδίων (metadata) που περιέχονται σε αυτά τα έγγραφα και που θα θελήσουμε αργότερα να διαχειριστεί το ολοκληρωμένο ή το λογιστικό πληροφοριακό σύστημα.
6. Σχεδιασμός των λειτουργικών διαδικασιών της επιχείρησης

# ΜΙΧΑΗΛ ΜΥΤΙΚΙΔΗΣ

Συντ. Ζησιμοπούλου 83,17564 Π. Φάληρο. Τηλ. 211 4014935, 697 7017165

[Μιχαήλ Μυτικίδης Τηλ. 211 4014935, 697 7017165, mmitikidis@mni.gr, mitikidis@aol.com, www.mni.gr](mailto:mmitikidis@mni.gr)

Έχοντας υλοποιήσει τα παραπάνω στάδια έχουμε δημιουργήσει την υποδομή για την γρήγορη και πολύ μικρότερου κόστους εισαγωγή ERP καθώς επίσης και συστημάτων ηλεκτρονικών διαδικασιών (Workflow System). Για να το επιτύχουμε αυτό θα πρέπει επίσης το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης που θα επιλέξουμε να έχει μεγάλο βαθμό ενσωμάτωσης σε άλλα συστήματα για να μπορεί να συνδεθεί και να ανταλλάσει εύκολα πληροφορίες με αυτά.

Το σύστημα DMS θα αποτελέσει την κεντρική τράπεζα πληροφοριών (ενεργών και μη) όλων των άλλων συστημάτων, οπότε θα έχουμε έναν πλήρη έλεγχο των διαδικασιών, ασφαλή διαχείριση και αρχειοθέτηση των εγγράφων, εύκολη διασταύρωση πληροφοριών και πολύ ταχύτερη και οικονομική λειτουργία της επιχείρησης.

Με εκτίμηση

Μιχαήλ Μυτικίδης