

Ημερομηνία:08.07.2010

Document Management (DMS) as Service

Τα τελευταία χρόνια γίνονται πολλές αναφορές σε υπηρεσίες Outsourcing και σε επίπεδο λύσεων λογισμικών. Ο Εταιρίες που προσφέρουν τέτοιες υπηρεσίες αναφέρονται σαν ASP (Applikation Service Provider) και σαν SaaS (Software as Service). Υπάρχουν διαφορές μεταξύ ASP και SaaS αλλά δεν είναι αντικείμενο του παρόντος. Περισσότερο θέλουμε να αναδείξουμε την λογική και την σωστή προεργασία που πρέπει να ακολουθηθεί κανείς για να αποφασίσει την προμήθεια τέτοιων υπηρεσιών για τομείς της Εταιρείας του.

Καταρχήν το να προχωρήσει μία Εταιρεία σε τέτοιο είδος λύσεων αποτελεί πρωτίστως μία στρατηγική απόφαση της διοίκησης και πρέπει να είναι αυτή η απόφαση αποτέλεσμα σοβαρής έρευνας, όχι αρχικά του κόστους αλλά της διαβάθμισης των πληροφοριών και των τμημάτων της εταιρείας που θα χρησιμοποιήσουν τέτοιου είδους υπηρεσιών. Αυτό γιατί με μία τέτοια απόφαση πληροφορίες και έγγραφα της εταιρείας θα αρχειοθετούνται και θα διαχειρίζονται από λογισμικά τρίτων και εκτός της Εταιρείας. Πρέπει επίσης με την διαβάθμιση των πληροφοριών να εξετασθεί και το νομικό καθεστώς που διέπει αυτές τις πληροφορίες ή τις διαδικασίες σε κάθε Κράτος. Παραπέρα να εξετασθούν οι εγγυήσεις των Εταιρειών που προσφέρουν τέτοιες λύσεις σε σχέση πάλι με το νομικό καθεστώς του Κράτους που δραστηριοποιείται η επιχείρηση.

Στο εξωτερικό προωθούνται τέτοιες λύσεις καταρχήν με την λογική ότι για εργασίες που δεν αποτελούν επιχειρηματικό αντικείμενο μίας εταιρείας και εφόσον έχουν να κάνουν οι εργασίες αυτές με διαχείριση πληροφοριών μίας συγκεκριμένης διαβάθμισης, τότε μπορούν να ανατεθούν αυτές σε τρίτες εταιρείες και να παραλαμβάνεται το αποτέλεσμα των εργασιών αυτών σαν υπηρεσίες από αυτές τις εταιρείες ή σε άλλες περιπτώσεις πλήρης ενοικίαση μίας εφαρμογής οπότε εξαλείφεται το κόστος για αδειοδοτήσεις και αγορές λογισμικών που πολλές φορές δεν είναι και μικρό.

Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την επικέντρωση μίας εταιρείας καθαρά στο επιχειρηματικό της αντικείμενο και επιτάχυνση των διαδικασιών της καθώς επίσης και στην γρήγορη και καθαρή κοστολόγηση των υπηρεσιών αυτών, όπως και κατά περίπτωση στην μείωση των λειτουργικών εξόδων της.

Αυτό έχει αντικείμενο στο εξωτερικό, σε οργανωμένα κράτη όπου οι εταιρείες έχουν διαβαθμίσει τις διαδικασίες τους και τις πληροφορίες που διαχειρίζονται και έχουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο εσωτερικής οργάνωσης και υποδομών. Επίσης υπάρχει πλήρες νομικό καθεστώς που εξασφαλίζει τις εταιρείες που θέλουν τέτοιες λύσεις καθώς επίσης και τις εταιρείες που προσφέρουν αυτές τις λύσεις. Οι Εταιρείες έχοντας καταγράψει και κοστολογήσει τις εσωτερικές διαδικασίες μπορούν και να συγκρίνουν και να αποφασίσουν τι είδους υπηρεσίες θα ζητήσουν από την αγορά. Η ποιο συνηθισμένη υπηρεσία που προσφέρεται στο τομέα DMS είναι η διαδικασία μαζικής ψηφιοποίησης/τεκμηρίωσης εγγράφων και αυτή πλήρης Outsourcing.

Χωρίς να έχει γίνει διαβάθμιση των πληροφοριών και χωρίς καθαρό νομικό καθεστώς, είναι ριψοκίνδυνο μία εταιρεία να προχωρήσει σε τέτοιες λύσεις. Επίσης δεν έχει και το μέτρο σύγκρισης εξόδων. Διότι θα ήταν απόηγμα να γίνει σύγκριση εξόδων μίας εσωτερικά ανοργάνωτης κατάστασης με μία κατάσταση όπου οι υπηρεσίες θα ενοικιάζονται από εξωτερικούς συνεργάτες. Επίσης μετάβαση από μία ανοργάνωτη κατάσταση σε αγορά τέτοιου είδους υπηρεσιών θα σήμαινε και πλήρη εξάρτηση από Τρίτους. Τα κόστη για μία λύση δεν πρέπει να

Μιχαήλ Μυτικίδης Master in Mathematics - IT Consultant

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

Μιχαήλ Μυτικίδης Τηλ. 211 4014935, 697 7017165, mmitikidis@mimi.gr, mitikidis@aol.com, www.mimi.gr

υπολογίζονται σαν απόλυτο νούμερο, αλλά πάντα σε σχέση με την ασφάλεια και την διαθεσιμότητα της λύσης και το είδος της πληροφορίας που διαχειρίζεται μία λύση .

Επίσης δεν ενδείκνυται όλες οι εφαρμογές να αντικατασταθούν από υπηρεσίες π.χ. SaaS. Θα πρέπει να είναι εφαρμογές που εύκολα μπορούν να τυποποιηθούν, όπως επίσης να μην απαιτούν πάρα πολλές προσαρμογές, καθώς και μεγάλη ενσωμάτωση σε άλλα συστήματα του πελάτη. Για αυτό τον λόγο και οι πρώτες προσφορές SaaS είχαν να κάνουν με λύσεις CRM.

Δηλαδή δεν πρέπει να δει κανείς αυτές τις υπηρεσίες σαν δυνατότητα μιας επιχείρησης να λειτουργεί χωρίς να χρειάζεται να οργανωθεί. Κατά αρχήν δεν θα υπάρχει το πραγματικό μέτρο σύγκρισης και δεύτερον η αγορά αυτών των υπηρεσιών χωρίς την σωστή υποδομή και οργάνωση θα ήταν ποιο πολύ αποδοχή των στελεχών οργάνωσης αδυναμίας πραγματοποίησης του έργου που έχουν αναλάβει.

Δυστυχώς αυτό είναι κάτι που το συναντάμε συχνά στην Ελλάδα. Προωθούνται νέα προϊόντα που έχουν αναπτυχθεί στο εξωτερικό χωρίς να έχουν εξετασθεί οι προϋποθέσεις και η αγορά όπου αναπτύχτηκαν και όπου προσφέρονται με επιτυχία αυτά τα προϊόντα.

Με λίγα λόγια η σωστή οργάνωση και η δημιουργία σωστών υποδομών με χρήση νέων τεχνολογιών είναι σκοπός και υποχρέωση των στελεχών οργάνωσης ανεξάρτητα από τις δυνατότητες που υπάρχουν στην αγορά για την προμήθεια λύσεων σαν υπηρεσίες από τρίτους.

Με εκτίμηση

Μιχαήλ Μυτικίδης