



>>

**Hatékonyság növelése egységesített és átlátható munkafolyamatokkal!**

## Ügyviteli folyamatok és az iratkezelés kialakítása ELOprofessional segítségével

A Vízműnél korábban használt iktató megoldásában nem volt kivitelezhető a rendszer további fejlesztése és a jogszabályi elvárások szerinti funkciók, folyamatok beépítése. Az iktatási rendszer szigetyszerűen működött az egyes Üzemigazgatóságokon, így a központosított információkinyerés sok nehézségbe ütközött és nem tette lehetővé átfogó, több szervezetet is érintő munkafolyamatok kialakítását, ellenőrzését. Az elkülönült rendszerekből adódóan egy-egy beérkező küldemény többszörösen került iktatásra a különböző szervezeti egységeknél - így gyakran 3-4 azonosítót is hordozott a papír irat a szervezeteken átnyúló ügyintézési folyamatban.

Mivel a dokumentumok papír alapon lettek továbbítva, a folyamat során több másolat is készült egy-egy beiktatott dokumentumról. Olyan rendszerre volt tehát szükség, mely lehetőséget biztosít a duplikátumok megszüntetésére, támogatja a munkafolyamatokat az elektronikus dokumentumkép továbbításával, biztosítja a munkafolyamatok ellenőrzését és képes együttműködni a vállalat többi - pénzügyi, kereskedelmi és esetlegesen később bevezetésre kerülő ügyfélszolgálati - rendszerrel. További szempont volt a dokumentumok és a hozzájuk tartozó előzmények gyors megtalálása és a jogosultságok kezelése.



*„Nagyon megtetszett az ELO-ba beépített munkafolyamat támogatás/workflow szerkesztési lehetőség. A bevezetést követően magunk is képesek leszünk a grafikus szerkesztővel újabb munkafolyamatokat építeni. A későbbi integrációknál előnyt jelent hogy szabványos interfészeket használhatunk, valamint az a tény, hogy a rendszer már most is integrálódik a leginkább elterjedt irodai szoftverekhez.”*

Nyolczas Istvánné,  
Informatikai vezető



>>

## Sikertörténet

### Leírás

Ország: Magyarország  
Iparág: Vízi közműszolgáltatás

### A vállalat

A Duna Menti Regionális Vízmű Zrt. fő tevékenységei az alábbiak: víztermelés, kezelés, elosztás, szennyvízelvezetés és szennyvízkezelés. A DMRV működési területén a fogyasztók ivóvízzel való ellátása a felszín alatti vízkészlet igénybevételével valósul meg. A víztermelés jelentősebb hányada a Duna jobb- és bal partján található parti szűrésű vízbázisokról, kisebb része karsztvíz-, rétegvíz- és talajvízbázisokról történik. A társaságot a vízi közművek üzemeltetésére alapították. Ennek megfelelően biztosítják az ivóvízellátást, valamint a szennyvízelvezetést és tisztítást szolgáló vízi közművek működtetését, és a kapcsolódó közüzemi szolgáltatásokat. A vízi közmű szolgáltatáshoz kapcsolódó építés-szerelési, ipari és szerviz tevékenységet is a Társaság végzi.

### A feladat

A projekt célja: Szabályozott ügyviteli folyamatok kialakítása, a jogszabály környezetnek megfelelő iratkezelési rendszer bevezetésével, ezzel együtt a papírfelhasználási költségek racionalizálása, csökkentése.

### A megoldás

ELOprofessional – 150 felhasználóval

### Ügyfélhaszon

Az ELO bevezetését követően megvalósult a jogszabály által előírt iktatási rendszer. A bevezetést követően könnyen követhetővé vált az ügyintézés, az ügyek állapota, a beérkezett dokumentumok útja. A beiktatott dokumentumok keresése felgyorsult, kevesebb másolat készül, ami konkrét költség megtakarítást jelent, illetve átláthatóvá váltak a folyamatok. A kereskedelmi és ügyfélszolgálati munka felgyorsult, hatékonyabbá vált.

## ELOprofessional Miért éppen ELO?

A Vízmű munkatársai úgy értékelték az ELO rendszer moduláris felépítését, mely biztosíthatja az új rendszerre való fokozatos áttérés lehetőségét. További előnyként értékelték az ELO rendszernek azt a tulajdonságát, hogy széles körben integrálható különböző alkalmazásokba, például az MS Office termékekbe és a levelező rendszerekbe is. Mivel az ELOprofessional szabványos ki és bemeneti felülettel rendelkezik, nem jelentett technikai akadályt a már meglévő rendszerekkel való integrált együttműködés kiépítése.

## Integráció

Az integráció során megvalósult az e-mailek, csatolmányaikkal együtt történő Thunderbird levelező rendszerből való beküldése a központi archívumba és az elektronikus levelek / dokumentumok papír irathoz hasonló kezelése. További integráció megvalósítása történt a kimenő postai levelek kezelésében: ezek elektronikusan átadásra kerültek a WINPA postázó szoftverbe, majd a postázási / kiküldési adatok vissza kerültek a központi ELO archívumba.

## Központi adatbázis és munkafolyamat támogatás

Dokumentumkezelés terén egy központi adatbázisban történő egységes tárolási rendszer kialakítása, valamint a gyors visszakeresések biztosítása volt a cél, mely maradéktalanul megvalósult.

Eredendően nem volt cél, de a bevezetés során szükségét érezték egy olyan központosított Partner adatbázis létrehozásának, mely egyidejűleg tartalmazza mind az ELO, mind a már meglévő rendszerek partner adatait, azzal a minimális adatkörrel, amely az irat- és dokumentumkezelésben az egyértelmű azonosításhoz feltétlenül szükséges. Ez az SQL alapú partner adatbázis tartalmazza az értékesítési, könyvelési, és ELO partnereket, így a partner keresés egy központi helyről, kiterjesztett körben történhet.



Munkafolyamat támogatásban a Call Center ügyintézési folyamat, valamint bizonyos típusú számlák igazoltatási folyamatának követése, támogatása valósult meg. A Call center munkafolyamatban a bejelentési adatok rögzítése során, a fizető ügyfél azonosítója alapján az értékesítési rendszerből valós idejű fogyasztóhely azonosítás történik, majd a bejelentés típusától és fogyasztóhelytől függően a workflow automatikus továbbításra kerül az előre definiált üzleti logika alapján a végrehajtó szervezet felé.

A bevezetésnek köszönhetően megvalósult a workflow-n alapuló számlaigazoltatás támogatás is. A megoldás keretében az igazoltatási, utalványozási adatok bevitele a könyvelési struktúrának megfelelően főkönyvi szám / munkaszám / költséghely / egyedi azonosítók alapján történik ugyanúgy, mint a korábbi papíralapú igazoltatásnál. Az ELO-ban a számla útja végigkövethető a befogadástól a visszaküldésig, vagy a kifizetésig. Igazoltatáskor a szükséges dokumentumok (szerződés, teljesítési jegyzőkönyv stb.) csatolásra kerültek az elektronikus számlához. Az igazoltatási folyamat befejezéseként lista készül az igazoltatási adatokból, mely a kontír listával együtt a könyveléshez kerül.

A Workflow munkafolyamatokban automatikusan kerültek irányításra a megfelelő ügyintézők felé a dokumentumok és az ügyintézési folyamatba a szükséges pontokon beépítésre kerültek a vezetői ellenőrzések is.

## **A projekt megvalósításának menete**

A projekt alapvetően két fő szakaszból állt. Az első szakaszban az egységes alapokra helyezett, az iratkezelésben a jogszabályi elvárásokhoz igazodó iktatási rendszer megtervezése és megvalósítása történt meg.

A második szakaszban az alaprendszerhez kapcsolódó, arra épülő további fejlesztések kerültek bevezetésre, melyeknek két fő iránya volt: az egyik az ELO bevezetéssel egyidejűleg beindított Call Center telefonközponton keresztüli bejelentés fogadások munkavégzésének támogatása, a másik pedig a bejövő számlák igazoltatási folyamatának támogatása.

Mindkét szakasz esetén alapvetően az ELO DMS rendszerben történő dokumentumtárolásra épülő folyamatok kerültek kialakításra (iratkezelés, bejelentés és beérkező számla kezelés). A szükséges munkafolyamatot támogató Workflow eljárások a tárolt dokumentumokon indultak el.

## **Kevesebb papír, nagyobb hatékonyság**

A DMRV a projekt általános céljaként a szabályozott folyamatok mentén történő ügyviteli folyamatok kialakítását, és a jogszabályi környezetnek megfelelő iratkezelési rendszer bevezetését tűzte ki. E célok túl a DMRV vezetése megfogalmazta azt az igényt is, hogy az elektronikus dokumentumtárolás bevezetésével racionalizálja a papír felhasználási költségeit. Ennek érdekében előírták a bejövő papír iratok kötelező szkennelését, valamint a szkennelt dokumentumok szervezeten belüli elektronikus formában történő továbbítását.



>>

## Kezdeti tapasztalatok

*„Láttuk, hogy az ELO-val megvalósítható workflow folyamatokba beépíthetők az ellenőrzés lépései, így a végrehajtás vezetői kontrollja is megvalósítható. Összességében pedig az ár/érték arány és a funkcionalitás összevetésekor úgy találtuk, hogy az ELO hosszútávon tudja kiszolgálni szervezeteinket.“*

Gombás Ernő,  
Titkársági osztályvezető

Kimenő papíralapú iratokra még nem kötelező az elektronikus formában történő tárolás, de egyre több iktatást végző kolléga rendel hozzám a kimenő dokumentumot a metaadatokhoz, így időt és nem utolsósorban erőforrást takarítva meg.

Fél éves távlatból adható értékelés szerint az első tapasztalatok igen pozitívak. A rendszerben rögzítendő kötelező metaadatok száma ugyan megnőtt, ugyanakkor minden rögzített adat visszakereshető, így az első kézzelfogható eredmények a dokumentumok visszakeresésében jelentkeznek. A bevezetés óta eltelt idő rövideje miatt, a papír felhasználási költségek csökkenése még nem számszerűsíthető, de az Ügyfél biztos benne, hogy 2011 végéig az elektronikus dokumentum küldés megvalósításának eredményeként a papír felhasználás jelentősen lecsökken.

A rendszer leghatékonyabb működését akkor fogják elérni, ha a munkafolyamatokban érintett valamennyi felhasználó ELO felhasználó lesz, és az ügyintézési adminisztrációt az ELO-ban végzik el. A szerződés nyilvántartás bevezetése jelenleg folyamatban van.