

Sponsored by:

**M-Files**<sup>®</sup>

# Kako da modernizujete vaše poslovne procese upravljajući dokumentima



---

## Uvod

Mala preduzeća su danas preplavljena informacijama – uključujući sadržaj koji je interno kreiran kao i dokumenta i datoteke od klijenata, partnera i dobavljača. Bez radnog okvira za upravljanje informacijama, dosta vremena se gubi u potrazi za dokumentima koja su kritična za poslovanje kroz datoteke i razne poslovne sisteme. To je često iskomplikovano proliferacijom višestrukih verzija iste datoteke, što dovodi do grešaka i ponovljenog rada.

Kada se radi o upravljanju ogromnim količinama informacija – kao što su predlozi, planovi i ugovori, katalozi sa proizvodima i inventarom, formulari za narudžbine, fakture i priznanice, planovi za izgradnju, karte podrške (Issue Tracking System) i evidencije o personalu – mala preduzeća jednostavno ne mogu da funkcionišu sa maksimalnom efikasnošću bez sposobnosti da lako pretražuju, dele i štite svoje kritične datoteke i dokumenta.

Pored čistog obima datoteka koje su proizvedene iz raznih izvora, današnji izazov „haosa sadržaja“ dalje je iskomplikovan činjenicom da se podaci obično prostiru duž sve složenijeg pejzaža aplikacija, mrežnih fascikli i uređaja. Postoji obilje posvećenih ili „prvak rase“ solucija za upravljanje informacijama, dodajući kompleksnosti zbog njihovih ograničenja, umesto da je olakša na nivou cele organizacije. Sposobnost da se informacije kritične za poslovanje efektivno savladaju i koriste u bilo koje vreme i sa bilo koje lokacije – korišćenjem pojedinačnog, centralizovanog sistema – je važna ne samo za svakodnevne operacije, već i za dugoročni razvoj i uspeh malog preduzeća.



### Izazov upravljanja informacijama

SSlično većim korporacijama, za mala preduzeća je od sve veće važnosti da osmisle procese koji olakšavaju glatke operacije i obezbeđuju dosledne radne tokove u čitavoj organizaciji. Međutim, često, kako ti procesi bivaju implementirani, stvaraju se novi informacioni silosi, što dalje komplikuje zadatak upravljanja kolektivnim podacima organizacije.

Jednostavno rečeno, osposobljavanje zaposlenih da brzo i lako lociraju tačan sadržaj koji im je neophodan, bez obzira na to u kojoj poslovnoj aplikaciji da se nalazi, vodi do boljih odluka, bržih rezultata i poboljšane saradnje. Kada mala preduzeća mogu da obezbede da se pravi sadržaj nalazi u pravim rukama u pravo vreme, tada mogu da se fokusiraju na korišćenje informacija za podsticanje razvoja, vrednosti i inovacije.

U ovom dokumentu ćemo istražiti realne primere za to kako mala preduzeća koriste M-Files soluciju za upravljanje informacijama preduzeća (UIP) za eliminisanje informacionih silosa i razbijanje barijera između zaposlenih i njihovih informacija, kako bi se olakšao razvoj. U svim ovim slučajevima je postojala snažna potreba za skalabilnošću kako bi se krenulo malim koracima od njihove UIP inicijative i kasnije postepeno razvijalo. U isto vreme, ove manje organizacije takođe su zahtevale jednostavnost i lakoću primene za podsticanje usvajanja na nivou cele kompanije, zajedno sa sofisticacijom neophodnom za podržavanje dugoročnih potreba njihovih rastućih poslovanja.



### Finansije: automatizovani procesi naplate

Finansijsko odeljenje je epicentar operacija preduzeća, obezbeđujući pravilno obračunavanje računa i njihovo blagovremeno plaćanje. Jedna od najvećih beneficija koju mala preduzeća mogu da dožive kao rezultat implementiranja UIP-a jesu automatizovani radni tokovi računa plaćanja i potraživanja i obrade faktura.

Automatizacija ne samo da eliminiše manuelno rukovanje računima plaćanja i potraživanja, već i ljudske greške koje manuelna obrada može da izazove. Pored toga, automatizacija redukuje vreme i troškove finansijskih operacija, pomažući malim preduzećima da maksimiziraju postojeće izvore i da urade više sa manje.

American Solutions for Business (ASB) je distributer štampanih i promotivnih proizvoda koji se brzo razvija sa stotinama prodajnih saradnika i na hiljade snabdevača u celim SAD. Korišćenjem M-Files, ASB je mogao da obezbedi pristup fakturama od strane ovlašćenih pojedinaca direktno iz drugih poslovnih aplikacija, kao što je PeopleSoft. Kao rezultat toga, mogli su da optimizuju vreme za obradu faktura dobavljača, da sprovedu brže povraćaje na zahteve za evidencijom i da modernizuju kretanje dokumenata kroz organizaciju. ASB procenjuje da se vreme obrade fakture skraćuje za tri dana, sa dodatom sposobnošću da se čitav proces prati sa velikom preciznošću.

Druga oblast koja može imati korist od automatizacije preko UIP sistema jeste proces za upravljanje korektivnim i preventivnim akcijama (KIPA). Revizori traže jaz između toga šta kompanija čini i šta procedure kažu da ona čini. Odstupanja su neizbežna, i protežu se od minimalnih do katastrofalnih – a kada nastane odstupanje – mora se definisati, dokumentovati i preneti srodna KIPA. Potom se KIPA mora pratiti kako bi se verifikovalo da su pogođeni pojedinci pročitali i shvatili nove SOP povezane sa KIPA-om. Prava UIP solucija će obezbediti ažurirane zadatke koji su neophodni za poboljšanje korektivnog upravljanja i obezbediti da su svi pogođeni članovi osoblja pročitali i razumeli ažurirani SOP. Time se iz procesa uklanja nagađanje.)



### **LjR: modernizujte prakse zapošljavanja i saradnju**

U ljudskim resursima (LjR), bržim i bezbednijim korišćenjem UIP solucije može se olakšati upravljanje evidencijom zaposlenih i zahtevima za učenje.

Takođe, UIP obezbeđuje organizacijama centralizovanu platformu za upravljanje svim procesima i papirologijom koji podržavaju funkciju LjR-a uključujući regrutovanje, socijalizaciju, obuku i upravljanje performansom.

SRSI je malo preduzeće koje se nalazi u Andori i koje obezbeđuje usluge LjR-s klijentima u celom svetu, upravljajući svime, od procesa zapošljavanja i ugovora do plata i osiguranja članstva. Za svaki projekat klijenta, SRSI rukuje sa oko 15-20 dokumenata po zaposlenom, koje obavlja administrativno osoblje od samo pet članova. Sve u svemu, ovaj tim sastavlja, šalje, deli, ažurira i skladišti više od 7000 dokumenata godišnje.

Bez postojećeg centralizovanog sistema za praćenje i upravljanje dokumentima, proces obavljanja papirologije zaposlenih bio je dugotrajan i sklon manuelnim greškama. SRSI je koristio M-Files da organizuje sve svoje postojeće poslovne informacije, i kompanija sada može četiri puta brže da ih obradi nego pre implementacije. Kompletno prešavši sa papirnog na elektronsko upravljanje dokumentima, SRSI je redukovao vreme za obradu datoteke dok je, takođe, optimizovao procedure zapošljavanja i saradnju zaposlenih. Administrativno osoblje sada može brzo i lako da pristupi svim neophodnim dokumentima za LjR, koji ostaju bezbedni u kontrolisanom okruženju i sa sistemom verzionisanja koji prati i vremenski označuje sve modifikacije. Korišćenjem M-Files, SRSI je, takođe, automatizovao visoko repetitivne zadatke kao što je slanje koverti sa platom, i modernizovao radne tokove koji su povezani sa LjR kako bi se poboljšala administrativna efikasnost.



### **Zakonski: pojednostavite upravljanje ugovorima**

Proces upravljanja ugovorima može biti izazovan, naročito kada razmatrate koliko je obično uključeno različitih organizacija, odeljenja i pojedinaca. Danas postoje brojni načini na koje kompanije obavljaju zadatak upravljanja ugovorima.

Neke organizacije koriste poslovni sistem s kraja na kraj kao što je SAP, dok se ostale oslanjaju na Excel tabele. Međutim, bez obzira na pristup, proces upravljanja ugovorima može biti pojednostavljen, automatizovan i poboljšan korišćenjem UIP-a.

Krogius je finska kompanija nezavisnih menadžera potraživanja, regulatora i nadzornika gubitaka, koja obezbeđuje upravljanje potraživanjima, ankete, povraćaje, IT i srodne usluge klijentima u devet evropskih zemalja. Lako podesiva arhitektura M-Files dopustila je Krogius-u da izgradi prilagođen sistem osmišljen da ispuni potrebe njihovog jedinstvenog upravljanja slučajem. Sa M-Files, Krogius je prevazišao izazove organizovanja i deljenja informacija u globalno distribuiranim kancelarijama i lokacijama klijenata, i zaposleni u kompaniji sada imaju trenutni pristup najnovijim verzijama tekućih podataka i informacija o slučaju, uključujući sva povezana dokumenta o potraživanju i korespondenciju putem elektronske pošte. Pored toga, mogu bezbedno da objavljuju informacije i da sarađuju sa klijentima u vezi poslednjeg ažuriranja statusa potraživanja. Podaci se bezbedno čuvaju i repliciraju svim uredima u devet zemalja, a sa sofisticiranim predviđačkim sposobnostima, zaposleni imaju pristup samo onim informacijama koje su povezane sa slučajevima koji su im dodeljeni.

Drugi primer beneficija koji je nastao automatizovanjem upravljanja ugovorom demonstriran je u R-kioski, finskom trgovinskom lancu prehrambenih proizvoda sa oko 650 prodavnica u celoj zemlji. Oko dve trećine R-kioski prodavnica nalazi se u iznajmljenim prostorijama, dok se ostale nalaze u vlasništvu lanca. Ugovorima za svih 650 prodavnica upravlja Poslovna jedinica za službenički kadar i konstrukciju samog lanca, koja je primenila M-Files za upravljanje ugovorima kako bi organizovala dokumenta i pojednostavila proces rada sa maloprodajama i njihovog izveštavanja.

Pre 2013-te, ugovorni dokumenti R-kioski-a obično su bili čuvani kao tvrde kopije u raznim fasciklama i ormarima sa datotekama, ili su bili skenirani a elektronske verzije čuvane na mrežnim diskovima. Povremeno, dokumenta su se nalazila samo kod jednog zaposlenog, što je otežavalo pristup ostalima u organizaciji. Manuelni procesi su, takođe, doprineli dugotrajnom lociranju poslovnih informacija i dodavali dodatne slojeve složenosti za R-kioski maloprodavce.

Sa M-Files, upravljanje svim dokumentima – sve, od sporazuma o nabavci i izdavanju do članaka i minuta generalnih sastanaka – sada se obavlja na automatizovan način. Jednostavno pronalaženje od strane R-kioski Poslovne jedinice za službenički kadar i konstrukciju omogućeno je kroz primenu jedinstvenih identifikujućih kriterijuma za pretragu, kao što su maloprodavac, adresa, period zakupa, cena, površina prostora i osoba za kontakt. Ovaj nivo automatizacije ne samo da je uštedeo vreme i poboljšao operativnu efikasnost, već je i R-kioski omogućio da prati sve njegove maloprodaje u realnom vremenu i da brže reaguje na promene (kao što su isticanja ugovora o zakupu) sa upozorenjima i obaveštenjima napravljenim po meri. Sa preko 65.000 kvadratnih metara (700.000 kvadratnih stopa) prodavnica kojima rukovodi, M-Files je pomogao R-kioski da ukroti svoju koprcajuću mrežu ugovorne dokumentacije kako bi brže i proaktivnije funkcionisao.



### **Korisnički servis: optimizujte preciznost i vreme odziva**

Korišćenje UIP-a za automatizovanje isturenih i pozadinskih procesa ureda na kraju ima pozitivan efekat na iskustvo klijenta. Kada zaposleni imaju brz pristup pravim informacijama koje se odnose na klijenta, problemi mogu biti ekspeditivno rešeni a zadovoljstvo poboljšano.

Na primer, Stearns Bank obrađuje više od 1000 zajmova u celim SAD svake godine, ali njen postojeći sistem za upravljanje dokumentima je bio zastareo, oslanjajući se na rastavljene i nedosledne podatke i stvarajući neefikasnosti u čitavoj radnoj snazi. Kao rezultat toga, većina procesa za odobravanje zajmova i dalje je bila obavljana ručno, što je dovelo do ciklusa odobravanja zajmova duže nego što je to bilo neophodno.

Sada, sa M-Files službenici banke imaju precizne informacije o primeni zajma na dohvata ruke, i dosledno tome, Stearns Bank može brže da obradi zajmove i da odgovori svojim klijentima sa većom brzinom i efikasnošću.

Drugi primer za to kako UIP može pozitivno da utiče na iskustvo klijenata demonstrirano je u Microbiologics, kompaniji za biološku kontrolu iz Minesote.

Kompanija je izabrala M-Files da automatizuje svu dokumentaciju koja se odnosi na račune klijenata. Skeniranjem njenih istorijskih podataka u M-Files i prelaskom sa papirologije na čisto elektronske procese, predstavnici korisničkog servisa Microbiologics-a sada se mogu odmah pozabaviti dolazećim zahtevima iz njihove globalne partnerske baze klijenata i distribucije. U prošlosti, evidencije su se nalazile u različitim formatima i lokacijama, što je otežavalo personalu korisničkog servisa da na efikasan način prikupi sve neophodne podatke za rešavanje nenamirenih pitanja klijenata. Predstavnici sada mogu odmah da lociraju potrebnu evidenciju sa njihovih desktopova sprovođenjem jednostavne pretrage unutar M-Files ili NetSuite. Kao rezultat toga, odeljenje za korisnički servis brže funkcioniše i reaguje, zamenjujući procese bazirane na papiru sa novim modernizovanim pristupima upravljanju informacijama. M-Files, takođe, obezbeđuje neophodan dokaz o kontroli dokumentacije i upravljanja procesima neophodnim za očuvanje kompatibilnosti sa FDA regulativama i ISO 9000 standardima kvaliteta.



### **Kako početi: sledeći koraci za mala preduzeća**

Mala preduzeća brže reaguju na promene na tržištu, ali da bi se to efektivno učinilo zaposlenima je neophodan brz pristup poslovnim informacijama, zajedno sa sposobnošću da se automatizuju manualni poslovni procesi.

Iako posvećene ili „najbolje u rasi“ solucije mogu da se pozabave ovim izazovom od odeljenja do odeljenja, one imaju ograničen raspon. Jedino UIP poseduje kapacitet da obezbedi pojedinačnu, centralizovanu soluciju koja služi kao radna mašina u svim odeljenjima i koja doprinosi čitavoj organizaciji.

UIP podržava upravljanje informacijama i potrebe ekspeditivne automatizacije radnog toka koji su kritični za obezbeđivanje kvaliteta i doslednih nivoa usluge kako se kompanija razvija. Sa sposobnošću da organizuju, pretražuju i upravljaju ogromnim univerzumom poslovnih informacija, preduzeća mogu da modernizuju radne tokove i stvore efikasnosti u računovodstvenim, LjR, pravnim i timovima za korisnički servis, poboljšavajući brzinu kojom se poslovanje sprovodi, kao i iskustvo krajnjeg korisnika.

Da biste saznali nešto više o tome kako automatizacija i objedinjavanje poslovnih informacija može doneti korist vašem malom preduzeću, molimo vas da kontaktirate vašeg M-Files predstavnika.

## **M-Files®**

M-Files solucije za upravljanje informacijama preduzeća (UIP) poboljšavaju i pojednostavljaju način na koji preduzeća upravljaju dokumentima i ostalim informacijama kako bi postala produktivnija, efikasnija i ostala kompatibilna. M-Files eliminiše informacione silose i obezbeđuje brz i lak pristup pravom sadržaju iz bilo kog ključnog poslovnog sistema i uređaja. M-Files postiže više nivoje usvajanja od strane korisnika što dovodi do bržeg povraćaja na investicije sa jedinstvenom intuitivnim pristupom baziranim na upravljanju informacijama na osnovu toga „šta je“ versus „ge je“ nešto sačuvano. Sa fleksibilnim lokalnim, oblak i hibridnim opcijama korišćenja, M-Files smanjuje zahteve na IT omogućavajući onima koji su najbliži poslovnim potrebama da pristupe i kontrolišu sadržaj na osnovu njihovih zahteva. Na hiljade organizacija u preko 100 zemalja koristi M-Files kao pojedinačnu platformu za upravljanje njihovim kritičnim poslovnim informacijama, uključujući kompanije kao što su SAS, Elekta i NBC Universal. Za više informacija, posetite [www.forfeit.com](http://www.forfeit.com) ili pozovite 011/4059-414