

## Document Management System

Case Study

### Profil klienta

ABOS (AHOLD Back Office Services Sp. z o.o.) to środkowoeuropejskie centrum usług księgowych, które powstało jako oddzielna jednostka 1 sierpnia 2005 roku.

Firma AHOLD Back Office Services powstała z połączenia kilku działów księgowości spółek Ahold działających w Polsce, Czechach i na Słowacji. Centrum księgowe ABOS składa się z jednego ośrodka centralnego, zlokalizowanego w Krakowie oraz trzech mniejszych ośrodków wspomagających: w Krakowie, Brnie i Bratysławie. Nowa firma świadczy kompleksowe usługi związane z procesowaniem i analizą transakcji gospodarczych oraz przygotowuje sprawozdania finansowe na rzecz 13 spółek Ahold w Polsce, Czechach i na Słowacji. Utworzenie AHOLD Back Office Services w Krakowie to korzystna decyzja dla firmy, ale też wielka szansa dla wykształconych i ambitnych księgowych na rozwój i podniesienie swoich kwalifikacji. Obecnie firma rozszerza swoją działalność, jako centrum księgowe, również dla innych podmiotów.

### Potrzeby klienta

Wszystkie faktury wystawiane przez klientów oraz Partnerów Ahold Central Europe, wpływały do 3 lokalizacji regionalnych (Czechy, Słowacja, Polska), a następnie były przesyłane drogą pocztową lub własnymi środkami transportu do jednostek i działów właściwych dla merytorycznego załatwiania spraw (opisania, zatwierdzenia i zaksięgowania).

Przed wdrożeniem nowych rozwiązań wszystkie faktury ACE były przetwarzane i składowane w systemie rozproszonym. Wcześniej w Ahold nie istniał żaden informatyczny system do ewidencji i wspomaganie obiegu dokumentów papierowych.

Rozwiązanie tego problemu poprzez koncentrację usług obsługi w jednej jednostce (ABOS) dla całej grupy ACE spowodowało potrzebę wytworzenia systemu i usług dających narzędzie do szybkiej rejestracji i przetworzenia dużego wolumenu dokumentów (faktur), dostarczania ich z wielu europejskich lokalizacji i profesjonalnego zarchiwizowania.

### Wdrożenie DMS

W ABOS został wdrożony przez COMARCH projekt Document Management System (dla obszaru Polski w ciągu 3 miesięcy, dla pozostałych europejskich lokalizacji w ciągu 6 miesięcy), w ramach którego powstały:

- system elektronicznego obiegu faktur (workflow) oparty na produktach COMARCH
- system archiwizacji i podglądu obrazów bazujący na platformie FileNet P8
- system skanowania i archiwizacji dokumentów papierowych
- system zarządzania obiegiem dokumentów papierowych
- moduł integracji z Active Directory ACE



*Archiwa dokumentów papierowych ACE przed wdrożeniem DMS*

- moduły integrujące DMS z systemem autoryzacji faktur kosztowych (LotusNotes), z systemem weryfikacji zamówień (GOLD), z systemem finansowo-księgowym (PeopleSoft), z systemem EDI, pocztą elektroniczną i pozostałymi systemami informatycznymi ABOS/ACE.

## Elementy wdrożonego rozwiązania

### Usługi logistyczne

- Odbiór dokumentów z lokalizacji Ahold
- Rozpakowywanie, sortowanie i skanowanie
- Transmisja plików z obrazami dokumentów z miejsca skanowania do systemu DMS
- Archiwizacja dokumentów papierowych
- Transport dokumentów związany z realizacją usług dodatkowych
  - On-Request delivery (ekspresowe [24h] lub standardowe [4 dni robocze] dostarczanie z Archiwum dokumentów zamówionych przez użytkowników aplikacji do określonych w zamówieniu lokalizacji)
  - Sendback to Ahold (bezwrotne wydanie dokumentów z Archiwum)
  - Low Quality (procedura obiegu dokumentów słabej jakości lub uszkodzonych)
  - Paper processing (dostarczanie dokumentów z archiwum na polecenie użytkowników celem wprowadzenia do systemu danych z oryginału)

- Trash (niszczenie pojedynczych dokumentów wskazanych przez użytkowników)
- Sendback to supplier (odsyłanie dokumentów do wystawców na polecenie użytkowników)
- Destruction (niszczenie całych partii dokumentów po upływie ustawowego okresu ich przechowywania)
- Archive On-Request delivery (udostępnianie zamówionych dokumentów na miejscu w Archiwum, np. urzędnikom US)

### Funkcjonalności aplikacji

- Dostęp z poziomu www - aplikacja zbudowana na technologiach webowych
- Rozdzielanie i kolejkowanie zadań pomiędzy uprawnionych użytkowników zgodnie z procedurami wewnętrznymi Ahold i logiką aplikacji (workflow)
- Możliwość ustalania reguł rządzących kolejnością pobierania przez użytkowników dokumentów w poszczególnych krokach procesowania w zależności od typu dokumentu, kraju pochodzenia, priorytetu, etc.
- Udostępnienie uprawnionym użytkownikom obrazów dokumentów, zarówno w systemie DMS, jak i w zewnętrznych aplikacjach Ahold (GOLD, PeopleSoft, LotusNotes)

Parametr	Wartości parametrów
Dokumentów na rok	3 174 238
Dokumentów na miesiąc	264 520
Średnia liczba stron w dokumencie	3
Średnia liczba na pudło archiwizacyjne	2500
Liczba stron na miesiąc	793 560
Liczba pudeł archiwizacyjnych na miesiąc	317
Liczba stron na rok	9 522 720
Liczba pudeł archiwizacyjnych w roku	3 809
Liczba stron w okresie 5 lat	47 613 600
Liczba pudeł archiwizacyjnych w okresie 5 lat	19 045

**Wolumen przetwarzanych dokumentów**

- Wyświetlanie obrazów dokumentów z możliwością ich edycji - skalowania, nanoszenia uwag, podkreśleń i zaznaczeń (widocznych później dla wszystkich użytkowników systemu pracujących na danym dokumencie)
- Udostępnienie formatek do wprowadzania danych z obrazów dokumentów (Pre-Entry queues)
- Export wprowadzonych danych do zewnętrznych systemów Ahold
- Import danych z systemów zewnętrznych Ahold
- Śledzenie fizycznego i elektronicznego obiegu dokumentów
- Śledzenie aktywności i wydajności użytkowników
- Wyszukiwanie parametryzowane
- Predefiniowane raporty
- Zamawianie' usług logistycznych via aplikacja www
- Administracja biznesowa (zarządzanie procesami z możliwością 'łamania' logiki workflow)
- Synchronizacja uprawnień z domeną Ahold
- Zarządzanie kompetencjami (rozumiane jako możliwość definiowania tzw. workgroups i ustalania zakresu ich dostępu do poszczególnych funkcjonalności systemu, typów dokumentów, zadań i odpowiedzialności)

#### Usługi dodatkowe

- Backup danych i obrazów dokumentów na nośnikach zewnętrznych
- HelpDesk
- Asysta techniczna
- Konsulting

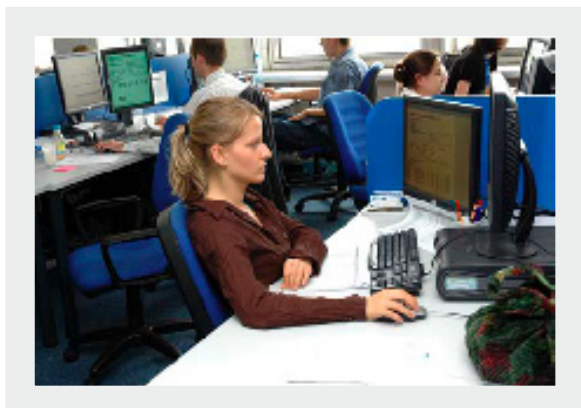
#### Korzyści biznesowe i operacyjne

- Redukcja czasu i kosztów przetwarzania dokumentów (od momentu otrzymania faktury od wystawcy do jej zaksięgowania)
- Redukcja zasobów ludzkich zaangażowanych w obieg dokumentów papierowych
- Redukcja czasu i kosztów dostępu do poszukiwanych dokumentów
- Uporządkowanie, usprawnienie i standaryzacja procedur wewnętrznych
- Koordynacja przetwarzania dokumentów wielu typów i z wielu lokalizacji
- Redukcja błędów przez zastosowanie zaawansowanych procedur walidacyjnych DMS
- Szerokie możliwości konfiguracji raportowania i wyszukiwania danych
- Podwyższenie poziomu bezpieczeństwa dostępu do dokumentów i danych
- Całkowite 'pozbycie się papieru' poprzez powierzenie jego transportu, skanowania i archiwizacji COMARCH
- Zwiększenie wartości rynkowej firmy poprzez implementację nowoczesnych rozwiązań usprawniających jej działanie i obniżających koszty

#### Referencje

##### Ahold Central Europe

*Po rozpoczęciu elektronicznej wymiany dokumentów EDI, Ahold podjął decyzję o wdrożeniu systemu kompleksowej obsługi wszystkich dokumentów. Projekt w zakresie archiwizacji i procesowania dokumentów objął swym zasięgiem trzy kraje: Polskę, Czechy i Słowację, czyli Ahold Central Europe.*



Projekt ten był częścią działań mających na celu powołanie centrum Księgowego Ahold w Europie Środkowej. Początek projektu obsługi dokumentów dla Ahold Central Europe to styczeń 2005r. Wdrożenie w Polsce zakończyło się w marcu 2005, a na Słowacji i w Czechach odpowiednio w kwietniu i w maju 2005.

Rozwiązanie organizacyjno – informatyczne powstałe w wyniku projektu zapewnia kompleksowe wsparcie w procesie przetwarzania dokumentów papierowych (faktury). Przetwarzanie to obejmuje zbieranie dokumentów z 3 lokalizacji w 3 krajach, skanowanie w centrum skanowania i przechowywanie w specjalnie do tego celu przygotowanych archiwach papierowych.

Za pomocą Document Management System (DMS/WF) dostarczonego przez COMARCH, Ahold przetwarza miesięcznie około 200 tys. Faktur kosztowych i towarowych. DMS zarządzając pracą kilkuset osób zapewnia realizację procesu obsługi dokumentów finansowych począwszy od przyjęcia dokumentu do momentu zaksięgowania w systemie ERP.

Dzięki ciężkiej pracy i współdziałaniu zespołów COMARCH i Ahold Central Europe, możemy mówić, że projekt spełnił nasze oczekiwania a Ahold zyskał nieformalny tytuł pioniera 'biura bez papieru'.

**Piotr Dyr**

IT Contract Manager, Ahold Polska

## Nagrody

Za wdrożenie projektu DMS dla Ahold Back Office Services Sp. z o.o. firma Comarch otrzymała w 2006 roku nagrodę 'Złoty Bit' w kategorii **Najlepszy system obiegu informacji** w ramach konkursu organizowanego przez EOIF GIGACON.

