

dokNET²

dokumentumkezelő rendszer
v2

ISMERTETŐ

PRINTNET

2000-2018

Tartalomjegyzék

1.	Bevezető.....	3
1.1.	Ajánló.....	4
1.2.	A rendszer bevezetésének előnyei.....	7
2.	A dokNET.....	10
2.1.	Alapfunkciók.....	11
2.2.	Jogosultság kezelés a dokNET-ben.....	15
2.3.	Kiegészítő lehetőségek.....	17
2.3.1.	Számlakezelés.....	17
2.3.2.	Munkaidő elszámolás.....	18
2.4.	Kimutatások.....	18
2.5.	Mobil kliens.....	20
2.6.	Archiváló kliensprogram.....	20
2.7.	Technikai háttér.....	20
2.7.1.	Rendszerkövetelmények.....	21
2.7.1.1.	Hardver.....	22
2.7.1.2.	Szoftver.....	23
3.	dokNET Változatok.....	24
3.1.	dokNET Funkció-összehasonlító táblázat.....	25
4.	A dokNET moduljai.....	30
4.1.	dN-OCR Karakterfelismerő modul.....	30
4.2.	dN-BAR Vonalkód kezelő modul.....	30
4.3.	dN-HSS Titkosított adattárolás modul.....	31
4.4.	dN-Sign Elektronikus aláírás modul.....	32
4.5.	dN-Email, dN-DSI és dN-FII Integrációs bővítmények.....	33
4.5.1.	dN-Email Elektronikus kommunikációs modul.....	33
4.5.2.	dN-DSI dokumentumtár-integrációs csatolófelület (webszolgáltatás).....	33
4.5.3.	dN-FII funkcionális-integrációs csatolófelület (webszolgáltatás).....	34
4.6.	dN-WF Workflow alrendszer.....	35
4.7.	dN-Search Teljes szöveges kereső és indexelő alrendszer.....	36
4.8.	dN-CR Szerződés nyilvántartó modul.....	36
4.9.	dN-CC Capture Client.....	37
4.10.	dN-MC Mobil kliens.....	37
4.11.	dN-KR Központi Szolgáltatások.....	38
5.	Támogatási szolgáltatások.....	40
5.1.	Garanciális hibakezelés.....	40
5.2.	Programfrissítési szolgáltatás.....	40
5.3.	Prémium támogatási szolgáltatás.....	41
5.3.1.	Internetes helpdesk szolgáltatás.....	41
5.3.2.	Rendszeres karbantartások.....	42
5.3.3.	Telepítési szolgáltatás.....	42
5.4.	Továbbfejlesztési szolgáltatáscsomag.....	42
5.5.	Hibák elhárításának folyamata.....	43

1. Bevezető

Úgy gondoljuk, hogy az elektronikus dokumentum kezelés stratégiai fontosságú alkalmazás lesz a közeljövőben mind a gazdálkodó cégek, mind pedig az állami szervezetek számára, hogy megfeleljenek korunk egyre növekvő információáramlásának.

Napjainkban a gazdasági társaságok, szervezetek informatikai vezetőinek egyik igen fontos megoldandó feladata a nagyobb népszerűséget kapott kérdéseken felül (mint pl. a vírustámadások), a rendelkezésre álló STRUKTURÁLATLAN INFORMÁCIÓK hatalmas és egyre növekvő tömegének a kezelése. Érdekességként említhetjük meg, hogy Magyarországon III. Béla királyunk vezette be a XII. században azt, hogy csak írásban lehetett folyamodni az udvari kancelláriához. Uralkodónk minden bizonnyal nem sejtette, hogy korunkban, a XXI. században milyen irdatlan mennyiségű irattömeget termel a mindennapi élet, legyen szó akár hivatali, állami vagy üzleti vonatkozásról. A cégek, illetve szervezetek működésének szükségszerű velejárói a különféle okiratok, dokumentumok, hiszen a tevékenység szinte minden mozzanatát írásba kell foglalni, írásban kell rögzíteni, legyen szó akár a cég, illetve szervezet belső életének valamilyen eseményéről, szerződéses kapcsolatokról. Okiratok keletkeznek a különféle engedélyezési eljárásokban, de a közterhek viselése kapcsán is. Minél nagyobb a cég, illetve a szervezet, annál nagyobb gondot kell fordítani a működésével összefüggő iratok, dokumentumok kezelésére. Az iratok, dokumentumok között rendet kell tartani, mert a kezelhetetlen papírhalmoz, vagy egy irat elvesztése sok felesleges tennivalót és problémát okozhat.

Az elektronikus dokumentumkezelés nemcsak egyszerűen azt jelenti, hogy a rendelkezésünkre álló hagyományos (papír alapú, hang, video stb.) dokumentumokat digitalizáljuk, és digitális formában tároljuk, hanem át is szervezzük őket. Egyes felmérések szerint napjainkban a rendelkezésünkre álló információkból csak kevesebb, mint 20%-a van strukturáltan tárolva (valamilyen adatbázisban vagy szervezett táblázatban). Több mint 80%-a az információknak rendezetlen formában található csak meg. Az elektronikus dokumentumkezelés számára váró hatalmas feladat ezt az irdatlan nagy tömegű strukturálatlan információhalmazt szervezett formába átrendezni.



A dokumentumok könnyű visszakereshetőségén felül jelentkező igény a rendelkezésünkre álló információk megosztása másokkal. „A jövő vállalatának középpontjában az 'Elektronikus idegrendszer' áll, mely a vállalatban felhalmozott tudást egyesíti és teszi hozzáférhetővé mindenki számára.” (Bill Gates). Amennyiben a munkatársainknak elérhetővé tesszük az információkat, akkor még több új érték előállítására lesznek képesek. Ebben rejlik az elektronikus dokumentumkezelés igazi lényege, ettől sokkal értékesebb, mint a napjainkban már több helyen alkalmazott hagyományos vagy akár elektronikus iktatókönyvek. Nemcsak az információ fellelhetőségi helyét adjuk meg, hanem magát az információt is megosztjuk azonnal az arra jogosultakkal.

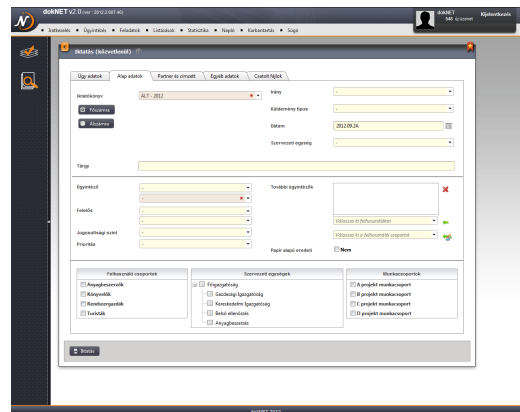
1.1. Ajánló

Minden cég életében elérkezik az idő, amikor a normális ügymenet során felhalmozódó iratok mennyisége és fontossága már célszerűtlenné teszi a hagyományos papíros alapú iratkezelést. Még ha el is tekintünk az iratok elkallódásának problémájától, a visszakeresés időigényessége és az ügyvitelre rakódó felesleges adminisztráció jelentős többletmunkát ró a szervezetre. És akkor még nem beszéltünk a bizalmas iratok védelméről, a mobil elérésről, vagy akár a több telephelyes működésben rejlő gondokról. Mindezek azonban orvosolhatók a dokNET bevezetésével.

A dokNET dokumentumkezelő rendszer teljes körű megoldást nyújt a társaságoknál, intézményeknél felmerülő irat- és dokumentumkezelési illetve ügyviteli problémákra. Az egyszerű iktatástól a komplex folyamatvezérelt ügyvitelig a dokNET minden területen fejlett megoldásokat kínál az irodai munka könnyebbé, gyorsabbá és biztonságosabbá tételére.

Teljes körű iratkezelés

Nincs több elkallódó irat, vége a felesleges iktatókönyv-böngészésnek! A dokNET-ben tárolt iratokat néhány gombnyomással előkereshetjük, megtaláljuk az előzményeket, vagy akár végigkövethetjük az ügy történetét. A beszkenelt iratok képét akár újra is nyomtathatjuk, míg a csatolt elektronikus dokumentumokból új verziókat hozhatunk létre. Nincs szükség a papírra; az ügyet a rendszeren belül továbbadhatjuk az ügyintézőjének, felügyelve az általa végzett munkát és a határidőket. Az elektronikus irattár(ak)ban gyűlő iratok a szerver biztonságában vannak, azokhoz pedig csak azok férnek hozzá, akiknek erre engedélyt adtunk. Az érkezett/iktatott iratokat csoportosíthatjuk, azokhoz kiegészítő (ún. meta-) adatokat rendelhetünk a későbbi keresések megkönnyítésére. Mindez egyszerűen, minimális hibalehetőségek mellett.



Ha úgy tűnik, hogy ez feleslegesen bonyolult, akkor a dokNET rendszeradminisztrátorok által beállítható működési paraméterein keresztül egyszerűsíthetjük a folyamatot, kizárólag a cég számára legfontosabb információkra koncentrálva a rendszer.

Interaktív webes felület

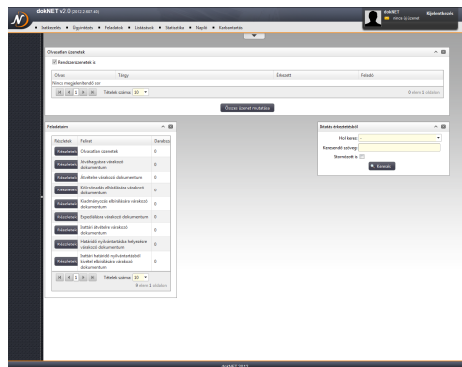
A dokNET fejlesztése során nagy hangsúlyt fektettünk az egyszerűsége. Ezért rendszerünket böngésző alapú kezelőfelülettel láttuk el. Ennek révén nincs szükség a dokNET gépenkénti telepítésére; elegendő, ha a szerveren elvégezzük azt. Ezután minden felhasználó a gépének böngészőjével érheti el a programot, amelynek kezelőfelületéről az internet használat során jól ismert vezérlőelemekkel találkozhatnak.

Stabil technológiai háttér

A dokNET Microsoft Windows operációs rendszereken működik. A rendszer háttérében Microsoft adatbázis kezelőt és alkalmazás szervert használunk, amelyek fejlett technológiája

biztosítja azt, hogy az ön adatai, dokumentumai a lehető legnagyobb biztonságban legyenek. A felhasználók bármilyen korszerű böngészővel elérhetik a rendszert, legyen az Internet Explorer, Firefox, Chrome vagy akár Safari. Mindezek miatt a dokNET felhasználható akár táblagépről is, lehetővé téve az ellenőrzött távoli dokumentum elérését.

Vezérlőpult

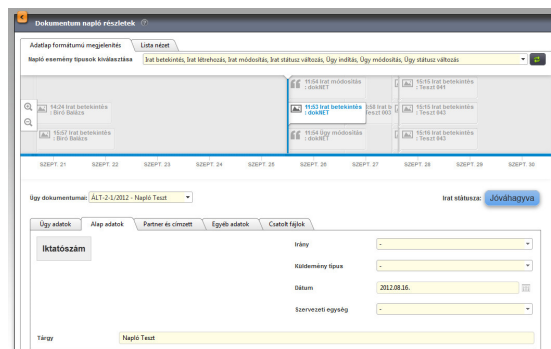


A hagyományos (iktató)programokkal ellentétben a dokNET legfontosabb funkcióit nem (csak) a menük mélyéről lehet előhívni, hanem rögtön a belépés után megjelenő nyitóoldalon – a vezérlőpulton – is megjelenhetnek. Így egyszerre láthatóvá válnak a felhasználó szempontjából lényeges információk. Nem kell menükben belépve utánanéznie senkinek, hogy milyen üzenetek érkeztek, vagy milyen feladatokat osztottak ki a számára. A vezetők egyszerre láthatják a fontos kimutatásokat, és céges híreket tehetnek közzé.

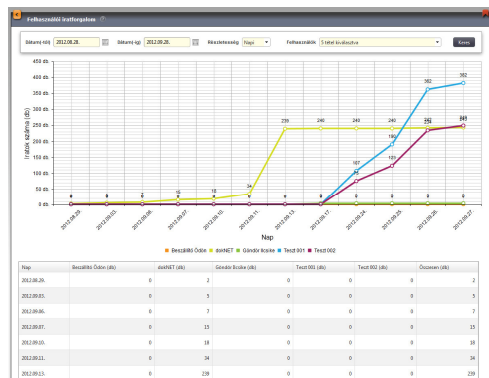
Sőt akár még a fontosabb internetes hírforrások hírösszefoglalói is megjelenhetnek, teljesen automatikusan. Ráadásul a vezérlőpult felhasználónként átrendezhető, és tesztre szabható, hogy mely ablakok jelenjenek meg rajta.

Dokumentum időgép

A dokNET minden tevékenységről és módosításról tételes naplókat vezet. Az időgép nézetén keresztül mindezek az események vizuálisan is megjeleníthetők. Ennek segítségével egyszerűvé válik a módosítások időbeli nyomkövetése. A naplók végtelen táblázatainak böngészése helyett egyszerűen, szinte ránézésre meg tudjuk majd mondani, hogy ki, mikor és mit változtatott az ügy adatain, állapotán.



Grafikus kimutatások



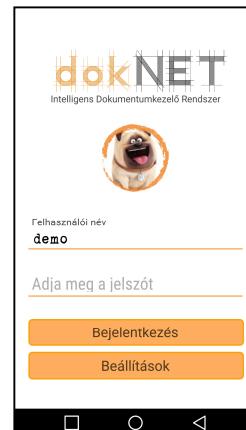
Ki ne szeretné a vállalata ügyeit a végtelen adatsorok helyett grafikusan áttekíteni? Nem csak egyszerűbb, és áttekinthetőbb, de néha egy grafikonon olyan trendek is megfigyelhetők, amelyek csak hosszadalmas elemzéssel lennének kimutathatók a nyers adatokból. Ezért a dokNET a benne tárolt információkat grafikus formában igyekszik összesíteni. Ráadásul minden ilyen diagramunk egyszerű kattintásokkal leszűkíthető a kívánt tartományra, így még az adatelemzés fáradságos munkáját is megspórolhatjuk.

Mobil felület

A dokNET leggyakrabban használt funkcióit elérhetjük a rendszer mobil felületéről is, amely egyaránt használható Android vagy iOS alapú eszközökről is. A mobil kliensen keresztül végrehajthatók a jóváhagyási lépések, vagy akár út közben hozzáférhetünk a rendszer dokumentumtárában őrzött dokumentumokhoz.

Szkennelő-archiváló kliens

Az archiválás/szkennelés felgyorsításához a dokNET-et elláttuk egy kliensprogrammal, amelyben elvégezhetjük a szkennelt iratok összeállítását, szerkesztését, és megadhatjuk a leggyakrabban előforduló érkeztetési vagy iktatási adatokat. Ezzel a megoldással olyan egyszerűen kezelhető érkeztető-archiváló állomás(oka)t építhetünk ki, amellyel nagy iratforgalom esetén is könnyen és egyszerűen betölthetjük a rendszerbe az dokumentumokat.



Egyszerű feladatkezelés

A dokNET-ben feladatokat hozhatunk létre az egyes iratokhoz, ügyekhez, de akár ezektől függetlenül is kioszthatunk munkákat. A feladatok kezelésére a dokNET Kanban-táblához hasonló rendezőfelületet tartalmaz, amely révén könnyen átláthatóvá válnak az egyes kiosztott munkák, átlátható lesz ezek állapota. A feladatok elvállalása, kezelése a kártyák húzásával megoldható, így minimális felhasználói műveletekkel kézben tarthatóak lesznek a tevékenységeink.

Csoportmunka támogatás

A dokNET fejlesztése során elsődleges fontosságot rendeltünk a csoportmunka minél teljesebb támogatására és az interaktivitásra. A rendszerünket elláttuk belső üzenetkezelő megoldással és egy beépített csevegő megoldással, amely a felhasználók egymás közötti kommunikációját hivatott segíteni. Az egyes eseményekre, dokumentum műveletekre ikonok, beúszó üzenetek figyelmeztetnek, segítve, de nem megszakítva a napi munkát.

Automatizált iratkezelés

A dokNET könyvtárakhoz rendelhető szabálmotorja révén olyan nagy teljesítményű archiváló megoldáshoz jutunk, amelyben szinte felhasználói interakció nélkül képesek leszünk iratokat érkeztetni vagy éppen iktatni mindössze azzal, hogy behelyezzük a digitalizált állományt egy könyvtárba. A figyelt könyvtárakhoz rendelt profilok révén az iratokhoz akár feladatokat is definiálhatunk.

Elektronikus online szolgáltatások

A dokNET képes összehangolni a tevékenységét a kormányzati elektronikus rendszerekkel (mint például a különféle központi tárhelyek (ügyfélkapu, cégkapu, hivatali kapu), postázó és dokumentum hitelesítő, titkosító szolgáltatások, stb.), így segítve elő az elektronikus ügyintézését. A megoldás jelentősen csökkenti a papírfelhasználást, és komoly előrelépést jelent a digitális iroda megvalósítása felé.

Rövid bevezetési időszak

Mivel a dokNET a mindennapi internetezés során használt technológiák révén működik, és megoldásaiban, felületében is azokat idézi, ezért tapasztalataink szerint az új felhasználói is gyorsan elsajátítják a használatát. A bevezetésnél elvégzendő, igény szerint szakértőink által is segített paraméterezést követően a rendszer gyorsan beilleszkedik a cég ügyvitelébe. A helyzetérzékeny „help”-rendszer, és az általunk biztosított video anyagok révén akkor is kéznél van a segítség, ha éppen elakadnánk egy bonyolultabb ügynél. Néhány hónap alatt azonban szinte mindenki készség szinten elsajátítja a használatát, amely olyan természetes válik, mint az internetes levelek elolvasása vagy egy weboldal felkeresése.

Tanúsítvány

A dokNET kibővített tanúsítvánnyal rendelkezik, amely bizonyítja rendszerünk megfelelőségét a vonatkozó magyar jogszabályoknak.

Kiegészítő modulok

Azért, hogy a rendszer ne zúdítson felesleges terheket a kisebb szervezetek felhasználóira se, egyes funkcióit kiegészítő modulokba szerveztük. Ezek révén olyan fejlett, de széles körűen csak ritkábban alkalmazott megoldásokat is integrálhatunk, mint az optikai karakterfelismerés vagy a vonalkódos iratazonosítás. Moduljaink között találunk titkosított adatkezelésre vagy éppen elektronikus aláírásra való kiegészítéseket, de segítségükkel lehetővé válhat a bejövő email-ek automatikus érkeztetése/iktatása, megoldást kínálhatnak a számlák kezelésére, vagy éppen a munkaidő-elszámolási alrendszert építhetnek a dokNET-be.

1.2. A rendszer bevezetésének előnyei

A dokNET használata számos előnnyel kecsegtet, amelyet ügyes ügyvitelszervezéssel, és a belső folyamatok elektronizálásával konkrét üzleti előnyökre válthat egy gazdálkodó szervezet.

- **Korszerű technológiai alapok**

Háromrétegű, webes felhasználói felületre és robusztus adatbázis kezelőre épülő megoldás.

- **Megoldás alapú megközelítéssel épített rendszer**

Gyors tanulhatóság, könnyű, mindennapi életből megszokott kezelhetőség, átlátható, feladatorientált felületek

- **Részletesen paraméterezhető jogosultsági rendszer**

Dokumentumok és vezérlőelemek szintjén is beállítható hozzáférési, szerkesztési jogosultságok; szerepkör alapú engedélyezések, ad-hoc csoportok

- **Fokozott adatbiztonság**

Adatok tárolása korszerű és védett adatbáziskezelőben, iratok titkosításának lehetősége, külső és belső támadások elleni védelmi megoldások akár elektronikus aláírások alkalmazásával is

- **Jogsabályi megfelelést biztosító tanúsítvány**

Hogy a törvények betartása ne okozzon soha nehézséget

- **Rugalmasan testre szabható működés és egyediesíthető felhasználói felületek**

A szervezet és a különböző szerepkörű felhasználók igényei szerinti megoldások, akár külön átfeljesztés nélkül is

- **Skálázhatóság**

A legkisebb társaságoktól a legnagyobb szervezetekig bármilyen méretű cég ügyviteli folyamataira megoldást jelent, miközben képes rugalmasan követni a jövőbeni változásokat

- **Külső rendszerekkel való integrálhatóság**

Szabványos és modern webszolgáltatás alapú protokollokon keresztüli összekapcsolhatóság más ügyviteli rendszerekkel akár a rendszer átfeljesztése nélkül is, és ezen keresztül folyamatvezérlő motorokba való beköthetőség

- **Egyszerű rendszerkarbantartás**

Jól menedzselhető felület a rendszeradminisztrátorok számára a napi feladatok végrehajtására és a folyamatok felügyeletére

- **Modularitás**

A teljes rendszer átírása nélküli bővíthetőség és módosíthatóság

- **Tételes naplózás**

Minden művelet elraktározása visszamenőleges ellenőrzésekhez

- **Kapcsolat a központi elektronikus szolgáltatásokkal**

A papírmentes ügyintézés elősegítésére

- **Egyszerű telepítés**

A böngészőben futó megoldás miatt nem igényel telepítést a klienseken

Könnyű belátni, hogy ezek az előnyök számos üzleti problémára is kielégítő választ adnak, ideértve a napjainkban egyre fontosabbá váló biztonsági kérdéseket és összekapcsolhatóságot.

A rendszer bevezetésének megtérülése

Egy informatikai beruházásnál lényeges a befektetés megtérülésének kiszámítása (ROI - Return Of Investment). Minden dokumentumkezelő rendszer bevezetésének megtérülését alapvetően költségmegtakarítás alapon (ROI számítással) célszerű megközelíteni. Az egyik oldalról számba kell vennünk a beruházás és az üzemeltetés költségeit, a másiktól pedig, hogy milyen költségeket tudunk megtakarítani a beruházás révén.



Beruházási költségek:

- A szoftver licence díja
- A rendszer bevezetési költségei (munka)

Üzemeltetési költségek:

- Folyamatos karbantartás, jogszabálykövetés
- Üzemeltetés hardverelemeinek fenntartása

A használatlaltal megtakarítható költségek:

- Kevesebb a másolási költség (a cégen, illetve szervezeten belül a dokumentummozgás elektronikusan történik).
- Munkaerő megtakarítás (nem kell keresgetni az iratok között, és nem kell annyit másolni sem).
- Munkaerő megtakarítás (a kimutatások, elemzések készítése lényegesen kevesebb ráfordítást igényel)
- Minőségi előny (gyorsuló ügykezelés, iratokkal kapcsolatos feladatok nyilvántartása és kezelése, csoportmunka támogatás stb.)

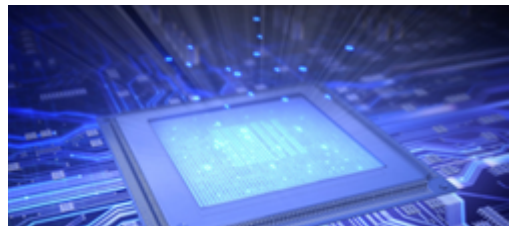
Bár a fenti felsorolások korántsem teljeseek, segítségükkel könnyű belátni, hogy egy alapos, minden részletre kiterjedő hosszú távú költségelemzésben az elektronikus iratkezelő rendszer induló költségei visszatérülnek a megtakarításokon. Ettől függetlenül a költségelemzést mindig az adott konkrét esetre kell elvégezni.

A dokumentumok könnyen visszakereshető rendben tartásán felül jelentkező igény a rendelkezésünkre álló információk megosztása másokkal. Amennyiben a munkatársainknak elérhetővé tesszük az információkat, akkor még több új érték előállítására lesznek képesek. Ebben rejlik az elektronikus dokumentumkezelés igazi lényege. Ettől sokkal értékesebb, mint a napjainkban már több helyen alkalmazott hagyományos vagy akár elektronikus iktatókönyvek. Nemcsak az információ fellelhetőségi helyét adjuk meg, hanem magát az információt is megosztjuk azonnal az arra jogosultakkal, és ezzel új értékek előállítását indukálhatjuk a munkatársainkból.

2. A dokNET

Az egyes gazdasági társaságoknál, szervezeteknél mérettől és a működési mechanizmustól függően többé-kevésbé kialakultak a dokumentumok kezelési szabályai, illetve íratlan szokások jelentek meg. Több helyen a hagyományos iktatókönyveket már elektronikusra cserélték ki az elmúlt években. A dokumentumok kezelésének első lépései az **érkeztetés** és az **iktatás** általában egységesek, legfeljebb abban vannak különbségek, hogy az egyes cégeknél, szervezeteknél milyen adatmezőket lehet, illetve kötelező kitölteni. A fontos az, hogy a rögzített adatmezőket egy adatbázisban helyezzük el, ahol sokféle keresésre, rendszerezésre van lehetőségünk a későbbiek folyamán. Az elektronikus dokumentumkezelés lényegesen túlmutat az egyszerű elektronikus iktatókönyvön. Itt olyan lehetőségeink vannak, mint például folyamatok vezérlése, határidők figyelése, helyettesítések automatizált kezelése stb. amellyel új értéket tudunk hozzáadni a nyers adatokhoz.

A dokNET tervezése során lehetőség szerint minél több adatmezőnél „**zárt értékkészleteket**” alkalmaztunk, amelynek révén a felhasználót kényszeríti a rendszer, hogy besorolja az aktuális adatcella tartalmát az aktuális értékkészlet elemei közé. Természetesen lehet ún. „Egyéb” elemet is betennünk a listába, de a tapasztalatok szerint a használat során az „Egyéb” elemet sokkal többször választják ki a felhasználók, mint az indokolt lenne, és az a későbbi adatfeldolgozást nehezítheti meg. Célszerű, hogy a „zárt értékkészlet” elemeinek bővítését csak egy magasabb szintű jogokkal rendelkező felhasználó (tipikusan a rendszer adminisztrátora) végezhesse el. Ezáltal rugalmasan lehet alakítani a rendszert a változó körülményeknek megfelelően, de csak a szükséges mértékben.



Mivel sokszor felmerül a **dokumentum** szó a dokumentumkezelési rendszerek tervezése, telepítése és használata során, ezért célszerű meghatározni, hogy mit is értünk dokumentumon. Természetesen az egyedi implementációk esetében eltérhetünk az értelmezésekben, de mi a következőképpen értelmezzük a dokumentumot. Rendszerünk szempontjából dokumentumnak tekintünk minden hagyományos papír alapú, illetve elektronikus információkat tartalmazó egységet, amelynek tulajdonságai a rendszer szempontjából önálló egységként rögzíthetőek valamely reális szempontból. Például nézzük azt, hogy egy papírdarabon vannak szavak, vázlatok esetleg rajzok. Ha tudjuk, hogy ez a papírdarab hol, hogyan, ki által, vagy éppen mi célból készült (pl. egy értekezleti feljegyzés), akkor ezt már dokumentumnak tekinthetjük. Összefoglalva dokumentum lehet hagyományos (papír alapú) levél, irat, szerződés, számla, fénykép stb. vagy elektronikus fájl formátumú valamilyen programmal megjeleníthető állomány. (A teljesség nélkül például *.txt, *.doc, *.xls, *.rft, *.bmp, *.jpg, *.avi stb. állományok.) Van egy másik fogalom, amit célszerű pontosan tisztázni előzetesen a dokumentumkezelésben. Aktának tekintjük azon dokumentumok halmazát, amelyek valamely szempontból összetartoznak, tipikusan az egy (fő)iktatószámon szereplő dokumentumokat.

A gyakorlatban mind a gazdálkodó cégeknél, mind pedig a szervezeteknél a dokumentumokat gyakran oda-vissza kell átalakítanunk a digitális formájuk és a hagyományos (papír) formájuk között. Az egyik alapesetben a hagyományos hordozón (papír, videokazetta, stb.) levő dokumentumot kell digitalizálni valamilyen eszközzel, ez tipikusan szkenneléssel történik. A másik irányban a digitális formában levő dokumentumot kinyomtatva ismét visszatérhetünk a

papír alapra. Jelenleg az élet bizonyos területein (pl. bíróságok) még elvártak a hagyományos, papír alapú dokumentumok, de az esetek túlnyomó többségében már működhet a digitális alapú információcsere. Alapkonceptióként elfogadhatjuk, hogy az adott gazdálkodó cég,



illetve szervezet a külvilág felé vegyesen kommunikál, (az adott külvilág igénye szerint elektronikus vagy hagyományos alapú dokumentumokkal) viszont cégen, illetve szervezeten belül biztosítani lehet, és javasoljuk is a kizárólagos elektronikus alapú dokumentum forgalmat és információáramlást. A gazdálkodó cégen, illetve szervezeten belül a dokumentumkezelés gyakorlatilag a működési mechanizmus leképezése egyfajta szempontból. Célszerű egy átfogó elemzést készíteni a

dokumentumkezelési szokásokról és belső szabályokról, mielőtt áttérnénk az elektronikus dokumentumkezelésre. Sokszor meglepő eredményeket, hatékonyságnövekedést lehet elérni az elemzés alapján történő szabály, illetve esetleg szervezeti módosításokkal.

2.1. Alapfunkciók

Az alábbiakban kiemeltünk néhány fontos, a dokNET által kínált alapvető iratkezelési, ügyviteli és csoportmunka funkciót. Nem törekedtünk a teljes körű ismertetésre - ehhez a teljes felhasználói kézikönyv vagy az online demó áttanulmányozását javasoljuk - hanem kizárólag néhány kulcs-funkciót emeltünk ki.



Érkeztetés

Ha egy új dokumentum keletkezik (lehet külső vagy belső keletkezésű, elektronikus vagy hagyományos egyaránt), akkor azt érkeztetni kell a rendszerbe. Az érkeztetéskor az alapadatokat lehet felvinni, és a későbbiek során eldönthető, hogy az adott, érkeztetett dokumentumot kell-e iktatni vagy sem.



Iktatás

Iktatni lehet egyrészt az érkeztetett dokumentumokat, másrészt közvetlenül is lehet iktatni egy új dokumentumot a keletkezésekor is (lehet külső vagy belső keletkezésű, elektronikus vagy hagyományos egyaránt). Az iktatáskor kell felvinni az alapadatokat, és ki lehet jelölni az ügyintézőt, aki innentől kezdve a „gazdája” lesz az adott ügynek. Lehet főszámra, alszámra és gyűjtőszámra is iktatni, igény szerint. Az iktatás befejezésekor a kiválasztott partner – amennyiben e-mail címét rögzítéskor megadtuk – automatikus e-mail üzenetet kap az iktatás tényéről.



Ügyintézés

Az iratokkal folyó munka során az adott ügyel kapcsolatos adatok, információk rögzítésre kerülnek. Többek közt itt tudjuk kijelölni az adott ügyet jóváhagyásra, illetve kiadmányozásra is. Az egyes eseményekről az arra kijelöltek, illetve a jogosultak értesítést is kapnak.



Expediálás

A rendszerben rögzíteni lehet az iratok fizikai kiküldésének dátumát és formáját is. Amennyiben az adott rendelkező személy úgy határozott, akkor az aláírt, és lepecsételt dokumentumot beszkenelve be lehet csatolni az előzetesen kiadmányozott bejegyzéshez.



Átadás – átvétel, kölcsönadás

A rendszer pontosan követi a dokumentumok útját. Ha a dokumentum tulajdonosa átadja vagy kölcsönadja a dokumentumot, akkor ez a tény a rendszerben rögzítésre kerül, ezáltal mindig pontosan lehet tudni, hogy egy adott dokumentum hol található meg.



Határidők figyelése

A rendszerben több eseményhez lehet határidőt megadni (pl. ügykörhöz kötött elintézési határidő, jóváhagyási határidő stb.) Ezeket a határidőket a rendszer képes folyamatosan figyelni, és szükség esetén figyelmeztető üzeneteket küldeni a felhasználóknak.



Keresések, naplózás

A dokNET rendszerben sokféle szempont szerint kereshetünk a dokumentumaink és eseményeink között. A rendszerben bármely adat módosítása, hozzáfűzése, vagy törlése naplózásra kerül, így pontosan meg lehet állapítani, hogy ki, mikor és mit csinált.



Helyettesítések

Amennyiben valamelyik munkatárs hiányzik, és a rendszernek előzetesen megadtuk, hogy ki a helyettesítője, akkor az üzenetek automatikusan a helyettesítő személy számára kerülnek kiküldésre.



Jogosultságok beállítása

A rendszerben nemcsak az egyes dokumentumok hozzáférési jogosultságait lehet beállítani, hanem a program funkcióinak szerepkörök szerinti engedélyezését is. Valamint mezőszinten az egyes adatok szerepkörökhöz kötött engedélyezési tulajdonságait (módosít, töröl, ír, olvas) tudjuk beállítani.



Figyelések

Ha megfelelő jogosultságunk van, akkor „figyeléseket” hozhatunk létre meghatározott eseményekre, ilyenkor az előfizető értesítést kap, ha a megadott esemény megtörténik a rendszerben.



Üzenetkezelés

A dokNET rendszerbe egy üzenetkezelő szolgáltatás lett beépítve, így az iratkezelés során minden arra illetékes felhasználó üzenetet kap, hogy milyen „esemény” történt, illetve milyen feladata van. Az üzenetek elolvasását naplózza a rendszer, így lehet követni, hogy az adott felhasználó mikor olvasta el a rá vonatkozó üzenetet. Természetesen a rendszer különböző menüpontjaiban szereplő listákban szintén az adott felhasználó számára érvényes dokumentumok jelennek meg. Például, ha „Kiss István” felhasználó belép a rendszerbe, és kap egy üzenetet, hogy van egy kiadmányozandó dokumentum a számára (egy ügyintéző „Kiss Istvánt” jelölte meg, mint kiadmányozó személyt az adott

dokumentumhoz). Ilyenkor, ha felhasználó elindítja a KIADMÁNYOZÁS menüpontot, akkor a számára csak azok a dokumentumok kerülnek listázásra, amelyek kiadmányozásra várnak, és „Kiss István” a kiadmányozó személy. Amennyiben a kiadmányozás elbírálásra kerül (elutasítás vagy elfogadás), akkor az adott dokumentum kikerül ebből a listából, és természetesen az illetékesek üzenetet kapnak az elbírálásról



Jóváhagyás, kiadmányozás

Az jóváhagyásra, kiadmányozásra kijelölt dokumentumok az arra jogosult személyek számára megjelennek jóváhagyás, illetve kiadmányozás engedélyezésére. Ennek a funkciónak használatával lehet a rendszerbe teljes iratkezelési folyamatokat is integrálni.



Véleményezés

Minden dokumentumokhoz lehetőségünk van véleményt fűzni, akár többször is. A rendszer rögzíti, hogy ki és mikor csatolta az adott hozzászólást.



Jogosultságkezelés

Egy adott felhasználó és adott dokumentum esetén a dokNET rendszer a következő három feltételt vizsgálja meg: A bejelentkezett felhasználó mely felhasználó csoport(ok)nak tagja, és ezen csoportoknak van-e jogosultsága az adott programfunkció eléréséhez. A bejelentkezett felhasználó mely felhasználó csoport(ok)nak tagja, és ezen csoportok közül szerepel-e legalább egy az adott dokumentum hozzáférési csoportjai között. A bejelentkezett felhasználónak a bizalmi szintje eléri-e az adott dokumentumhoz tartozó bizalmi szintet.



Folyamatkezelés

A dokNET folyamatvezérlője kiemelten kezeli a dokumentumkezeléshez kapcsolódó alapfolyamatokat, mint a különböző jóváhagyások, kiadmányozások és átadások. Ezen felül lehetőséget biztosít tetszőleges feladatok, vagy előre tárolt tevékenységek (feladatcsoportok) irathoz rendelésére és elindítására. A folyamatkezelő a feladatokról kártyákat készít, amelyeket feladat-állapothoz köthető sávokban jelenít meg. A feladatok szerepkörökhöz köthetők. A szerepkörbe tartozó felhasználók a kártyákat átdobhatják a sávok között, így módon kezelve az egyes feladatok állapotát.



Határidő nyilvántartás

A dokumentumkezelés folyamatában a határidők betartása és betartatása kulcsfontosságú, így folyamatosan figyelni kell a határidőket. A valóságban viszont gyakran előfordul, hogy valamely ügy elintézéséhez eredetileg kitűzött határidő egy külső tényező miatt csúszik, valamilyen külső eseményre várnunk kell. A határidő nyilvántartásba helyezett dokumentumok a visszavételükig kikerülnek a hátralékos ügyek listájából, még ha a dátumok szerint ott is lenne a helyük. A teljes munkafolyamatnak ezt az elemét is képes modellezni a dokNET rendszer a határidő nyilvántartási moduljával.



Dokumentum életút

Az elektronikus dokumentumkezelés alkalmazásának másik nagy előnye, hogy dokumentumokkal végzett műveleteinket, akár egy dokumentumra lebontva is meg tudjuk jeleníteni, mintegy az "életútját" a dokumentumainknak nyomon tudjuk követni.



Partner névváltozatok

Az dokumentum kezelés napi gyakorlatában gyakran felmerülő probléma, hogy partnereink adatai változnak, és így a partnerek beazonosítása során a szükségtelenül többszörösen felvitt partner okozhat problémát. Valamint a visszamenőleges keresések során érdekes információ lehet, hogy az adott partnerrel már milyen kapcsolatunk volt. A dokNET rendszer hatékonyan támogatja a partnereink névváltozásának kezelését is.



Hátralékos ügyek

Az elektronikus dokumentumkezelés alkalmazásának egyik legfontosabb előnye, hogy a munkafolyamatok határidejének figyelése, folyamatos nyomon követése egyszerűen kivitelezhető és állandóan frissen tartható.



Keresési profilok

A dokNET rendszerben a lehetőségünk van a dokumentum keresések során beállított összetett keresési feltételrendszert egy úgynevezett keresési profilként elmenteni és a későbbiekben ezt a profilt bármikor tudjuk használni.



Interaktív vezérlőpult, keresési profilok

A rendszer főképernyője a régi szoftverektől eltérően nem egy üres ablak, hanem élő, organikus része a programnak. A személyre szabható minialkalmazásokkal (widgetekkel) teljesen saját felületet varázsolhat magának minden felhasználó, elérve azt, hogy mindig azok a funkciók, értesítések legyenek a szeme előtt, amelyre valóban szüksége van. A dokNET rendszerben ezen felül lehetőségünk van a dokumentum keresések során beállított összetett keresési feltételrendszert keresési profilként elmenteni és a későbbiekben ezt a profilt bármikor használni tudjuk.



Belső chat

A dokNET keretrendszere tartalmaz egy teljes értékű chat (csevegő) klienst, amelyen keresztül a felhasználók valós időben válhatnak üzeneteket. A népszerű közösségi felületek mintájára létrehozott megoldás célja elsősorban a gyors, azonnali információcsere. Az elküldött üzenetek a munkát nem megszakítva, egyszerű felbukkanó kártyaként jelennek meg a felhasználóknak.



Automatizált iktatás/érkeztetés

A dokNETben előre meghatározott könyvtárakhoz szabályokat rendelhetünk. A szabályok révén megadhatjuk, hogy egy adott könyvtárba behelyezett iratot a rendszer automatikus érkeztessen, iktasson, becsatoljon, vagy éppen vonalkódos vagy OCR felismerési eljárásnak vessen alá. Ezzel a dokNET-et nagy sebességű teljesen automata iratarchiválási megoldássá is átalakíthatjuk, amelyben elegendő egy adott iratot egy könyvtárba tennünk ahhoz, hogy abból iktatott irat keletkezzen és iratkezelési folyamatok induljanak el rá.

2.2. Jogosultság kezelés a dokNET-ben

A dokumentum kezelő rendszerek alapvetően specializált csoportmunka rendszernek is tekinthetők. Kifejezetten ritkának tekinthető az az eset, amikor egy dokumentumot egyetlen felhasználó visz végig a teljes életútján. Tipikusan ketten-hárman, de akár többen is lehetnek azok, akiknek valamilyen dolguk akad egy-egy irattal, ügyvel. Az ő együttműködésük kezelése a rendszer egy igen fontos aspektusa.

A felhasználók ráadásul nem feltétlenül rendelkeznek egyforma jogosultságokkal. Míg egyes mindenre ráláthatnak, addig mások csak a számukra kiadott dokumentumokat kezelhetik, de esetleg bepillantási engedélyt kaphatnak a csoportjuk összes iratába. Megint másik esetleg csak olvashatják a számukra kiadott anyagokat, és nem módosíthatnak... kivéve, ha erre egy adott irat esetében felkérjük őket. Mint ezekből a rövid példákból látható, a jogosultságkezelés alapvetően befolyásolhatja a rendszer működését, használhatóságát. Éppen ezért kiemelt figyelmet fordítottunk ezeknek a sokszor nem éppen egyszerű viszonyoknak a leképezésére.



A jogosultsági rendszer

A dokumentum kezelő szoftverek egyik legfontosabb alappillére tehát a rendszer adminisztrációja. A rendszert használók jogosultságainak finom hangolhatósága és az egyes dokumentumok hozzáférhetőségének szabályozása alapkövetelmény, ezért a dokNET rendszerben messzemenően a felhasználó igényeinek megfelelően lehet a jogosultságokat és a hozzáférhetőségeket beállítani. A rendszer adminisztrációjában a következő elemek vesznek részt:

Felhasználók (egyének)

A jogosultságok kezelésének első lépcsője a felhasználó regisztrációja. A dokNET rendszerbe csak azok a felhasználók tudnak belépni, amelyek az alkalmazás kiszolgálót (IIS) futtató számítógépre be tudnak jelentkezni „Windows” azonosítással (Ez lehetséges egyrészt az úgynevezett „tartomány” használatával, másrészt a kiszolgáló számítógépre felhasználóként történő regisztrációval.). A következő lépés a rendszer adminisztrációs felületén, a felhasználó adatainak megadása után a dokNET rendszerbe történő tényleges belépés.

Felhasználói csoportok

A felhasználók regisztrálásával párhuzamosan felhasználói csoportokat kell létrehozni. A csoportosítás többféle logika szerint valósítható meg. A dokNET rendszer alapértelmezetten létrehoz egy „Rendszergazdák” csoportot, amely szükséges a működéshez. Tipikusan a számítástechnikai rendszert üzemeltető informatikusok tartozhatnak ebbe a csoportba, és a dokNET rendszer paraméterezését, beállítását végezhetik el, magukat a dokumentumokat alapértelmezetten nem látják. Célszerűen a hasonló szerepeket betöltő felhasználókat is csoportokba lehet foglalni (például: érkeztetők, iktatók, ügyintézők, ellenőrök, stb.). A későbbiek folyamán az egyes programfunkciók elérhetősége és a mezőengedélyek finomhangolása is ezeken a csoportokon keresztül szabályozható a felhasználók számára.

Szervezeti egységek

A felhasználók csoportosíthatók aszerint, hogy melyik szervezeti egységhez tartoznak az adott szervezetben, cégen belül (például „Marketing Osztály, Gazdasági Osztály, Szerviz, Pénzügy, stb.). Alapértelmezetten minden egyes felhasználónak kötelező legalább egy szervezeti egységhez tartoznia. A dokNET rendszerbe bejelentkezett felhasználóról a tárolt szervezeti egység szerinti csoportbesorolásból tudja a rendszer, hogy melyik alapértelmezett „Szervezeti egység”-et kínálja fel iktatáskor, illetve szignáláskor. Amennyiben a szervezeti egységek hierarchiába vannak szervezve, és azt szeretnénk biztosítani, hogy a felettes szervezeti egység vezetője láthassa az alá tartozó szervezeti egységek dokumentumait, akkor az adott felhasználót az összes alá tartozó szervezeti egység felhasználói csoportjába be kell jelölni tagként. Így biztosítható a dokumentumok megfelelő hierarchikus jogosultság kezelése.

Munkacsoportok

A dokumentumokkal való munka során előfordulhat, hogy egy adott ügy elintézéséhez létre kell hozni egy „munkacsoportot”, amelynek a tagjai származhatnak akár különböző szervezeti egységekből, illetve különböző funkciójú csoportokból. Munkacsoport létrehozása és a csoportba tartozó felhasználók kijelölése után, csak az adott munkacsoport tagjai rendelkeznek jogosultsággal az adott dokumentumok megtekintésére.

Dokumentumkezelési szerepek

A dokumentumkezelési folyamat során előforduló alapvető dokumentumkezelési szerepek: Érkeztetés, Iktatás, Szignálás, Ügyintézés, Jóváhagyás, Kiadmányozás,

Expediálás, Irrattározás

A dokNET rendszer dokumentumkezelési folyamata során, azokkal a felhasználókkal dolgozik, amelyek olyan felhasználói csoportokba vannak besorolva, amelyekhez az adott „dokumentumkezelési szerep” meg lett adva.

Bizalmi szintek

A felhasználói csoportosításoktól teljesen függetlenül bizalmi alapon is szabályozható a dokumentumok hozzáférhetősége. A dokNET rendszerben minden egyes dokumentumhoz meg lehet adni egy jogosultsági szintet, ami alapértelmezett esetben egy négy szintű skálán mozoghat. Ezek: nem minősített (alapértelmezett), üzleti titok, titkos, szigorúan titkos. Az adott dokumentumot csak az a felhasználó „láthatja”, dolgozhat vele, akinek a megadott jogosultsági szintje legalább olyan minőségű, mint az adott dokumentumé. A dokumentumokkal való munka során minél előbb meg kell adni a minősítést, annak érdekében, hogy az információk ne juthassanak illetéktelen kezekbe.



Dokumentumok hozzáférési csoportjai

A dokumentumokhoz a dokNET rendszerben tartozik egy úgynevezett hozzáférési csoportlista. Ebben a listában csak azok a felhasználói csoportok kerülnek tárolásra, amelyek

jogosultak az adott dokumentumhoz való hozzáférésre. Alapértelmezett esetben ez a felhasználói csoport a bejelentkezett felhasználó „szervezeti egység”-éhez tartozó felhasználói csoport, ami a munka során megváltoztatható.

Programfunkció engedélyek

A dokNET rendszerben minden egyes funkcióhoz (pl. dokumentum letöltése, irattári jel megadása, sztornózás stb.) megadhatók azok a felhasználó csoportok, amelyek jogosultak az adott feladat elvégzéséhez (például megadható, hogy az iktatók nem érhetik el a jóváhagyásra vonatkozó menüpontokat).

Mezőengedélyek

A mezőengedélyek finomhangolása révén, minden egyes adatmezőhöz (pl. határidő, jogosultsági szint stb.) meghatározható az adott felhasználói csoport tagjainak olvasási és írási jogai, valamint a kötelező kitöltés is definiálható

Jogosultság kezelés összefoglalása

A dokNET rendszerben messzemenően a felhasználó igényeinek megfelelően lehet a jogosultságokat és a hozzáférhetőségeket beállítani, valamint a dokumentumok tárolásra kerülő, jellemző tulajdonságait is egyénileg lehet testre szabni.

2.3. Kiegészítő lehetőségek

A dokNET számla- és munkaidő nyilvántartási funkció hasznos segítséget nyújtanak a szinte minden cégnél előforduló általános ügyviteli teendők elvégzésére. Elsősorban azoknak ajánljuk, akik még nem rendelkeznek átfogó vállalatirányítási rendszerrel, de szeretnének valamilyen hatékony és egyszerű megoldást erre a két gyakran előforduló ügyviteli problémára.

2.3.1. Számlakezelés

A dokNET lehetőséget nyújt a számla adatok rögzítésére, a számlák jóváhagyására és engedélyezésére, valamint a lejáró számlák határidő figyelésére. A rendszer segítségével különböző számla típusokat kezelhetünk, és az összetett kereséssel tetszőleges listák készülhetnek a számlákról.

A számlák felvitelekor, az általános irat adatokon kívül, lehetőség van a számlákra jellemző kiegészítő adatok megadására. Úgy mint:

- Számla fajtája
- Bizonylat száma
- Számla kelte
- Számla típusa
- Számla összege

- Teljesítés ideje
- Fizetési határideje
- Megjegyzés
- Fizetés módja
- Fizetett összeg
- Fizetés dátuma

A dokNET határidő alrendszere segítségével folyamatosan figyelhető a számlák fizetési határidejét, és a rendszer automatikusan figyelmeztetést küld az ügyintézőnek a lejárt határidejű számlákról.

2.3.2. Munkaidő elszámolás

A munkaidő-elszámolási funkciót elsősorban olyan szervezetek számára fejlesztettük, amelyek egy-egy ügyszeg szigorú munkaidő-elszámolást vezetnek. (pl. ügyvédi irodák) A segítségével mindenkor pontos kimutatásokkal fogunk rendelkezni arról, hogy egy adott ügyszeg (aktához) mennyi költséget rendeltünk az intézése során, ideértve a felhasznált munkaidőt is.

A bekapcsolása után az ügy felvitelénél lehetőségünk nyílik majd a szerződésben megállapított megbízási díjak felvitelére (megszabva, hogy fix költség, vagy óraszám alapú az elszámolás). A későbbiekben ezekhez az ügyekhez folyamatosan rögzíthetjük a költségeket, amelyeket meghatározott (alapadatként kezelhető) díjtáblázatból választhatunk ki.

Az időnyilvántartás lista felületén a felhasználók nyomon tudják követni, hogy mely ügyekkel mennyit foglalkoztak, és az milyen költségbe került. Ez a lista exportálható további pénzügyi feldolgozásra.

2.4. Kimutatások

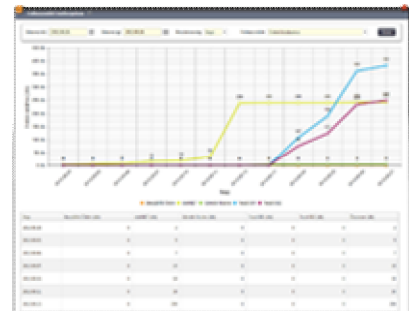
Az informatikai rendszerek a működésük során rengeteg olyan adatot halmoznak fel, amelyek a szervezetre, annak működésére, ügyfeleire vonatkoznak. Megfelelő átalakítások, hatékony kinyerési mechanizmusok hiányában azonban ezek nagy része nem hasznosul: halott számok maradnak, amelyek mindössze a tárterületet foglalják. Azért, hogy ezt a csapdát a dokNET-nél elkerüljük, rendszerünkben hatékony grafikus formátumú kimutatás készítő rendszert integráltunk. Ennek felhasználásával az összegyűlt adatokból olyan információkat nyerhetünk, amelyeket aztán felhasználhatunk a vállalat vagy éppen a rendszer működésének hatékonyabbá tételére, az ügyfelek besorolására, de akár a munkatársak munkájának értékelésére is.

A rendszer a kimutatásokat mind táblázatos, mind grafikus formában képes megjeleníteni. Előbbi inkább a hosszabb távú, összehasonlító elemzéseknél jöhet jól, amikor az egyes adatsorokat többnyire MS Excel-be (vagy más táblázatkezelőbe) exportálva dolgozzuk fel őket. A nagyítható, lefűrható grafikus nézet sokkal inkább a trendek meghatározásában, és gyors áttekintésben játszik szerepet. Ennél a hatékony megjelenítési módnál az információ szinte kínálja magát; mélyreható elemzések nélkül is felmérhető pl. a tárhely időbeli változása, az iratforgalomban mutatkozó terhelési csúcsok, vagy éppen a különböző szervezeti egységek egymáshoz viszonyított forgalma.

Az alábbiakban néhány példát mutatunk a rendszer által kínált kimutatásokból. A dokNET összes jelentése exportálható szöveges állományba (hasonlóan a rendszer összes egyéb táblázatához), MS Excelbe, de akár PDF formátumú dokumentumot is készíthetünk belőle. A riportok többnyire szűkíthetők adott dátumtartományra, szervezeti egységre, felhasználóra, illetve ezek a szűkítések (szakszóval: lefűrészek) a megfelelő grafikonra történő kattintással is megtehetőek.

Iratforgalmi statisztika

Az iratforgalom statisztika az iratok számának változását ábrázolja adott időintervallumban napi bontásban, külön listázva a nyitott és lezárt ügyeket. Iratforgalmi statisztika készíthető adott felhasználó(k)ra is; ilyenkor többnyire az egyes munkatársak kezén átfutó ügyek számának felmérésére szolgál.



Szervezeti egységek iratmozgása

Egyes napokra összesítve mutatja meg a szervezeti egységeknél keletkező iratok számát. Ebben a kimutatásban összehasonlítható az egyes csoportok terhelése.

Lejárt ügyiratok alakulása

Ez a statisztika azt mutatja meg a kiválasztott időintervallumban, hogy a kiválasztott felhasználók ügyeinek hány százaléka járt le, lépte túl a megadott ügyintézési határidőt. Egyszerre több felhasználó is kiválasztható; ilyenkor ezek munkavégzésének értékelésére is felhasználható. A diagramban minden felhasználóhoz két vonal tartozik, az egyik mutatja a darabszám alakulását, a másik a százalékos értéket.

Gyakori partnerek

A gyakori partnerek statisztika azon partnereket (iratot beküldő cégek vagy magánszemélyek, illetve címzettek) jeleníti meg, amelyek a legtöbb iktatásban szerepelnek, a megadott időintervallumban. A felhasználó a statisztika elkészítése előtt beállíthatja, hogy hány darab, a leggyakrabban szereplő partnert szeretné megjeleníteni (pl. a leggyakoribb 10 partner vagy a leggyakoribb 20 partner stb.).

Tárhelyfoglalás

Ez a riport/grafikon az iktatott dokumentumokhoz csatolt fájlok alapján jeleníti meg, szervezeti egységenként, adott időintervallumban a tárhelyfoglalás változását. Itt több grafikon is található, amelyek a teljes szervezet és az egyes szervezeti egységek tárhelyfoglalását mutatják az idő függvényében. Az aktuális megoszlás továbbá megtekinthető tortadiagramon is, gyors felmérést téve lehetővé az egyes egységek iratmennyiségéről.



2.5. Mobil kliens

A rendszert elláttuk Android és iOS alapú rendszerekre is telepíthető mobil klienssel. A megoldás is állandó online kapcsolatot igényel. A kliensbe történő autentikációt követően az egyszerűsített, mobil kijelzőre szabott felületen elérhetjük az iratainkat, megtekinthetjük a hozzá kapcsolt metaadatokat, letölthetjük és megnézhetjük csatolt dokumentumokat, illetve elvégezhetjük a felhasználók számára feladott jóváhagyási lépéseket.

2.6. Archiváló kliensprogram

Az archiváló program (MS Windows kliensprogram) révén a felhasználóknak lehetőségük nyílik az iratok gyors, csoportos feltöltésére. Egyúttal a feltöltött iratokhoz érkeztetési (vagy akár iktatási) adatok is rendelhetők, lerövidítve ezzel a későbbi iratkezelési időt. Az archiváló program ezen felül lehetőséget nyújt az iratok javítására (képjavítási műveletek, rendezés, oldalak törlése, forgatása stb.), összevonására, szétválasztására. A kliens támogatja a különféle képformátumokat, illetve az Adobe PDF konténereket.

A kliensprogram elkerüli a webes kezelőfelülettel együtt járó kellemetlen várakozási időket, így hatékony, nagy sebességű archiválásra is ideális megoldást kínál. Ezt a megoldás elsősorban a jelentős napi iratforgalommal rendelkező ügyfeleinknek javasoljuk.

2.7. Technikai háttér

A dokumentumkezelő rendszereket igen heterogén IT környezetben kell működtetni, tekintve, hogy a gazdálkodó cégeknél, illetve szervezeteknél sokféle teljesítményű és különféle rendszerű számítógépek lelhetők fel. Az általunk kifejlesztett rendszer „webes” jellegű, ezáltal minden olyan gépen futtatható a kliens, ahol egy egyszerű, szabványos böngészőprogram működik.

Háromrétegű felépítés

A dokNET rendszer klasszikus háromrétegű megoldás. Az adatbázis előtt egy alkalmazásszerver (Microsoft IIS alapon .NET keretrendszerben megvalósítva) kommunikál a böngészőben futó kliens réteggel. A megoldás nagy előnye, hogy nagyon jól skálázható, azaz az igények növekedése esetén csak a szervertoldali erőforrásokat (mind szoftver, mind pedig hardver vonatkozásban) kell növelni, maga a program változatlan maradhat. A megoldással az adott cég, illetve szervezet által kezelt dokumentumok mennyiségétől függően az adatbázis réteg és az alkalmazás szerver



egy-egy megfelelő teljesítményű –az igényekhez méretezett- számítógépre kerül. Ezek helyes méretezésével a rendszer elvileg tetszőleges számú kliens kiszolgálására alkalmas - akár interneten keresztül is.

A Microsoft Windows szerver biztosítja a szerveroldalon futó alkalmazás(ok) kiszolgálását, lehetőséget biztosítva számos további opciónak. (Az IIS a Microsoft Windows 2003 vagy ennél újabb szerver termékek részét képezi). A Windows Server Active Directory szolgáltatása, valamint a Microsoft SQL Server dinamikus önfelügyelete és hangolása révén központosítható és automatizálható a felügyelet, csökkenthetők az ezzel járó költségek. Az adatbázisok állásidő nélkül másolhatók vagy helyezhetők át a kiszolgálók vagy a példányok között.

Böngészőben futó kliensek



Mivel az alkalmazás a szerveren fut, így a felhasználói számítógépek hardverigénye jóformán csak az adatmegjelenítésre, illetve bevitelre korlátozódik. A gyakorlatban a program a végfelhasználók számára akár régebbi klienseken is kimagaslóan jó teljesítményt mutat. Egyedüli erősebb hardverigény a digitalizálást végző munkaállomások esetében jelentkezik, ahol célszerű erősebb processzorral, nagyobb (2048MB vagy több) rendszermemóriával rendelkező számítógépek alkalmazása.

Amennyiben a felhasználó arra jogosult, úgy a hálózatban lévő számítógépéről a megfelelő cím beírása után máris teljes értékűen használhatja az alkalmazást. A rendszer karbantartása, frissítése csak egyetlen gépen – a szerveren – szükséges. Így az üzemeltetési szempontokat tekintve jóval költséghatékonyabb és gyorsabb a verziókövetés, az esetleges további fejlesztések jövőbeni kivitelezése. Az alkalmazás teljes értékű használatához a meglévő felhasználói számítógépeken elegendő egy HTML5 szabványnak eleget tevő böngésző (pl. Microsoft Internet Explorer 10+, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari, stb.) megléte.

A böngészőben futó felületet a dokNET 2.0-s verziótól kezdve ahol csak lehetett aszinkron technológiával építettük fel. Ez azt jelenti, hogy az egyes elemek frissítéséhez nem szükséges a teljes oldal újbóli letöltése. Frissítésnél a rendszer a háttérben létesít adatkapcsolatot az alkalmazáserverrel, így megkímélve a hálózatot - és a felhasználót - az újbóli teljes oldalletöltéstől.

Skálázhatóság

Az alkalmazás ugyanaz, legyen szó 1-2, vagy akár több száz felhasználóról. A kiszolgálás egyik legfőbb minőségi tényezőjét – a sebességét – döntően a szerver és a hálózati adatátviteli sebesség határozza meg mind hardveres, mind szoftveres oldalról egyaránt.

2.7.1. Rendszerkövetelmények

A rendszer telepítéséhez az alábbi technikai feltételek megléte szükséges.

2.7.1.1. Hardver

A hardvert célszerű úgy megválasztani, hogy az a későbbiekben bővíthető legyen. Az alábbi konfiguráció egy optimális szintet mutat, szétválasztott adatbázis és alkalmazás szerverrel, amely nagyobb rugalmasságot biztosít az üzemeltetés részére. A rendszer képes egyetlen szerverrel működni, amely mind az adatbázis, mind az alkalmazás szerver funkciókat ellátja. Ebben az esetben mindenképpen célszerű elegendő (legalább 8, de inkább 16Gb) memóriával és egy erős szerver processzorral felszerelt gépet választani. A megadott tárterület – amennyiben bővíthető – indulásnál ennél a szintnél kevesebb is lehet. Amennyiben rendelkezésre áll valamilyen storage rendszer, úgy célszerű abból megfelelő méretű területet elkülöníteni a dokumentumkezelő rendszer számára.

A rendszer tökéletesen működik virtuális gépeken is; tehát amennyiben egy ilyen architektúra már rendelkezésre áll, célszerű virtuális gépeket létrehozni a rendszer kiszolgálására.

Optimális hardver 200 felhasználóra

1db Adatbázis szerver

- Min. 8Gb RAM
- 1 vagy 2db, legalább 4 magos Intel processzor
- Kb. 250Gb tárterület RAID1 vagy 5 rendszerű tömbbe szervezve (vagy –preferáltan– külső storage megoldás)
- Gigabites hálózati összeköttetés az alkalmazás szerver felé

1db Alkalmazás szerver

- Min 8Gb RAM
- 1 vagy 2db, legalább 4 magos Intel processzor
- Kb. 500Gb tárterület RAID1 vagy 5 szintű tömbben (vagy –preferáltan– külső storage megoldás)
- Gigabites hálózati kapcsolat az alkalmazás szerver felé
- Gigabites hálózati kapcsolat a hálózat többi része felé

Minimális hardver 50 felhasználóra

1db adatbázis és alkalmazás szerver

- 8Gb RAM
- 1db 4 (fizikai) magos Intel processzor
- 2db 500Gb winchester RAID1 tömbbe szervezve

Kliensek

Bármilyen, egy modern (HTML5 kompatibilis) böngészőprogramot futtatni képes hardver elegendő a rendszer használatához. A rendszer felületeibe épített jelentős mennyiségű Javascript kód miatt célszerű a kliensgépeket is elegendő memóriával felszerelni.(2-3Gb RAM) és a megfelelő performancia biztosítására legalább i3-as processzor használata ajánlott.

Az archiváló kliens Microsoft Windows 7, 8 és 10 operációs rendszereken képes futni. A kezelt dokumentumok méretétől és számosságától függően az archiváló gépet célszerű ellátni elegendő (4Gb vagy inkább több) memóriával, 300-500Gb átmeneti tárhellyel és egy megfelelő üzleti célra alkalmazható processzorrall.

A mobil kliens Android 4.0-nál, illetve iOS 6-nál újabb operációs rendszereken futtatható. Mivel a kliens telefonokra optimalizált, és maga a webes kliensprogram üzemképes minden mobil böngészőn is, ezért tablet méretű eszközökre inkább a webes felületet javasoljuk.

2.7.1.2. Szoftver

A dokNET-et kiszolgáló szerverek Microsoft Server 2003 (vagy preferáltan ennél újabb) operációs rendszert igényelnek. Az adatbázis szerveren MS SQL Server 2005 vagy ennél újabb változat megléte szükséges.

Kliensek

Miután a rendszer nem támaszt külön igényt a kliensgépekkel szemben, ezért a kliensek felé az egyetlen rendszerkövetelmény valamilyen HTML5 szabványnak eleget tevő böngészőprogram megléte. Cégünk – tisztán teljesítménybeli megfontolások alapján – a Google Chrome böngésző aktuális változatát ajánlja.

3. dokNET Változatok

Tekintettel a különféle cégek eltérő terhelési és funkcionális igényeire, a dokNET két fő változatban kerül forgalomba. A két változat elsősorban teljesítményében és a hozzá elérhető funkciók, szolgáltatások gazdagságában különbözik. Felhasználói felületük, iratkezelési funkcióik, integrációs lehetőségeik azonban megegyeznek, így már az alapverzió is rendelkezik tanúsítvánnyal.



A **dokNET** alapváltozatát (**Standard**) elsősorban kis- és közepes vállalkozások, kisebb iratforgalmú közintézmények számára ajánljuk. A Standard változat rendelkezik minden funkcióval, amely egy tanúsított rendszerrel szemben követelmény, és bővíthető a legegyszerűbb dokNET modulokkal. Ez a változat mindig az alap dokNET kódbázisát tartalmazza, ezért nem hajtunk végre rajta egyediesítést; kizárólag paraméterezéssel szabható testre. A rendszerhez kérésre ingyenes, maximum 2Gb kapacitású adatbázist adunk, amellyel jelentős többletköltségektől mentesen lehet üzembe helyezni. A Standard változat

2015-től az Enterprise-al megegyezően, nevesített felhasználónként kerül forgalomba és maximum 25 felhasználóig választható.

Azok számára, akik ezeket a kööttségeket nem haladják meg, esetleg lépésről-lépésre szeretnék bevezetni a dokNET-et, a növekvő terhelés függvényében lefolytatva a bővítéseket, azok számára a dokNET alapváltozata jelenti a jó megoldást. A Standard változatról a licencdíj-különbözet megfizetésével bármikor lehetőség van Enterprise változatra továbblépni.



A **dokNET Enterprise** változata nagyobb iratforgalmú társaságok, közintézmények ideális választása. Továbbfejleszhető, egyediesíthető a cég igényeinek megfelelően, és akár saját folyamatok definiálására is lehetőség van benne. Nincsenek felhasználói és terhelési korlátai, így nagy mennyiségű irattal és nagyszámú egyidejű felhasználóval is könnyen megbirkózik. Olyan nagyvállalati informatikai megoldások is illeszthetők hozzá, mint a karakterfelismerés, vagy a vonalkódos papírkezelés.

Mivel ezt a változatot mindig komplex szolgáltatási csomagban értékesítjük, ezért minden esetben az ajánlatunk előtt felmérjük a cégnél szükséges szolgáltatások körét, és csak ezután készítjük el végleges ajánlatunkat.

Az Enterprise változatot elsősorban akkor célszerű választani, ha vagy nagy terhelésre (akár iratszámban, akár felhasználók számában) vagy nagyfokú egyediesítésre számítunk a bevezetés során, esetleg szükségünk van azokra a modulokra, amelyek csak ehhez a változathoz rendelhetők.

Összefoglalva:

A **dokNET Standard** az Ön dokumentumkezelő rendszere, ha:

- Átlagos nagyságú iratforgalmat bonyolít le, és nincsenek extrém terhelésű időszakok (nem esik be hirtelen nagy mennyiségű irat)
- A rendszert nem fogja huszonöt felhasználónál több használni
- Megfelelőnek találja a rendszer jelenlegi funkcióit és ügyviteli folyamatait a saját ügyvitelére és nincsenek különleges igényei
- Szüksége van egy jó dokumentumkezelő rendszerre, amelyre bízhatja az iratainak a kezelését

Azonban, ha:

- Sok iratot fog nyilvántartani vagy sok felhasználó használná a rendszer
- Saját üzleti folyamatai vannak, amelyeket a dokNET-ben szeretne kezelni
- A rendszer ügyvitelébe való beillesztéséhez jelentős egyedi fejlesztéseket kell végrehajtani
- Optikai karakterfelismerésre vagy vonalkódos azonosításra van szüksége
- Illeszteni szeretné a dokNET-et egy meglévő dokumentumtárhoz (pl. Sharepoint) vagy más ügyviteli rendszerhez






Akkor Önnek a **dokNET Enterprise** változatára van szüksége.

Az alábbi táblázatban részletesen összegyűjtöttük a két rendszer funkcióit és a hozzájuk vásárolható modulok és szolgáltatásokat.














3.1. dokNET Funkció-összehasonlító táblázat

Funkciók, szolgáltatások	dN-Standard	dN-Enterprise
<i>Iktatási funkciók</i>		
Érkeztetés		
Iktatás		
Gyűjtőszámok kezelése		
Bizalmas dokumentumok, dokumentum jogosultsági szintek kezelése		
Iktatókönyvek kezelése		
<i>Iratkezelés</i>		
Szignálás		
Átadás-átvétel, kölcsönadás		
Kiadmányozás, expediálás		















Tértivevények regisztrálása		
Dokumentumok életútjának kezelése		
Iratkezelési határidők figyelése		
Egyéni munkafolyamat-határidők figyelése		
Dokumentumkeresés		
Összetett keresési lehetőség		
Keresési profilok		
Helyettesítések		
Dossziék kezelése		
Dokumentum feljegyzések		
Dokumentumok szerkesztésre való kivétele, beadása		
Ügy lezárása		
Stornózás (ügy és dokumentum)		
Átiktatás (ügy és dokumentum)		
Sablonok kezelése		
<i>Munkafolyamatok</i>		
Iratkezelési folyamatok		
Egyéni feladatkiosztás		
Határidőzített feladatok		
Személyre szabott munkakosár		
Folyamat grafikus megjelenítése		
<i>Irattári funkciók</i>		
Irattárak, irattári tervek kezelése		
Dokumentumok irattárba helyezése		
Selejtezés		
Levéltározás		
Elektronikus levéltárba adás		
Évzárás		
<i>Üzenetkezelés</i>		

Üzenetkezelő alrendszer (rendszeren belüli üzenetek)		
Üzenetkezelés integrációja email rendszerrel		
Események kezelése, figyelése, feliratkozás eseményekre		















Keretrendszer, törzsadatok

Teljesen testre szabható jogosultságkezelés		
Felhasználó kezelés 1-25 fő között		
Felhasználó kezelés 25 fő felett		
Partnertörzs integrált kezelése, egyedi partneradatok		
Működési paraméterek testre szabása		
Dokumentum fájlok központi kezelése, tárolása		
Kereshető, szabadon definiálható egyedi metaadat mezők		

Felhasználói felület




Webes kezelőfelület.		
Támogatott böngészők*: Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari, Internet Explorer.		
Felhasználónként testre szabható irányítópult		
Iratkeresés mappanézetben (polimorfikus mappastruktúra)		
Kedvenc funkciók kezelése		
Mobil app		
Archiváló kliens		

Kimutatások, naplózás, integráció
















Statisztikai funkciók grafikonokkal, táblázatokkal		
Naplózó alrendszer		
Napló kimutatások, napló felületek		
Iktatókönyvek adatainak exportálása		
Exportálás Excel, Word, CSV és PDF formátumokba		
Központi naplózó rendszerrel való integrálhatóság		
Böngészőbe integrált szkennelés (kizárólag Internet Explorer alatt)		

Modulok




dN-Sign (elektronikus aláírás modul)		
--------------------------------------	--	---

dN-Scan (szkennelő modul)		
dN-HSS (titkosított irattárolás modul)		
dN-Email (email kezelő modul)		
dN-FII (funkcionális-integrációs csatolófelület)		
dN-OCR (karakterfelismerő, OCR modul)		
dN-BAR (vonalkód kezelés)		
dN-DSI (dokumentumtár integráció)		
dN-Search (teljes szöveges keresés)		
dN-CR (szerződéskezelő modul)		
dN-WF (workflow modul)		
dN-MC (mobil kliens)		
dN-CC (capture client)		
dN-KR (központi szolgáltatások)		

Szolgáltatások

Egyedi fejlesztés		
Egyéni testre szabás		
Egyéni munkafolyamatok		
Oktatás		
Telepítés		
Hibaelhárítás		
Paraméterezés		
Telefonos terméktámogatás		
Prémium Támogatási Szolgáltatás		
Verziókövetés Szolgáltatás		

Jelmagyarázat:

-  Meglevő funkció
-  Vásárolható modul
-  Szolgáltatási díj fejében rendelhető

* Kivéve a böngészőbe integrált szkennelés funkciót

A dokNET moduljairól, a szoftver mellé rendelhető szolgáltatásokról az ajánlat további részében tudhat meg többet.

4. A dokNET moduljai

4.1. dN-OCR Karakterfelismerő modul

A dokNET rendszer saját beépített karakterfelismerő rendszerrel rendelkezik, amely képes a beolvasott iratképekben szereplő információ optikai felismerésére és szöveges formátumra alakítására. Általában ez kétféle célt szolgál: vagy a **folyószöveg teljes indexelését** és kereshetővé tételét, vagy **űrlapok automatikus feldolgozását**.

Az OCR felismerés a bejövő szkennelt iratokon, illetve az elektronikus képi tartalmakon futtatható emberi beavatkozásra vagy –igény szerint- automatikus módban. Az OCR folyamat során a rendszer először kísérletet tesz a dokumentum típusának meghatározására, ami történhet az iratot azonosító vonalkód feldolgozásával (a dN-BAR vonalkód felismerő modul alkalmazásával), vagy egy adott képi információ keresésével (pl. egy adott űrlapazonosító szám keresésével a dokumentum egy meghatározott pontján). Amikor megtörtént az irat típusának azonosítása, az OCR rendszer a hozzá kapcsolt űrlapzónákban feldolgozza a képi információt. A zónákhoz - amelyek többnyire űrlapmezők, de lehetnek folyószöveget tartalmazó nagyméretű felületek is - adattípusok, megszorítások rendelhetők hozzá, amelyek segítenek a feldolgozás pontosításában. A validált adatokat az OCR modul a szkennelt irat metaadataihoz csatolja, amelyek a továbbiakban kereshetők lesznek a rendszerben.



A feldolgozás pontossága nagyban függ az irat minőségétől, ideértve a logikus felépítést és a kitöltés módját. legbiztosabban a nyomtatott számok, illetve a nyomtatott szöveg felismerése történik; előbbieket pontossága többnyire meghaladja azt, amely az automatikus feldolgozáshoz szükséges, így itt nem kell számottevő manuális beavatkozással számolnunk. Kézzel írt szöveges információ feldolgozása ezzel szemben a legnehezebb feladat, ennek tipikus pontossága ahhoz elég csak, hogy az űrlapfeldolgozók munkáját segítsük vele - automatizált feldolgozásra általában nem alkalmasak. Kivételt képeznek a kizárólag számadatokból álló kézzel kitöltött mezők, amelyekre optimalizálni lehet a rendszert. A felismerés pontosságát továbbá nagyban befolyásolja az irat minősége, tördelése, és a felhasznált nyelv is. Mindezek miatt a felismerés pontosságára cégünk nem vállal garanciát.

A dN-OCR modul jelenleg kizárólag a dokNET Enterprise változatát használó ügyfelek számára érhető el.

4.2. dN-BAR Vonalkód kezelő modul



A dN-BAR vonalkód felismerő és kezelő modul elsősorban az **iratok vonalkóddal történő azonosítását** és az iratkezelés automatizálását szolgálja.



A dN-BAR modul használata során az iratok azonosításához és a manuális érkeztetés megkönnyítéséhez a rendszer előállít egy vonalkódos etikettcímke-lapot. Az etikettek vonalkódjai gyakorlatilag az irat egyedi tartalmazzák, ez a bontás után kerül az iratra, és gyakorlatilag ellátja az iktatóbélyegző szerepét. (tartalmaz megfelelő „kézi beviteli mezőket” az iktatószám és az iktatóbélyegzőnél megszokott adatoknak) A címkét a szkennelés előtt ragasztják fel, és az iratképek összeállítása során, **automatikusan ismerődik fel**. Értékét a rendszer tárolja, mint iratazonosítót (érkeztetési sorszámot). Későbbiekben a vonalkódot vonalkód-olvasóval lehet olvasni. Elsősorban az iratmozgások követésére és irat-azonosításra használható, de bárhol megadható, ahol keresni lehet a rendszerben.

A vonalkódokat a nyomtatásuk során elláthatjuk olyan információkkal, amelyek az irat későbbi kezelésére vonatkoznak. Ezek a vonalkódba beágyazott iratkezelési profilok az irat metaadatainak nagy részét már eleve tartalmazzák. Ezzel egy-egy gyakori irattípus esetén a metadataok kitöltési ideje drasztikusan csökken, hiszen a beolvasásuk után ezeket a rendszer a vonalkódban tárolt információkkal tölti fel.

A program elő tud állítani ún. szeparátorlapot, amely egy üres lap egy jól látható vonalkóddal. Szkennelés során ha a rendszer ilyen lapot érzékel (a beolvasás során minden oldalon keresünk vonalkódot az érkeztetési sorszám miatt), akkor az azt jelenti számára, hogy zárja le a korábban megkezdett dokumentumot, és nyisson egy újat. A **kötegelt beolvasás** tehát úgy működik, hogy a beolvasás indításakor az olvasóban több, akár többlapos, akár egylapos dokumentum is lehet, amelyeket szeparátorlapok választanak szét. Minden dokumentumban az egyik oldalon szerepelnie kell egy iktatóbélyegzőt helyettesítő vonalkódos etikettnak. (Csak a saját vonalkódok számítanak, amelynek az esetleg az iraton szereplő idegen kódtól való elkülönítésére a vonalkódba kódolt azonosító gondoskodik. Ha több saját vonalkód is van, akkor a rendszer hibaágra helyezi a kérdéses dokumentumot.

A modul jelenleg kizárólag a dokNET Enterprise változatát használó ügyfelek számára érhető el.

4.3. dN-HSS Titkosított adattárolás modul

A dN-HSS modult elsősorban azokban a cégeknek és szervezeteknek ajánljuk, amelyek **titkos, vagy bizalmasan kezelendő iratok** kezelésével foglalkoznak. Javasolt még azoknak, akik az iratképeket és adatokat a rendszergazdától is meg szeretnék óvni, és a fokozott biztonságért hajlandók elfogadni a titkosításból eredő teljesítményvesztéséget.

A dN-HSS elsődleges célja az iratképek és csatolt dokumentumok védelme. Mivel az adatokat tároló adatbázis eleve jelszóval védett, és a benne tárolt adatokhoz kizárólag a rendszer jogosultsági rendszerén keresztül engedünk hozzáférést, ezért a támadások elsősorban a tárolt csatolmányok felől érkehetnek. Ezért a modul többféle védelmi eljárást vezet be ezek védelmére.



A védelem jelen esetben elsősorban az **illetéktelen módosítások megakadályozását** és felderítését jelenti. Mivel ezek az állományok a szerveren fájl formában kerülnek tárolásra, ezért egy a fájlrendszerhez hozzáférő személy által végrehajtott törlést nem lehet megakadályozni. (Legalábbis a doknet területen belül; más megoldásokkal biztosítható a megfelelő szintű védelem.) A törlés tényét viszont a dN-HSS képes felderíteni, és az állományok sérülése, eltűnése vagy nem regisztrált módosítása esetén figyelmeztető üzeneteket küld az arra kijelölt személyeknek. A megoldás ilyenén véd a technikai okokból fakadó adatvesztéstől is, mivel folyamatosan ellenőrzi a merevlemezeken tárolt adatok, dokumentumok épségét.

A dN-HSS ezen felül **kódolja a csatolmányokat**. Ez azt jelenti, hogy bárki, aki megnyit egy ilyen állományt, de nincs hozzá megfelelő jogosultsága, vagy nem a dokNET rendszeren keresztül nyitja meg őket, akkor mindössze egy elsőre értelmezhetetlen, magas szintű kódolással védett karakterhalmazt fog csak találni. A rendszeren belülről, megfelelő jogosultsággal kezdeményezett megnyitáskor azonban megtörténik a dokumentum visszafejtése, így a jogosult felhasználók akadálytalanul kezelhetik a dokumentumaikat - az ő számukra ez a megoldás **transzparens módon működik**, azaz semmilyen kézi beavatkozásra nincs szükségük ezek megnyitásához. A kódolt iratokat a rendszer - opcionálisan, a dN-Sign modul együttes használatával - elektronikus aláírással és időbélyeggel is elláthatja, ezzel fokozott biztonságot nyújtva számukra.

A dN-HSS modul utólag is bevezethető, mivel rendelkezik egy teljes dokumentumtárra vonatkozó be és kikódoló alkalmazással. Ez az alkalmazás nem kerül telepítésre, kizárólag a dN-HSS bevezetése során alkalmazzák szakértőink.

4.4. dN-Sign Elektronikus aláírás modul

A rendszer integrális részeként működő dN-Sign modul az elektronikus aláírással rendelkező beérkező, és kimenő, elektronikus aláírással ellátott dokumentumok kezelését hivatott megvalósítani. Az aláírás-kezelés vagy a Microsec e-Szignó vagy az Infoscope Infoprove Server megoldásának implementációján alapul. Bár az elektronikus aláírási rendszer struktúráisan elválnak az elektronikus kézbesítési rendszertől, (exchange és outlook integrációs alrendszerek), valójában csak ezek használatával válhat igazán teljessé.

Az elektronikus aláírásokat kezelő alrendszer működése során a beérkező elektronikus aláírással rendelkező iratok automatikusan érkeztetésre kerülnek. Az érkeztetés során **a rendszer ellenőrzi az elektronikus aláírás hitelességét**. Ha rendben van, akkor a rendszer visszajelez a feladónak egy elektronikus aláírt választ, hogy fogadta az adott dokumentumot, és -opcionálisan- **időbélyeget** is elhelyez rajta (**elektronikus tértivevény** funkció). Amennyiben a beérkező dokumentum elektronikus aláírásának hitelessége nem megfelelő, akkor a rendszer visszaküld egy az előzővel megegyező tartalmú üzenetet, csak még kiegészítésként az az információ is rákerül, hogy a beküldő elektronikus aláírásának hitelessége nem megfelelő.



Az iktatás során újabb válasz kerül vissza a feladóhoz, amelyben a rendszer által adott iktatószám kerül visszaküldésre. A kimenő válasz titkosított lehet, ha a bejövő aláírás erre alkalmas. A beérkezett fájl időbélyeggel együtt aláírva kerül tárolásra.

A rendszer képes –megfelelő beállítás mellett- az elektronikus aláírással nem rendelkező levelek kezelésére is; tehát ilyen esetben is elvégezheti az időbélyegzést, bár ilyenkor nyilvánvalóan a címzett kiléte nem állapítható meg hitelesen.

A kimenő válaszokat a rendszer a saját, vagy a felhasználóhoz rendelt elektronikus aláírásával látja el.

Fontos: A dN-Sign modul külső szoftver liceneket tartalmaz. Cégünk viszonteladóként értékesíti a beágyazott licenceket a projekt keretében, de más, már meglévő aláírás-kezelő rendszerekkel is képesek vagyunk integrálni a szoftverünket.

A modul jelenleg kizárólag a dokNET Enterprise változatát használó ügyfelek számára érhető el.

4.5. dN-Email, dN-DSI és dN-FII Integrációs bővítmények

A dokNET többféle integrációs megoldás kínál a dokNET összekapcsolására. A dokumentumtár interfész, amely kizárólag a dokNET Enterprise változatában érhető el kifejezetten nagyvállalati dokumentumtárakhoz való kapcsolódást tesz lehetővé. A dN-FII funkcionális integrációs interfész más vállalati rendszerek számára kínálja fel a dokNET alapfunkcióit, lehetővé téve, hogy a rendszerünk dokumentumtárként működjön a többi program (pl. pénzügyi rendszerek, workflow rendszerek, CRM, HR, stb.) számára. A dN-Email interfész egy vagy több email-postafiók automatizált kezelését hivatott megoldani.

4.5.1. dN-Email Elektronikus kommunikációs modul

A dN-Email modul az elektronikus levelezés útján érkező iratok automatizált fogadására és kiküldésére szolgál. A segítségével a dokNET képes egy vagy több email postafiók figyelésére és kezelésére. A figyelt fiókokba érkező levelek automatikus érkeztetésre kerülnek az ismert adatok kitöltésével (feladó, tárgy, időpont), illetve egyedileg definiált szabályok útján lehetőség van a levelek automatikus ügyintézőhöz való rendelésére is.

A dN-Email használata mellett lehetőség van a kimenőként iktatott iratok elektronikus kiküldésére is a beállított postafiókokon keresztül. Ilyenkor a beállított fiókazonosítón keresztül történik meg a levél kiküldése a címzett email címére (amennyiben a megadott címzettek rendelkeznek email címmel).

A dN-Email modul a v.2.2 változattól kezdődően az alaprendszer részét képezi.

4.5.2. dN-DSI dokumentumtár-integrációs csatolófelület (webszolgáltatás)

A DSI csatoló a dokNET és egy külső dokumentumtár kezelő rendszer integrációját hivatott megvalósítani. A csatolófelület



lehetőséget biztosít arra, hogy a dokNET az ide érkező iratokat egy dokumentumtárba továbbítsa az iktatási/érkeztetési információkkal együtt. A dokumentumtár lehet MS Sharepoint, amelyre kész implementációval rendelkezünk, de más külső dokumentumtár is illeszthető.

A megvalósítását tekintve a csatoló nem tartalmaz metódusokat; ő maga kizárólag a mások által implementált metódusok hívását végzi el. Ennek megfelelően a rendszerintegráció azt követeli meg, hogy a dokumentumtár oldalán rendelkezésre álljon egy webszolgáltatás, amely teljesíti a dokumentációban megadott formai és funkcionális feltételeket, és szabványos WSDL csatolófelülettel rendelkezik.

A dokumentumtár integráció általában jelentős egyedi fejlesztéssel jár a dokNET és a fogadó rendszer oldalán, ezért csak indokolt esetben javasoljuk a használatát.

A modul jelenleg kizárólag a dokNET Enterprise változatát használó ügyfelek számára érhető el.

4.5.3. dN-FII funkcionális-integrációs csatolófelület (webszolgáltatás)



A dN-FII interfész révén a dokNET összes, külső rendszerek számára releváns szolgáltatásához biztosít ellenőrzött, programozói szintű hozzáférést. Minden metódushívásban benne kell szerepeljen a felhasználói azonosítás, amely dokNET felhasználó nevében az adott művelet történni fog.

A beérkező metódushívásokat a dokNET ellenőrzi, és a megfelelő azonosítás sikeressége esetén végrehajtja a megfelelő műveletet. Mivel a műveletek végrehajtását végző kód megegyezik a dokNET teljes működéséért felelős kóddal, ezért csak olyan művelet hajtható végre az interfészen keresztül, amely a dokNET-ben magában is végrehajtható lenne. Amennyiben a művelet-végrehajtás sikertelen, a megfelelő hibaüzenet illetve hibakódok kerülnek visszaküldésre a metódus hívójának. Ha a művelet sikeres, a megfelelő művelethez köthető válaszüzenet kerül átadásra.

A csatoló elsősorban a dokNET funkcióinak más rendszerekbe való integrációja során használatos, így csak akkor van szükség rá, ha a dokNET iratkezelési funkcióihoz más ügyviteli rendszerekből (pl. a cég ERP vagy CRM rendszeréből) közvetlen elérést akarunk megvalósítani.

A dN-FII-n keresztül a dokNET magfunkcióhoz biztosítunk hozzáférést az arra hitelesített alkalmazások számára. Az alábbi funkciók elérésére van jelenleg ezen keresztül lehetőség:

- Érkeztetés
- Iktatás
- Dokumentum visszakeresés
- Dokumentum megjelenítés
- Metaadat módosítás
- Irat sztorizálás
- Irat/Akta állapotváltoztatás

- Kiadmányozás
- Irat/Akta lezárása
- Irat szignálás
- Irat átadás kezdeményezése
- Irat átadási lista
- Irat átvétele
- Határidőbe helyezés
- Irrattározás
- Selejtezés

Technikai megvalósítását tekintve a dN-FII szabványos, WSDL felületű webszolgáltatásokból áll, amelyek dokumentált metódusok révén kommunikálnak az integráló rendszerrel. A webszolgáltatáshoz való hozzáférést WS-Security szabványú protokoll alkalmazásával lehet védeni, amelyre kizárólag internetes környezetben van szükség, így a jelenlegi rendszernek a hozzáférés-szabályozás nem része. A WS-Security implementálására megvalósítás független megoldások állnak rendelkezésre a piacon.

4.6. dN-WF Workflow alrendszer



A dokNET rendszer – megfelelően a korszerű, integrált dokumentumkezelő rendszerekkel szemben támasztott követelményeknek – saját folyamatvezérlő modullal rendelkezik. A dokNET workflow (dN-WF) folyamatvezérlő segítségével a felhasználók átlátható módon, fejlesztői beavatkozás nélkül alakíthatják és követhetik nyomon folyamataikat.

Az egyes feladatok, és a belőlük felépülő tevékenységek (munkafolyamatok) előre definiálhatók, de akár ad-hoc munkák is létrehozhatók. A feladatok kapcsolódhatnak iratokhoz, de létezhetnek önállóan, általános feladatként. Az egyes feladatokat adott szerepkörű felhasználók számára hozunk létre, azaz az adott csoport tartozó összes felhasználó számára elvállalhatóvá válnak.

A feladatok megjelenítésére, kezelésére a dokNET egy Kanban táblához hasonló megjelenítést alkalmaz, amelyben a feladatok elemi állapotainak (elvégeztető, folyamatban, kész, nem teljesíthető, stb.) oszlopok felelnek meg, míg maguk a feladatok kártyaként jelennek meg az egyes oszlopokban. A felhasználók látják egyrészt a saját szerepköreik által látható kártyákat, másrészt kezelhetik, felülvizsgálhatják az általuk létrehozott feladatokat ugyanebben a struktúrában.

A feladatok elvégzése, készre jelentése, állapotok közötti mozgatása, eskalálása, stb. a kártyák megfelelő oszlopba történő bedobásával történik. Minden kártyához megjegyzések és határidők fűzhetők. A kártyákon vizuálisan könnyen azonosítható, hogy az munkával éppen ki foglalkozik. A kártyák rendezése minden esetben a lejáratási időhöz igazodik, azaz a legkorábban lejárató feladatok kerülnek a lista elejére.

Mivel az iratkezeléshez köthető feladatok nagy része egyszerű, legfeljebb néhány lépésből álló tevékenységnek tekinthető, ezért a dN-WF tevékenységei (feladatcsoportjai) alaphelyzetben nem tartalmaznak egymásra utaltságot vagy sorrendiséget. A tevékenységek felépítése során azonban lehetőség van a feladatok logikai sorba rendezésére és folyamatára definiálására. Mivel az ilyen szigorú folyamatkezelés általában eléggé megszorító, ezért az ilyen folyamatok kialakítása nagyfokú odafigyelést és pontos tervezést igényel.

Amennyiben a dN-WF-ben komolyabb, vagy éppen az adatokra érzékeny folyamatokat szeretnénk kezelni, vagy éppen az ügyviteli munkafolyamatok vezérlését szeretnénk a rendszerre bízni, úgy a motor testre szabására van szükség. Ez fejlesztői módosítással jár(hat), ezért ilyen esetekben a dN-WF meglévő elemeit, mint stabil alapot használjuk fel. Az egyes feladatokra –igény szerint– célfelületek építünk, a munka hatékonyságának megnövelésére.

4.7. dN-Search Teljes szöveges kereső és indexelő alrendszer

A dN-Search modul a teljes szövegben történő keresés megvalósítására használható. Az alrendszer tartalmaz egy teljes keresőmotort, amely automatikus kulcsszó keresést és indexelést végez a rendszerben található csatolt elektronikus tartalmakon. (Az elektronikus tartalom előállhat OCR útján (amihez a dN-OCR modul szükséges), vagy létezhet eleve elektronikusan pl. doc fájl formájában.) Az indexelés a háttérben, a szerveren fut, az alacsony terhelési időszakokban, ezáltal nem befolyásolva a rendszer teljesítményét. A szöveges tartalom mellett indexelésre kerülnek bizonyos metaadatok is, ezáltal javítva ezek keresési teljesítményét.

Az indexelt tartalmakban a keresés történhet szótöredékre és pontos kifejezésre egyaránt. A találatokat a modul listába gyűjti, amelyben külön fülön szerepelteti a találati helyeket (csatolt tartalomban, partnerek adatai közt, metaadatokban).

4.8. dN-CR Szerződés nyilvántartó modul

A dN-CR modul feladata a szervezet életében felgyülemelő szerződések pontos és hatékony kezelése. Alapvetően a dokumentum kezelő rendszer alapmoduljára épül, ahol lehetőség van egyszerű „szerződés” típusra történő iktatásra, és a szkennelt példányok tárolására. A CR modul ezek felett a „szerződés” típusú iratokra külön felületet vezet be, amelyen további metaadatok csatolhatók egy-egy szerződéses kapcsolathoz. A szerződésekről az alapvető, a dokumentumkezelőben is megtalálható adatok (partneradatok, dátumok, felelősök, stb.) mellett további információkat adhatunk meg:

- Szerződő felek
- Szerződéstípusok
- Kategóriák (a kategóriarendszer hierarchikus címkék megadásával kerül kialakításra)
- Költségviselők, költséghelyek
- Határidők (szerződési mérföldkövek és határidők)
- Összegek (fizetési mérföldkövenként)

- Szolgáltatás tárgya

Mivel a szerződések ugyanazon dokumentumtárban kerülnek tárolásra, ezért a dokNET alapfunkcióinál említett lehetőségek itt is rendelkezésre állnak, azaz a szerződéseket a rendszer felületéről szkennelhetjük, elhelyezhetjük őket irattárakba, biztosított a gyors visszakereshetőségük (a dN-Search alkalmazása mellett teljes szöveges indexelésre is kerülnek), feljegyzéseket fűzhetünk hozzájuk, és tetszőleges dokumentumfajtaát csatolhatunk hozzájuk.

A szerződésekre jóváhagyási folyamatokat indíthatunk el, de akár tetszőlegesen bonyolult jóváhagyási folyamatot képesek vagyunk kialakítani a bevezetés során. A jóváhagyások esetén a rendszer ugyanúgy figyelmeztető email üzeneteket küld a folyamatban részt vevőknek.

Hasonló e-mail-es és belső értesítések jönnek létre az egyes lejáratási idők elérése esetén. A rendszer figyeli a mérőkövek teljesülését, és a szerződések lejáratát, megszűnését, illetve kezeli a megújítási folyamatot.

Mivel a szerződéskezelés bonyolultsága szervezetenként eltérő lehet, ezért ennek a modulnak a telepítését mindig jelentős felmérés és tesztre szabás előzi meg, amikor feltárjuk ezeket a folyamatokat és azok alapján kialakítjuk a végleges rendszert.

4.9. dN-CC Capture Client

A dokNET Capture Client modulja elsősorban a kliens oldali szkennelési feladatok megkönnyítésére szolgál. A program többi részétől eltérően a dN-CC modul MS Windows kliensalkalmazásként került megvalósításra, így a .NET keretrendszeren kívül (amely az MS Windows tartozéka) nem szükséges egyéb szoftver a futtatásához. A Capture Client képes bármilyen TWAIN kompatibilis eszköztől képeket fogadni, és ezeket dokNET dokumentumokká alakítani. A dN-CC-ben ezen kívül elvégezhetjük a beszkenelt anyagok (érkezzenek akár a szkennerről, akár fájlból) szétvágását, rendezését, összefűzését. A kliens megoldásokat tartalmaz az iratképek javítására, világosítására/sötétítésére, a képzaj csökkentésére, vagy éppen az iratok forgatására.

A dN-CC ezen kívül hozzáférést biztosít a dokNET partnertörzséhez és lehetőség nyílik belőle az iratok érkeztetésére és iktatására. Mivel a dN-CC elsősorban az iratok kezdeti, beérkezési fázisában használatos, ezért az iktató/érkeztető felületek egyszerűsítettek.

Mivel az iratok beküldése optimalizált módon történik, ezért a dN-CC sávszélesség igénye az eredeti rendszerhez képest kisebb; a szoftver a böngészőknél jobban kezeli a gyenge internetes kapcsolatot, ezért távoli telephelyek bekötésére is ideális választás lehet, amennyiben ott csak iratok érkeztetési/iktatása történik.

4.10. dN-MC Mobil kliens

A dokNET Mobil kliens alkalmazása azért készült, hogy a rendszer leggyakrabban használt funkcióit, az irat megtekintését, keresését, jóváhagyását mobil eszközökön is elérhetővé tegyük. Bár maga a dokNET webes felülete is megjeleníthető akár iOS akár Android eszközök böngészőiben, a kis méretű képernyő és a beviteli eszköz sajátosságai miatt ez nem

eredményez ideális felhasználói élményt. A dN-MC alkalmazásával azonban a dokNET lényeges funkció elérhetőek a telefonon futó app révén anélkül, hogy egy böngészőt közbe kéne iktatni. A mobil kliens felületei kifejezetten az okostelefonok kijelző méretére és érintőképernyős beviteli felületére lettek optimalizálva, így az app gyors és hatékony hozzáférést képes biztosítani a rendszer fő irattáraihoz. Tekintve, hogy a dN-MC is a dokNET fő adatbázisát, felhasználóit, jogosultság rendszerét használja, ezért a felhasználó ugyanazokkal a jogosultságokkal és iratokkal rendelkezik a mobil kliensen, mint a fő rendszerben.

4.11. dN-KR Központi Szolgáltatások

A dokNET a 2.5-ös verziótól kezdve tartalmazza azokat a rendszerkapcsolatokat, amelyek a központi közigazgatás által kínált SZEÜSZ/KEÜSZ szolgáltatásokhoz való kapcsolódást lehetővé teszi. A megoldások lehetőséget biztosítanak az elektronikus ügyintézés támogató megoldások igénybevételére, mint például a különféle kapukra (Ügyfélkapu, Hivatali Kapu, stb.) történő küldés, azokról dokumentum fogadás, postai hibrid és inverz hibrid szolgáltatások, elektronikus dokumentum hitelesítési eljárások (pl. AVDH) igénybe vétele, vagy éppen a GDPR törvényi megfeleléshez szükséges rendelkezési nyilvántartás lekérdezése. A dN-KR modul tartalmazza az elektronikus levéltári szolgáltatást is, amellyel a levéltárba adás elektronikusan végrehajtható.

A dN-KR modul bevezetése minden esetben a megfelelő szerződések, megállapodások megkötését igényli az ügyfél részéről, ezért –és mert ez a folyamat tipikusan hosszú ideig elhúzódhat– általában a bevezetési folyamat végén kerülnek bekapcsolásra.

A dN-KR modul a dokNET Enterprise változatának részét képezi, a dokNET Standard változatához pedig külön licenccdíj megfizetésével bekapcsolható.

Video bemutató

Még egy ily hosszú szöveges leírás sem biztos, hogy teljes képet ad a rendszer képességeiről. Ezért elhelyeztünk a YouTube-on egy 45 perces video bemutatót, amely a dokNET Enterprise alaprendszert működés közben mutatja be. A video bemutató az alábbi linken érhető el:

[dokNET Video Bemutató](#)

A könnyebb áttekinthetőség kedvéért a fenti bemutatót 12 fejezetre bontottuk, és így is megtekinthető az alábbi linken:

[dokNET 12 részes bemutató](#)

5. Támogatási szolgáltatások

5.1. Garanciális hibakezelés

Cégünk alapvető célja az Ön iratkezelő rendszerének üzemben tartása és működésének biztosítása. Ezért a szállítást követően cégünk 1 év garanciát vállal a leszállított rendszerére, amely a vásárlás napjától (dN-Enterprise változat esetén az átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásától) kezdődik. A garanciális időszak alatt cégünk kijavít minden olyan hibát, vagy problémát, amely a szoftver belső hibájára vezethető vissza. Ez magában foglalja a saját belső komponensek hibáinak a javítását és az esetleges idegen komponensek hibás kezeléséből adódó problémák elhárítását. Ezalatt az időszak alatt hozzáférést biztosítunk online ügyfélszolgálati rendszerünkhöz, amelyen keresztül gyorsan és nyomon követően kezelhetők a bejelentett problémák. A garanciális hibakezelés a "Hibák elhárításának folyamata" részben leírtaknak megfelelően történik. Garanciális hibabejelentésre kizárólag az internetes hibabejelentő rendszeren keresztül van lehetőség, kivéve, ha az ügyfél rendelkezik Prémium támogatási szolgáltatással.

Garanciális hibajavítás keretében nincs lehetőség az olyan hibák elhárítására, amelyek tesztrendszeinken nem reprodukálhatók. Az ilyen, többnyire beállítási vagy kompatibilitási gondokra visszavezethető problémák cégünk általi javítására kizárólag eseti szolgáltatási díj felszámításával, vagy prémium támogatási szerződés keretében kerülhet sor.

5.2. Programfrissítési szolgáltatás



A dokNET jogszabály- és programfrissítési szolgáltatásait (programkövetés) a megvásárolt főverzióra vonatkozóan nyújtjuk minden ügyfelünknek. Mivel a v2-es programverziótól kezdve a dokNET online frissítést lehetővé tevő megoldással rendelkeznek, ezért a szolgáltatást igénybe lehet úgy is venni, hogy automatikus szoftverfrissítéssel üzemeljen. Az online frissítés során a dokNET időszakonként automatikusan ellenőrzi a lehetséges frissítések meglétét, letölti őket, és ezeket felkínálja a rendszer adminisztrátorának telepítésre. A programfrissítés természetesen megfelelő adminisztrátori tudás birtokában kézzel is telepíthető a megküldött javítócsomag birtokában.

Programfrissítés igénybevételére kizárólag a főverzióon belül van lehetőség. (Azaz pl. egy v2.0 verzió frissíthető v2.1-re, de nem frissíthető v3.0-ra) Főverzió frissítés kizárólag külön áttérési licencdíj megfizetése mellett lehetséges. Amennyiben az ügyfelünk rendelkezik Prémium támogatási szolgáltatással, annak keretében bármikor kérvényezhető mind javítócsomag, mind új programverzió helyszíni telepítése.

Cégünk folyamatosan végzi az iratkezelési jogszabályok változása miatti programmódosítások átvezetését a rendszerben. Minden általunk ismert, vagy cégünk felé jelzett jogszabályi változás után – amennyiben a szoftver a törvényt nem teljesítené – elvégezzük a program olyan irányú módosítását, hogy az kielégítse a jogszabályi kötelezettségeket.

A frissítések során a program számos, időközben kifejlesztett új funkcióval gazdagodhat. Ezekről a frissítési szolgáltatásokkal rendelkező ügyfeleink részére külön értesítőt küldünk, amely alapján eldönthető, hogy a szervezetnek, cégnek szüksége van-e az adott frissítésre.

A programfrissítési szolgáltatás csak hozzáférést enged az új programverziókhoz és az új funkciókhoz, de nem tartalmaz egyéb szolgáltatásokat, tehát például a frissítéseket az ügyfélnek magának kell telepítenie. A programfrissítési szolgáltatás nem tartalmaz továbbá egyedi továbbfejlesztési lehetőséget sem: az új verziót úgy kapja meg a Megrendelő, ahogyan azt kibocsátjuk; az új funkciók egyediesítésére nincs lehetőség. A programfrissítési szolgáltatás nem tartalmaz továbbá kiszállást az ügyfél telephelyére sem.

5.3. Prémium támogatási szolgáltatás

A bevezetett iratkezelő rendszer üzemeltetésének és használatának segítésére javasoljuk Prémium támogatási szolgáltatásunkat, amely biztosítja a szoftver használatának zökkenőmentességét – a garanciális időszakon túl is.

A Prémium támogatási szolgáltatás minden esetben magában foglalja a programfrissítési szolgáltatást, azaz prémium ügyfeleinknek nem kell külön programfrissítést vásárolniuk.

Érvényes támogatási szerződés mellett az alábbi szolgáltatásokat nyújtjuk:

- **Internetes helpdesk**
- **Rendszeres karbantartás**
- **Felhasználói segítségnyújtás**
- **Naplóelemzés a rendszer teljesítményének megőrzésére**
- **Telepítési vagy áttelepítési szolgáltatás igény szerint**
- **Felhasználói hibák javítása**



Amennyiben az egyik vagy másik tevékenység elvégzése kiszállást igényelne, azt a Prémium Támogatási Szerződés keretében a helyszínen végezzük el.

A Prémium Támogatási szolgáltatás tartalmazza a nem a program hibájából megjelenő problémák elhárítását (felhasználói tévedések, infrastrukturális problémákra visszavezethető programhibák (pl. operációs rendszer vagy adatbázis-kezelő verzióváltása)), de nem tartalmaznak egyediesítést vagy továbbfejlesztést. Amennyiben további fejlesztési munkák elvégzésére van szükség (pl. új igények megjelenése esetén), úgy arra célszerű igénybe venni az átalánydíjas továbbfejlesztési szolgáltatásunkat.

5.3.1. Internetes helpdesk szolgáltatás

Az internetes helpdesk szolgáltatás keretében cégünk lehetőség biztosít ügyfeleink részére az internetes hibabejelentő rendszerének használatára, illetve segítségnyújtás kérésére. Email-en történő bejelentés esetén ügyintézőnk veszi fel a bejelentést a helpdesk rendszerbe, amely az internetes bejelentéssel azonos módon nyomon követhető a későbbiekben. Ezzel a

megoldással az email-es bejelentések is az internetes rendszerrel azonos módon, dokumentáltan kerülnek kezelésre.

Az email-es és internetes rendelkezésre állás és segítségnyújtás munkaidőben, reggel 8h-tól délután 16h-ig tart, pénteken 15h-ig. Amennyiben a hibabejelentés ezen kívüli időben érkezik, vagy a vállalt reakcióidő munkaidőn túlra vonatkozna, munkatársaink a legközelebbi segítségnyújtási időszakban kezdik meg a hiba elhárítását.

5.3.2. Rendszeres karbantartások

Cégünk a hibák során felmerülő javítások mellett rendszeres karbantartást végez. A rendszeres karbantartás negyed/félévente esedékes, amikor az általános átvizsgálás mellett hibamegelőző ellenőrzéseket is elvégzünk. A rendszeres karbantartások eredményéről minden esetben jegyzőkönyv készül. A karbantartás időpontját – a szükséges rendszerhozzáférések megjelölésével – legkésőbb két héttel annak tervezett kezdete előtt egyeztetjük a megrendelő megbízottjával. Amennyiben a tervezett időpontban a karbantartás nem végezhető el, a megrendelő köteles további új időpontokat (legalább hármat) felajánlani. A megrendelő dönthet ezen felül úgy is, hogy lemond a megelőző rendszeres karbantartásról.

5.3.3. Telepítési szolgáltatás

A prémium támogatási szolgáltatás keretében a megrendelőnek lehetősége van helyszíni vagy távoli asztalon keresztül történő telepítési szolgáltatást igénybe venni. Ez vonatkozhat a megvásárolt új rendszer telepítésére, megfelelő környezeti beállítások végrehajtására, szerverek közötti átmozgatására, illetve az egyes programfrissítések végrehajtására. A támogatási szolgáltatás birtokában havonta egy telepítési szolgáltatás igénybevételére van lehetőség. A telepítéseket elsősorban távoli kapcsolat révén igyekszünk végrehajtani, de amennyiben szükség, munkatársaink kiszállnak a megrendelő telephelyére. A kiszállás díja minden esetben a megrendelőt terheli. (Budapesten belül ingyenes.)

Elvárások a megrendelőtől prémium támogatási szolgáltatás igénybe vételéhez

- A hibabejelentő felügyeleti (helpdesk) rendszer használatának, elérésének biztosítása az megrendelő telephelyéről.
- Tartalmi és szervezési kérdésekben egy üzemeltetési szakembert kijelölése, aki felelős a hibabejelentő rendszer használatáért.
- A hibabejelentő rendszer kezelésének elsajátítása és folyamatos használata.
- A megrendelő telephelyein történő esetleges munkavégzésének előzetes egyeztetése.
- A javított programok átvétele.

5.4. Továbbfejlesztési szolgáltatáscsomag

A továbbfejlesztési szolgáltatáscsomag lehetőséget biztosít az Ügyfeleink számára, hogy a szolgáltatási időkeret terhére egyedi fejlesztéseket rendeljenek a saját dokNET rendszerükre.

Minden beérkező igény esetén felvesszük az Ügyféllel a kapcsolatot, és közösen rövid specifikációt készítünk az elvégzendő feladatokra. Ezekre cégünk megoldási javaslatot, illetve

idő- és erőforrásbecslést készít. Ennek elfogadása esetén rövid határidővel elvégezzük a követelményeknek eleget tevő megoldás kialakítását, majd ezt telepítjük az Ügyfél rendszerére. Amennyiben szükséges az időkeret terhére új oktatási napokat is tartunk a módosult funkciók használatának elsajátítására.

Az Átalánydíjas továbbfejlesztési szolgáltatáscsomag tehát igénybe vehető:

- Igényfelmérésre
- Követelmény-specifikálásra
- Rendszertervezésre
- Egyedi fejlesztések megvalósítására a dokNET rendszer keretein belül
- Felhasználói vagy Adminisztrátori oktatásra a Megrendelő vagy cégünk telephelyén
- Telepítésre
- Paraméterezésre
- Migrációs feladatokra
- Integrációs megoldások kialakítására
- Szaktanácsadásra fejlesztési vagy integrációs kérdésekben

A szolgáltatáscsomag minden esetben egy éves órakeretet tartalmaz, amely a fenti szolgáltatások valamelyikére vehető igénybe. Az éves órakeret elfogyása esetén lehetőség van további fejlesztői idő igénybe vételére az adott évre vonatkozó – és a szolgáltatás megrendelésekor meghatározásra kerülő – fix fejlesztői óradíjon. (Minél nagyobb órakeret kerül megrendelésre, annál alacsonyabb fix óradíj kerül meghatározásra.)

Amennyiben egy adott évben nem történik meg a fejlesztési órák teljes felhasználása, a keret fennmaradó része a következő évre átvihető egészen addig, amíg a következő évben is rendelkezik az ügyfél Továbbfejlesztési vagy Prémium Támogatási szolgáltatáscsomaggal. Az órakeret tetszőleges mértékben felhalmozható, azaz nincs elvesző nap ameddig a támogatási időszak fennáll.

5.5. Hibák elhárításának folyamata

A hibakezelés folyamata mind garanciális esetben, mind támogatási szolgáltatás keretében megegyezik, de prémium támogatás keretében lehetőség van kizárólag az ügyfél oldalán jelentkező gondok (pl. beállítási hibák) kiderítésére, elhárítására is. Prémium támogatással rendelkező ügyfeleink kérhetik továbbá a hibajavítást végző patch-ek szakértőink által történő telepítését.

A hibabejelentés után hibajegy készül a helpdesk rendszerben, és a feladatot az arra kijelölt ügyintéző kapja meg, aki a támogatási szerződésben szereplő reakcióidőnek megfelelően megkezdi a jelzett hiba elhárítását, előresorolva a Prémium támogatási szolgáltatás keretében bejelentett incidenseket. A hibaelhárítás megkezdéséről a felhasználó az internetes helpdesk rendszeren keresztül értesül. Amennyiben a hiba nem reprodukálható a saját tesztrendszerünkön, szakértőink elemezést végeznek lehetőség szerint távoli asztal kapcsolattal: ennek révén szakértőink a hiba felvételét



követően gyakorlatilag azonnal megkezdhetik a hiba elhárítását, ezzel is csökkentve a hiba miatti kiesést. Amennyiben távoli asztal kapcsolatra nincs lehetőség, és a hiba csak a helyszínen deríthető vagy hárítható el, cégünk munkatársai a megrendelővel történő egyeztetés után kiszállnak az ügyfél telephelyére. (Ebben az esetben azonban kiszállás díjak léphetnek fel Budapesten kívüli címek esetén.)

Hibák besorolása

A hibák a bejelentésük során az alábbi három kategóriába kerülnek besorolásra:

„A” típusú hiba:

A rendszer (alkalmazás) egyetlen funkciója (modulja) sem működik (100%-os rendszerkiesés) egy vagy több „B” típusú hiba egyidejű fellépése következtében a rendszer (alkalmazás) funkcionalitása (teljesítménye) 80% alá csökken, vagy a hiba megbénítja a felhasználó munkáját.

„B” típusú hiba:

A rendszer (alkalmazás) egy vagy több funkciója (modulja) nem működik, de ezek kiesése nem eredményezi a rendszer (alkalmazás) teljes működésképtelenségét.

„C” típusú hiba:

A rendszerben (alkalmazásban) fellépő olyan hiba, amely az adott funkció (modul) kiesését nem eredményezi, a használatot csak kismértékben befolyásolja, azonban javítása a követelmények szerinti működéshez szükséges.

Prémium támogatási szolgáltatás esetén a hibákhoz a besorolási idejüktől függő reagálási idők tartoznak, amely az adott karbantartási szerződésben kerül rögzítésre. A megadott reagálási időn belül szakértőink megkezdik a hiba elhárítását. Amennyiben a hibát munkaidőn kívül jelentették be, úgy a hiba elhárítása a következő munkanapon kezdődik el.

Garanciális hibajavítás esetén a hibák elhárítása prioritási sorrendben történik. A prémium ügyfelek által bejelentett hibáknak minden esetben prioritása van, kivéve azokat az eseteket, amikor a garanciális hibajavítás keretében A típusú hibát jelentenek be. (Azaz, az A típusú hibák minden esetben a végrehajtási lista elejére kerülnek.) A garanciális hibajavításra nem vonatkoznak előre definiált reagálási idők.

A hibaesemény a bejelentéstől egészen a lezárásig cégünk helpdesk rendszerében dokumentálása kerül. Az informatikai rendszer pontosan rögzíti a bejelentés idejét, a bejelentő nevét, és magát az eseményt, illetve annak kategóriáját. A hiba a besorolásának megfelelően automatikusan delegálódik annak a csoportnak, amely annak elhárításáért felelős. A helpdesk internetes felületén a magát jelszavával azonosított felhasználó a kiosztást és a munkát felvevő nevét, elérhetőségét is láthatja, illetve a folyamat során bármikor kiegészítő információkat fűzhet a hibajegyhez. A hiba magyarázatát, az elhárítás tényét, és a teljes ügyhöz köthető internetes kommunikációt adatbázisban tároljuk. A leggyakoribb eseményekről a rendszerben tudásbázis építhető, amely segíthet a felhasználó optimális „önkiszolgáló” jellegű hibaelhárításában.

A helpdesk rendszerből, illetve a program internetes oldaláról regisztrált felhasználóink, ügyfeleink számára mindig elérhető a program aktuális felhasználói, üzemeltetési és biztonsági dokumentációja.

Hibák kijavítása

A hibák javítása többnyire új frissítési csomag (patch) létrehozásával történik. Egyedi, többnyire beállítási problémák esetén előfordulhat, hogy a hiba csak a helyszínen orvosolható. Ilyenkor, a megrendelő rendszereit érintő, illetve a megrendelő telephelyein történő munkavégzést a megrendelő erre kijelölt képviselőjével előzetesen egyeztetjük (Helyszíni javításra kizárólag prémium támogatási szolgáltatás esetén, vagy egyszeri díj fejében van lehetőség.). Tartalmi és szervezési kérdésekben az egyeztetéseket a megrendelő által kijelölt üzemeltetési szakemberekkel folytatjuk le. Cégünk is kijelöl egy szakmai kapcsolattartó személyt, akihez a megrendelő üzemeltetési szakembere fordulhat vitás esetekben.