

# Riadenie podnikových informácií **eOffice**

„Ak organizácia nezabezpečí správu všetkých typov informácií (externých aj interných), ich vyhľadávanie pohltí 30 – 40 % pracovného času zamestnancov“.

*The Business Case for ECM, Gartner, Inc.*

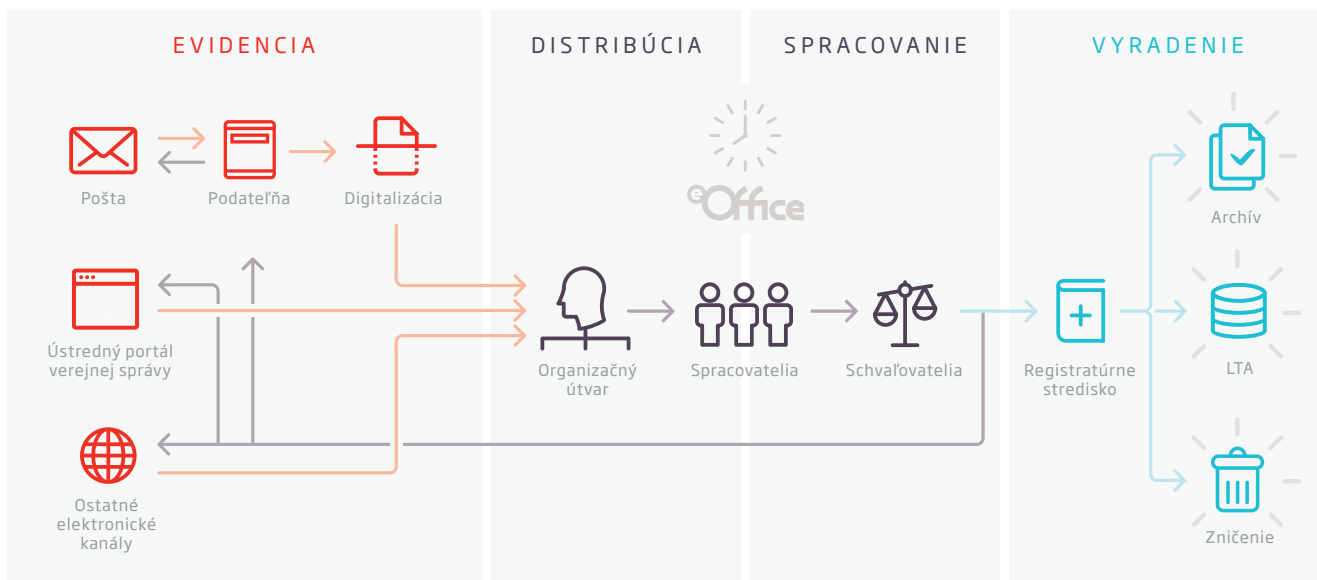
Vlastniť správnu informáciu a vedieť v reálnom čase, kde sa táto informácia nachádza, sú základnými predpokladmi pre správne rozhodnutia. Všetky dôležité i bežné každodenné rozhodnutia vychádzajú zo znalosti stavu konkrétnych vecí. Riešenie eOffice pokrýva celú problematiku a požiadavky na efektívne ukladanie i spracovanie neštruktúrovaných informácií uložených v rôznych formách. Môže ísť o dokumenty, e-maily, formuláre ÚPVS a mnohé iné formáty.

## Výhody eOffice:

- ✓ Sprehľadnenie a zefektívnenie interných procesov
- ✓ Transparentná distribúcia a obeh dokumentov
- ✓ Centralizácia informácií o dokumentoch uložených v rôznych systémoch
- ✓ Zefektívnenie a zrýchlenie vybavovanej agendy naprieč celou spoločnosťou
- ✓ Kontrola stavu a termínov spracovania agendy v súlade s legislatívou a predpismi spoločnosti
- ✓ Zníženie nákladov spojených s prechodom na elektronické spracovanie agendy
- ✓ Plne elektronická komunikácia prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy
- ✓ Výrazné obmedzenie novej straty dokumentov a úniku informácií
- ✓ Modulárne riešenie s možnosťou integrácie na rôzne DMS a workflow systémy

## Čo je eOffice

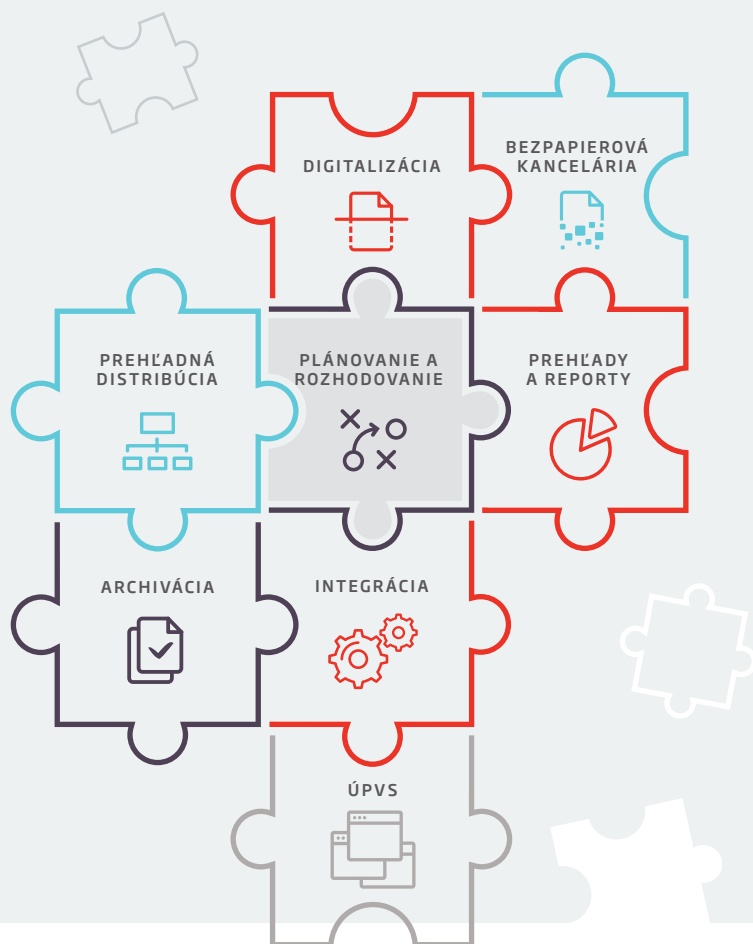
eOffice je softvérový produkt zameraný na oblasť správy registratúr s voliteľnými modulmi vyvinutý v TEMPEST-e. Riešenie zahŕňa súbor stratégií, metód a nástrojov používaných na zachytenie, spravovanie, ukladanie, uchovávanie a poskytovanie obsahu a dokumentov týkajúcich sa procesov v spoločnosti. Umožňuje vykonávať správu neštruktúrovaných informácií bez ohľadu na to, kde sa informácie nachádzajú. Riešenie poskytuje nástroje na spracovanie a ukladanie informácií počas celého životného cyklu - od prijatia alebo vytvorenia cez použitie a vybavovanie až po ich vyradenie (či už archiváciou, alebo zničením).



## Základná charakteristika eOffice

Správa registratúrnych záznamov „**eOffice ERM (Electronic Record Management)**“ je základným modulom eOffice, ktorý umožňuje ukladať a ďalej spracovávať elektronické i papierové dokumenty, ktoré boli organizácii doručené alebo boli vytvorené v rámci činnosti organizácie. Pre každý dokument je v systéme zaevidovaný registratúrny záznam spolu so základnými atribútmi, ktoré popisujú dokument, ako aj špecifické atribúty rozširujúce a upresňujúce informácie obsiahnuté v dokumente, ako zodpovednosť, schvaľovanie a podobne. Celý rad atribútov je možné využiť najmä na vyhľadávanie a ďalšie spracovanie registratúrnych záznamov.

**eOffice**  
Riešenie na mieru



### 1. Spoľahlivé spracovanie registratúrnych záznamov a spisov

Modul **eOffice ERM** zabezpečuje systematickú evidenciu všetkých typov dokumentov (papierové dokumenty, elektronické dokumenty, e-mail, elektronické správy ÚPVS), ktoré boli organizácii doručené, boli z organizácie odoslané alebo boli vytvorené interne v rámci činnosti organizácie. Riešenie riadi spracovanie a distribúciu registratúrnych záznamov – od zaevidovania záznamu, jeho pridelenia a zaradenia do spisu, vybavenia poverenými spracovateľmi až po jeho uloženie a vyradenie. Zároveň poskytuje okamžité informácie o štádiu vybavenia záznamov a spisov, kontroluje dodržiavanie zákonných a interných lehôt na vybavenie záznamu. O blížiacich sa termínoch vybavenia záznamov sú príslušní zamestnanci automaticky notifikovaní e-mailovou správou, vďaka čomu systém pomáha predchádzať nežiaducim situáciám pri nedodržaní interných alebo zákonných lehôt na vybavenie záznamu. Systém **eOffice ERM** riadi prácu so záznamami a spismi tak, aby oprávnení používatelia mali v každom okamihu k dispozícii všetky aktuálne informácie dôležité pre vybavenie ich agendy.

### 2. Bezpapierová kancelária

Modul **eOffice DSD** (Document Scanning & Digitalization) pomáha ozdraviť procesy tak, že všetky firemné dokumenty a súvisiace procesy elektronizuje. Výsledkom je výrazná úspora času a nákladov a zníženie rizík spojených so stratou či zneužitím papierovej formy dokumentov, ako aj zefektívnenie procesov spoločnosti. V praxi to znamená, že každý firemný dokument sa prostredníctvom modulu **eOffice DSD** naskenuje a elektronická forma dokumentu sa automatizovane priloží k príslušnému registratúrному záznamu zaevidovanému v rámci modulu **eOffice ERM**. Ďalšia práca s dokumentom a s ním súvisiaca agenda už prebieha čisto elektronicky. Výhodou bezpapierovej kancelárie je napríklad aj výrazná časová úspora v procese distribúcie a schvaľovania dokumentov. To, čo predtým mohol v rovnakom čase robiť iba jeden človek, dnes možno realizovať pomocou ľubovoľne nastaviteľného schvaľovacieho toku. Ak je teda schvaľovateľov viac, všetci dostanú ten istý dokument naraz. Samozrejme elektronicky! Výsledkom je dokument schválený za niekoľko hodín namiesto niekoľkých dní. Zrýchlenie procesu schvaľovania pomôže zlepšiť vybrané biznis procesy spoločnosti. Napríklad už bude možné efektívne sledovať, vyhodnocovať a riadiť platobnú disciplínu. To znamená, že prípady, keď sa faktúra uhradí skôr, ako ste ju formálne schválili, sa už nestanú. Rovnako však viete na jednom mieste sledovať a odhaliť úzke hrdlo pri jednotlivých procesoch a následne rovnako efektívne nastoliť opatrenia, ktoré zabránia tomu, aby bola Vaša agenda vybavená po stanovenom termíne. Elektronické procesy sú zdravé, bezpečnejšie a transparentnejšie, čo zjednoduší spoločnosti cestu za dosahovaním stanovených cieľov a certifikátmi v kvalite riadenia.

### 3. Prehľadná distribúcia záznamov naprieč celou spoločnosťou

Riadený a kontrolovateľný tok informácií v spoločnosti je veľmi dôležitý. **eOffice ERM** poskytuje funkcionalitu na riadenie celého procesu spracovania a vybavovania papierových, ako aj elektronických záznamov a spisov naprieč celou spoločnosťou. Systém umožňuje pridelovanie a prijímanie záznamov na každej úrovni organizačnej štruktúry spoločnosti jednotlivo alebo v dávkach. Inteligentný systém používania šablón pre typy záznamov umožňuje definovať distribučné pravidlá pre zjednodušenie manuálnej distribúcie alebo plne automatizovanú distribúciu záznamov.

### 4. Plánovanie a rozhodovanie

**eOffice ERM** poskytuje vedúcim pracovníkom okamžité a presné informácie o aktuálnom stave spracovania registratúrnych záznamov. V rámci organizácie je tak možné flexibilne sledovať a vyhodnocovať dôležité parametre konkrétnej agendy na ktoromkoľvek organizačnom útvaroch. Riadiaci pracovníci tak majú k dispozícii relevantné informácie, na základe ktorých vedia odhaliť úzke hrdlo v jednotlivých agendách, ktoré ovplyvňujú dôležité biznis procesy v celej spoločnosti, a môžu takto zavčas zabezpečiť nápravné opatrenia.

### 5. Kontrolované výpožičky a nahliadanie do spisov

V procese vybavovania záznamov a spisov je často potrebné získať informácie zo spisov uložených v iných organizačných útvaroch, v registratúrnom stredisku alebo v archíve. **eOffice ERM** poskytuje množinu funkcionalít na riadenie výpožičných procesov od vytvorenia žiadosti o výpožičku, cez schválenie výpožičky kompetentným pracovníkom až po vydanie a založenie spisov, ktoré sú predmetom výpožičky, vrátane tlače výpožičného lístka alebo reverzu. Systém sleduje stav výpožičky a notifikuje pracovníkov o stave vybavenia žiadosti a prekročení lehoty na vrátenie spisov.

### 6. Jednoduchá a prehľadná práca v registratúrnom stredisku

Riešenie poskytuje súpravu nástrojov na jednoduché a prehľadné uchovávanie záznamov a spisov uložených do ukladacích jednotiek v príručných registratúrach a v registratúrnom stredisku. Zabezpečuje automatizované preberacie konanie z príručných registratúr do registratúrneho strediska a vyradovacie konanie z registratúrneho strediska vrátane vytvárania potrebných protokolov a návrhov. Systém eviduje presné uloženie ukladacích jednotiek v rámci príručných registratúr a registratúrneho strediska, čo umožňuje rýchle a jednoduché vyhľadávanie fyzických dokumentov a výrazne zjednodušuje a urýchľuje procesy vyradovacích konaní.

### 7. Elektronická komunikácia s orgánmi verejnej moci

Zavedením elektronických schránok a zaručených elektronických podpisov na základe zákona o e-Governmente sa otvára možnosť priamej elektronickej komunikácie s externými subjektmi a orgánmi verejnej moci tak, aby počas celej fázy životného cyklu bolo možné komunikovať a spracovávať informácie výhradne v elektronickej forme.

**eOffice GPI** (Government Portal Integration) je modul zabezpečujúci integráciu so systémom elektronických schránok Ústredného portálu verejnej správy (ÚPVS). Ich zriadenie je právne upravené zákonom č. 305/2013 Z. z. a vytvára hlavnú komunikačnú bránu medzi informačným systémom organizácie a modulmi ÚPVS. **eOffice GPI** poskytuje funkcie pre všetky procesy v komunikácii pomocou elektronických schránok. Zabezpečuje príjem a odosielanie elektronických správ cez ÚPVS, evidenciu a spracovanie elektronických správ v rámci interných procesov spoločnosti vrátane vyhotovenia zaručeného elektronického podpisu tak, aby celý proces mohol byť považovaný za plne použiteľný v právnych úkonoch.

### 8. Riešenie v súlade s legislatívnymi požiadavkami

Modul riešenia eOffice ERM komplexne pokrýva oblasť správy registratúry v súlade s platnou legislatívou SR a je certifikovaným systémom Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. Vyказuje zhodu s požiadavkami výnosu č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry s „vysokou úrovňou“ hodnotenia. Vysoká úroveň certifikácie predurčuje riešenie eOffice pre nasadenie v spoločnosti bez ohľadu na jej veľkosť, typ a zložitosť obsahu a procesov.

### 9. Spol'ahlivé uchovávanie a archivácia informácií

Archivácia elektronických dokumentov je náročný proces, s ktorým sa snaží každá organizácia vyrovnáť tak, aby uložené dokumenty v rámci rôzneho časového obdobia stále spĺňali požiadavky na dostupnosť, jednoznačnosť, dôveryhodnosť a auditovateľnosť.

Riešenie archivácie elektronických dokumentov naprieč celou organizáciou je možné pomocou archívu, ktorý nezávisle od zdroja dokumentov pokrýva všetky procesy potrebné na dôveryhodné archivovanie elektronických dokumentov. Pri návrhu a vývoji modulu **eOffice ERM** sme mysleli aj na tieto procesy a požiadavky našich zákazníkov. Práve preto sme pri vývoji riešenia vychádzali z požiadaviek referenčného systému OAIS (Open Archival Information System), na základe ktorého poskytuje modul **eOffice ERM** v rámci procesu vyradovacieho konania všetky potrebné výstupy pre archivačné systémy, ktoré spĺňajú štandardy OAIS. **eOffice ERM** je takto ľahko a bez potreby dodatočných investícií integrovateľný na už existujúce riešenia či už dlhodobých, alebo dôveryhodných archívov tretích strán, ktoré majú naši zákazníci nasadené v produkčnej prevádzke.

eOffice ako softvérový produkt samozrejme disponuje aj vlastným riešením dlhodobej archivácie elektronických dokumentov. **eOffice LTA** (Long Time Archiving) je riešenie rovnako vyvinuté v TEMPEST-e, ktoré je plne založené na štandardoch OAIS a umožňuje rozsiahlu implementáciu archivačných procesov a politík podľa požiadaviek organizácie. **eOffice LTA** je samostatný produkt zabezpečujúci dostupnosť elektronických dokumentov tak, aby požiadavka na existenciu dokumentov bola zachovaná v celom rozsahu a aby archivovaný dokument bol počas celého svojho životného cyklu nemenný. Pri dlhodobom ukladaní elektronických dokumentov poskytuje **eOffice LTA** dôležité informácie o každej činnosti archívu a vykonaných operáciách v archíve, čo zabezpečuje nespochybniteľnosť operácií archívu a jeho obsahu. **eOffice LTA** je riešenie dlhodobého archívu, ktorý pomocou štandardizovaných archívnych procesov v plnej miere poskytuje služby:

- Validácia vstupných formátov elektronických dokumentov
- Zabezpečenie proti zmene a zámene
- Opatrenie dokumentu časovou pečiatkou
- Vytvorenie archívneho elektronického podpisu
- Proces opätovného podpisu pre udržateľnosť overiteľnosti elektronických podpisov
- Periodická kontrola digitálnych objektov v archíve
- Vytváranie archívnych balíkov

## 10. Vysoká úroveň bezpečnosti

Veľkou pridanou hodnotou systému eOffice je bezpečnosť uložených dokumentov a riadený prístup k dátam. Pracovné zmluvy, objednávky, faktúry, interné smernice, e-mailová komunikácia a iné dokumenty môžu byť uložené v jednom systéme a používateľ môže pracovať s dokumentmi iba v prípade, ak má na dané operácie oprávnenia.

## PREČO TEMPEST A RIADENIE PODNIKOVÝCH INFORMÁCIÍ

Prínosy nasadenia riešenia eOffice sa premietnu nielen do skvalitnenia práce s dokumentmi, do optimalizácie procesov a do zvýšenia informačnej bezpečnosti, ale aj do zníženia nákladov spoločnosti. A to najmä vo forme úspory pracovného času potrebného na hľadanie informácií, úspory nákladov vynakladaných na distribúciu dokumentov a vytváranie kópií v procesoch vybavovania. Nasadenie eOffice, ako aj ostatné aktivity s tým súvisiace budú realizované v súlade s platnou legislatívou vzťahujúcou sa na danú organizáciu. Pre našu spoločnosť sa riadenie podnikových informácií nekončí dodaním samotného riešenia eOffice, ale svojim zákazníkom sa snažíme poskytovať komplexné služby súvisiace s touto problematikou. Týmito službami môžu byť napr.:

- > Stanovenie procesov a vnútorných predpisov pre zabezpečenie správy, prevádzky a používania eOffice v súlade s legislatívnymi podmienkami a požiadavkami bezpečnostných noriem a štandardov, analýza a návrh migrácie
- > Vypracovanie bezpečnostného projektu na ochranu osobných údajov, pre implementácie eOffice, v ktorých sú spracované osobné údaje v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
- > Návrh procesov a implementácia technologického riešenia vrátane zabezpečenia požadovanej miery dostupnosti, vypracovanie plánov obnovy, resp. havarijných plánov pre infraštruktúru eOffice, resp. procesy, ktoré eOffice podporuje
- > Spracovanie spisu o elektronickom systéme správy registratúry a ostatných administratívno-organizačných opatreniach, ktorých vypracovanie vyplýva z výnosu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry
- > Integrácia eOffice do existujúcej bezpečnostnej infraštruktúry organizácie, resp. jej prípadné rozšírenie s cieľom zvýšiť úroveň aplikačnej bezpečnosti podnikových informácií
- > Zabezpečenie vybudovania infraštruktúry na podpisovanie elektronických registratúrnych záznamov elektronickým podpisom, resp. zaručeným elektronickým podpisom a na generovanie časových pečiatok
- > Zabezpečenie požadovanej miery dôveryhodnosti podnikových informácií ich šifrovaním
- > Rozšírenie úrovne kontroly integrity a autenticity dokumentov uchovávajúcich podnikové informácie

## Detailná charakteristika a hlavné prínosy modulov eOffice

Oblasť	Charakteristika	Hlavné prínosy
<b>Komunikačný modul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Automatizované a manuálne preberanie elektronických správ a notifikácií</li> <li>&gt; Kontrola elektronických správ</li> <li>&gt; Overenie platnosti ZEP, ZPE a ČP</li> <li>&gt; Odosielanie správ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prijímanie a odosielanie elektronických dokumentov pomocou portálu UPVS</li> <li>&gt; Automatizovaná distribúcia správ na základe definovaných distribučných pravidiel</li> </ul>
<b>Elektronická podateľňa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Overenie pravosti podpisu</li> <li>&gt; Overenie platnosti certifikátu doručovateľa</li> <li>&gt; Vystavenie potvrdenia o prijatí dokumentu</li> <li>&gt; Automatické pridelenie časovej pečiatky</li> <li>&gt; Automatické zaevidovanie registratúrneho záznamu a uloženie elektronického dokumentu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prijímanie a odosielanie elektronických dokumentov podpísaných zaručeným elektronickým podpisom</li> <li>&gt; Automatické spracovanie elektronických dokumentov</li> <li>&gt; Riadenie elektronickej korešpondencie</li> </ul>
<b>Korešpondencia a podateľňa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Centralizovaná a decentralizovaná evidencia zásielok</li> <li>&gt; Definovanie druhov a vlastností zásielok</li> <li>&gt; Sledovanie doručenia zásielok</li> <li>&gt; Spracovanie zásielok prichádzajúcich a odosielaných elektronickými kanálmi (elektronické schránky UPVS, elektronická podateľňa, e-mail)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Automatizované pridelenie a spracovanie zásielok</li> <li>&gt; Automatické generovanie podacích hárkov a poštových prehľadov</li> <li>&gt; Eliminácia rizika straty zásielky</li> <li>&gt; Okamžitá informácia o prevzatí zásielky adresátom</li> </ul>
<b>Záznamy a spisy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prehľad o stave záznamu a spisu v reálnom čase</li> <li>&gt; Pridelenie záznamov a spisov organizačným útvarom alebo spracovateľom</li> <li>&gt; Kontrola dodržiavania lehôt</li> <li>&gt; Spájanie súvisiacich spisov</li> <li>&gt; Tvorba elektronických záznamov a príloh, podpísanie ZEP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Okamžité informácie o stave vybavenia záznamu a spisu</li> <li>&gt; Výrazné skrátenie času distribúcie záznamov v procese vybavovania</li> <li>&gt; Možnosť zastupovania a delegovania práv spracovateľov</li> <li>&gt; Dodržiavanie platnej legislatívy a interných smerníc</li> </ul>
<b>Príručné registratúry</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prijímanie uzatvorených spisov do príručnej registratúry</li> <li>&gt; Vytváranie ukladacích jednotiek</li> <li>&gt; Správa výpožičiek spisov na organizačných útvaroch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Podrobná evidencia histórie záznamu a spisu</li> <li>&gt; Automatické sledovanie termínov výpožičiek</li> </ul>
<b>Registratúrne stredisko</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prijímanie ukladacích jednotiek z príručných registratúr</li> <li>&gt; Presná a prehľadná evidencia uloženia</li> <li>&gt; Automatizované uzatvorenie roku a prečíslovanie otvorených spisov</li> <li>&gt; Prehľadné a rýchle vyradovacie konanie</li> <li>&gt; Správa výpožičiek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Automatické pridelenie lehoty uloženia a znaku hodnoty</li> <li>&gt; Automatické vyradovacie konanie</li> <li>&gt; Okamžitá informácia o fyzickej lokácii záznamov a spisov</li> <li>&gt; Automatický proces tvorby a schvaľovania návrhov</li> </ul>

Oblasť	Charakteristika	Hlavné prínosy
Prehľady a reporty	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rýchle filtre</li> <li>&gt; Detailné definovanie filtrov</li> <li>&gt; Zoskupovanie</li> <li>&gt; Export do Microsoft Excel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Preddefinované používateľské pohľady</li> <li>&gt; Rýchla tvorba používateľsky orientovaných reportov</li> <li>&gt; Tvorba vlastných štatistík a prehľadov</li> </ul>
Bezpečnosť	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Radenie používateľov do rolí</li> <li>&gt; Delegovanie agendy - zastupovanie</li> <li>&gt; Kontrola a zabezpečenie prístupu k dokumentom</li> <li>&gt; Vlastný manažment používateľov alebo integrácia s Active Directory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Správne informácie pracovníkom</li> <li>&gt; Žiadny záznam alebo spis nezostane bez spracovateľa</li> <li>&gt; Zvýšenie informačnej bezpečnosti a výrazné zníženie rizika úniku informácií</li> </ul>
Skenovanie	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Centrálne skenovanie dokumentov</li> <li>&gt; Skenovanie dokumentov na dislokovaných pracoviskách</li> <li>&gt; Čiarové kódy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Zachovanie čitateľnosti dokumentu</li> <li>&gt; Okamžite dostupný obsah dokumentov</li> <li>&gt; Všetky dokumenty na jednom mieste</li> <li>&gt; Jednoznačná identifikácia dokumentu</li> </ul>
Dlhodobý archív LTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Validácia vstupných formátov elektronických dokumentov</li> <li>&gt; Zabezpečenie dokumentu proti zmene a zámene</li> <li>&gt; Opatrenie dokumentu časovou pečiatkou a tvorba archívneho elektronického podpisu</li> <li>&gt; Procesy predpodpisovania, aktualizácia certifikátov</li> <li>&gt; Tvorba a správa archívnych balíkov AIP</li> <li>&gt; Detailné auditné reporty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Dlhodobá archivácia elektronických dokumentov v súlade s OAIS</li> <li>&gt; Riadené vyradovanie elektronických dokumentov</li> <li>&gt; Vysoká úroveň dôveryhodnosti a jednoznačnosti uložených informácií</li> </ul>
Prostredie	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Jednotné a intuitívne ovládanie systému</li> <li>&gt; Prístup pomocou tenkého klienta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rýchle zvládnutie systému bežným používateľom bez nutnosti rozsiahlych školení</li> </ul>
Technológia	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Moderná a overená technológia Microsoft</li> <li>&gt; Otvorený systém</li> <li>&gt; Vysoký výkon, stabilita a modularita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Flexibilita a pripravenosť do budúcnosti</li> <li>&gt; Vysoká úroveň možnosti integrácie s inými systémami spoločnosti</li> <li>&gt; Ľahko nastaviteľné a rozširovateľné riešenie bez nutnosti rozsiahleho vývoja</li> </ul>

