

## **Оптимизация на документооборота в фирма А90**

### **Изисквания на системата**

1. Обща идея .....	2
2. Описание на системата .....	2
3. Кратко описание на системата .....	3
3.1. Достъп до системата .....	3
3.2. Роли на потребителите .....	3
3.2.1. Координатор на процеса .....	3
3.2.2. Инициатор.....	4
3.2.3. Наблюдател.....	4
3.2.4. Управители по упълномощенията.....	4
3.3. Други определения.....	4
3.3.1. Верига за упълномощения (приемане) .....	5
3.3.2. Процес.....	5
4. Описание на функционалността на системата .....	5
5. Инструменти за справки .....	6

## **1. Обща идея**

През последната година фирмата A90 създаде и въведе дълъг списък с процедури, засягащи обичайната административна работа и промените, установени от съгласуваните процеси във фирмения портал.

Ежедневната работа на администрацията се промени към повече или по-малко ясно дефиниран и трудно документиран начин.

Това забележително увеличение на документооборота между отделите и служителите на фирмата A90 повиши риска от загуба на документи, закъснението на важни пълномощни, предаване на недовършени документи.

Идеята на този документ е основно описание на системата за документооборот, както и техническа поддръжка и възможности за подобрене.

## **2. Описание на системата**

С цел спестяване на средства основното предложение е да бъде пусната системата като допълнение на съществуващия вътрешен портал. Основни предимства са:

- Всички потребители са регистрирани в системата;
- Системата ще бъде базирана на функциониращ и тестван софтуер;
- Организационната схема е била вече представена в портал;
- Потребителите ползват повече или по-малко вътрешни портали и много лесно ще приемат новата функционалност;
- Цена.

Стъпки за изпълнение:

- Проверка на административните процедури;
- Въвеждане на системата във фирмата за максимум 15 потребителя и не повече от 30 административни процедури;

- Частично реализация за потребителите на вътрешния портал с избрани критични процедури и ограничен достъп;
- Реализация в пълен обхват и функционалност.

### **3. Кратко описание на системата**

Описаната система е среда за управление на искания, за упълномощаване, формален контрол на исканията, верига за последователни упълномощавания и инструмент за проверка на статуса на искане.

#### **3.1. Достъп до системата**

Достъпът до системата ще е базиран на определението на потребител за съществуващ вътрешен портал. Позволените действия и достъп трябва да бъдат записани с определени съответствия потребител/процес. Допълнително изискване за потребителско име/ парола е планирано в случай на критична информация и действия.

#### **3.2. Роли на потребителите**

Очаква се системата да разпознава няколко вида участници (роли) за всички или отделни административни процеси:

##### **3.2.1. Координатор на процеси**

Ролята е за всяко ниво и е валидна за всеки отделен процес. Координаторът осъществява формален контрол и проверява компонентите на всички заявки и поредицата им. Записва вече определени потребители като инициатори на искане, изисква наблюдатели, изисква мениджъри, определения на нови процеси с редица одобрения според вътрешните правила на фирмата. Валидни действия за координатора на системата са:

- Да спре всяко искане заради липса на допълнение или друг компонент и да поиска корекция;
- Да откаже исканията като неоснователни според вътрешните правила. Искането се архивира с настоящ статус и всички допълнения;
- Да одобри искането за по-нататъшно изпълнение;

- Координаторът може да провери статуса на всяка заявка, стартирана в системата.

### **3.2.2. Инициатор**

Инициира заявката в системата, като започва в секция "системни заявки" спрямо определените административни процеси, прикрепя всички свързани документи според вътрешните правила на фирмата. Ще им бъде позволено във всеки момент да проверят статуса на всички вече стартирани искания, да получава съобщение за отказаните, спрените или отпуснатите искания.

### **3.2.3. Наблюдател**

Наблюдателят е ясно определен за всеки процес и допълнителни наблюдатели могат да бъдат прикрепени към инициатор или координатор за единична заявка.

Наблюдателят получава информация за всички стратирани, спрени или отпуснати искания. Той може да провери статуса на всички искания, за които отговаря. Той може да прочете всички материали и допълнения.

### **3.2.4. Управители по упълномощенията**

Управителите по упълномощенията разрешават, спират или отказват искания, в които те са включени в поредицата от упълномощения. Те могат:

- Да приемат искане – в този случай искането се прехвърля към следващото ниво управител по упълномощения или към инициатора, ако последното ниво е било достигнато;
- Да спрат искането и да го върнат към инициатора за допълнителна информация;
- Да откажат искането.

### **3.3. Други определения**

В обхвата на системата има и други определения, които се използват:

### **3.3.1. Поредица упълномощавания (приемане)**

Поредица упълномощения – Ясно и предварително определена поредица от управители по упълномощения и наблюдатели за един вид искане.

### **3.3.2. Процес**

Предварително определен тип възможни искания със записана поредица от приемане, задължителна информация и допълнения. Във всяко определение за потребител, координатор може да запише процес, който е разрешено да бъде изпълнен.

## **4. Описание на функционалността на системата**

Исканията са множество от документи с подобен формат, дата плюс предварително определена дигитална форма, която съдържа информация за инициатор, описание на искането, свързано с вътрешните процедури на фирмата, поредица упълномощавания (освобождаване), вариант на искане, всички действия, направени по това искане и потребителя (с роля), който ги е изпълнил.

Инициаторът създава искането, като попълва дигиталната форма и прикрепя главните (сканирани) документи и всички допълнителни документи в същият формат. Името на инициатора и датата се записват автоматично на поръчката. Инициаторът записва вида на искането и поредицата одобрения. След като искането е готово, то автоматично се изпраща на системния координатор за формално одобрение и контрол.

Координаторът получава искането на своя потребителски интерфейс във вътрешния портал и междувременно се генерира e-mail до него. В съдържанието на e-mail е включен линк към вътрешен портал. Координаторът може да промени поредицата упълномощения в своето искане.

Координаторът може да спре искане заради липсващи документи или информация – в такъв случай се информира инициатора в портала и по e-mail за това действие.

Когато координатор откаже искането като неоснователно, искането се архивира като „отказано от координатор“ и е достъпно само за виждане.

Когато координатор одобри искане, то се препраща към първия управител от веригата упълномощения.

Когато мениджърът по упълномощенията спре искане, то се прехвърля обратно към инициатора – прикачените документи, дигиталната форма са достъпни като версия на искането. Всички участници от най-ниското ниво са информирани чрез e-mail за това действие. Ако инициатора направи някакви промени, се създава нова версия на искането. При промяна искането тръгва от началото на поредицата упълномощения.

Когато управителят по упълномощенията откаже искането – то се архивира със статус „Отказано от управител по упълномощенията“ и е достъпно само да се види. Всички участници в тази поредица се уведомяват чрез e-mail и чрез вътрешния портал.

Когато мениджърът по упълномощаване одобри искането, то се прехвърля към следващото ниво на веригата. В случай, че последното ниво за упълномощение е достигнато, искането се архивира със статус „финално одобрен“ и е достъпен само за преглед. Всички участници – инициатори, координатори, наблюдатели и управители по упълномощенията се информират.

Всички одобрени искания могат да бъдат принтирани с всички прикачени и дигитални форми по начин, който доказва, че те са принтирани от системата с документи без допълнителни модификации.

Всички версии на искането ще бъдат достъпни за потребител с подобно пълномощно.

## **5. Инструменти за справки**

Следните заявки за търсене ще бъдат достъпни:

- тип искане;
- статус;
- потребител.