

SAP har en rekke produkter og løsninger for å håndtere dokumenter basert på forskjellige settinger og krav. Det som skiller SAP sine løsninger fra andre frittstående systemer er tankegangen om at dokumenter alltid inngår som en del av en større prosess, og ikke lever frittstående utenfor forretningsprosessene.

I denne artikkelen beskrives hvordan SAP DMS (Document Management System) typisk kan brukes, hvilke styrker og svakheter det har og artikkelen tar også for seg en del områder der klassiske dokumentsystemer, inkludert DMS kommer til kort. Oppsummert vil artikkelen beskrive et system for å håndtere dokumenter i en SAP-verden der dokumenter henger sammen med alle andre prosesser, og alle dokumentprosesser både internt og eksternt er dekket. Denne komplette modellen i en SAP-dokumentverden skapes ved bruk av SAP DMS, SAP cFolders og en tredjepartsløsning fra Seal Systems.

SAP DMS

Det generelle dokumenthåndteringssystemet i SAP er SAP DMS. Det finnes andre løsninger, blant annet Records Management og Case Management som verktøy for å støtte saksbehandling og cFolders som støtter kommunikasjon og samarbeid både internt og eksternt i organisasjonen. Det skal også legges til at det finnes flere måter å knytte inn dokumenter enn disse tre, men det er disse tre som tilbyr funksjonalitet som dokumenthåndteringssystem.

SAP DMS er et fullverdig dokumenthåndteringssystem. Det vil si man har versjonshåndtering, tilgangskontroll, sikker lagring, klassifikasjon, sporbarhet, osv og store muligheter for å legge på egen funksjonalitet i form av SAP arbeidsflyt og en rekke punkter for egen funksjonalitet innenfor standard SAP.

I tillegg til dette, så er det unikt i den forstand at det tilbyr en integrasjon til prosessene og aktivitetene der dokumenter faktisk brukes. Håndteringen av dokumenter er ofte en essensiell del av forretningsprosessen – det kan være fra produktutvikling, via spesifikasjoner for innkjøp, til komplekse vedlikeholdsprosesser. Det er derfor ikke ønskelig å ta dokumentene, som er en sentral og viktig del av selve forretningsprosessene, ut av forretningsystemet og la dem leve en i separat verden i form av et eget dokumenthåndteringssystem.

Hva er det som gjør at man skal utvide et allerede velfungerende dokumentsystem? Det er en del områder og prosesser som peker seg ut – vi skal se på noen av dem: langtidslagring, økt kvalitet i flere prosesser, kompleks vedlikehold, innkjøp og salg, og til slutt migrering.

Dokumentuttrekk

Mange bedrifter driver med tungt vedlikehold og bruker SAP vedlikeholdsmodulen for å holde orden på vedlikeholdet som skal utføres. I et typisk scenario er dokumenter knyttet til materialer, utstyr og eventuelt selve vedlikeholdsordren. For at vedlikeholdet skal bli korrekt utført skal det sammen en ordre også sendes med all relevant dokumentasjon for utstyret. Hvis dette er mange filer som skal hentes fra mange steder er det stor sannsynlighet for at noe går feil – noen dokumenter mangler,

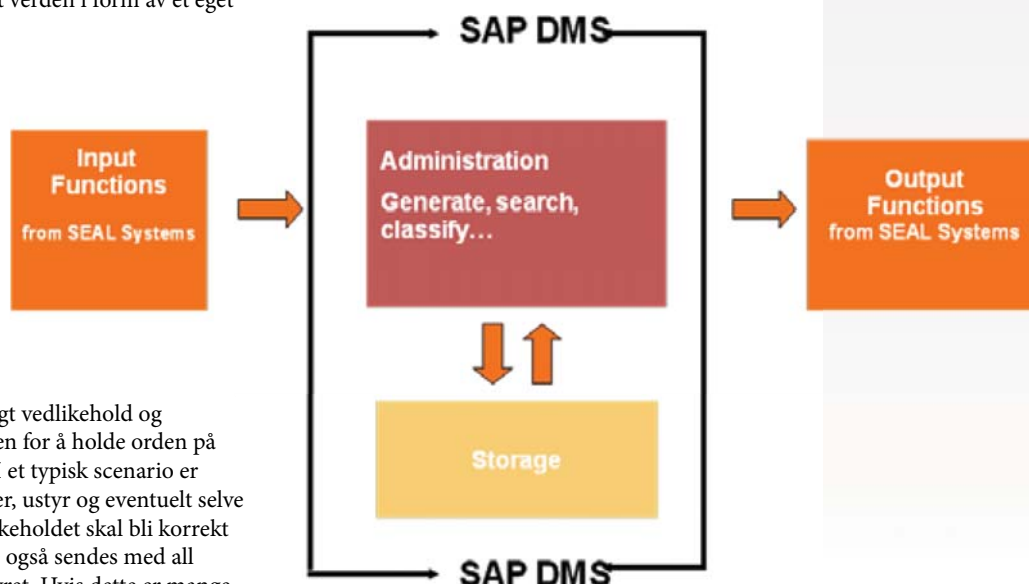
noen er i feil versjon og i tillegg kan det gå mye tid med for å åpne dokument etter dokument, for å få hentet dem ut en etter en.

I samme sjanger kommer utskrift av dokumenter knyttet til andre deler av SAP, som innkjøp og salg. I noen bransjer er det også store leveranser som har med tilhørende store mengder dokumentasjon. Dette kan være alt fra skip, oljerigger, godkjenning av medisinsk utstyr, kort og godt uthenting av store mengder dokumentasjon knyttet inn i SAP.

I vanlige dokumentsystemer må brukeren her gå inn på hvert relevante objekt, finne ut hvilke dokumenter som er tilknyttet, og så ta ut det manuelt. Enten på disk, sende det på e-post eller skrive det ut. Dette tar tid, og blir fort feil. Her finnes det løsninger som kan automatisere hele prosessen – hente ut alle dokumenter knyttet til en innkjøpsordre, en vedlikeholdsordre eller en stykkliste – og levere dokumentene der de behøves – på et filområde, som en stor PDF med topptekest, bunntekst og indeks, som utskrift eller som en e-post. Hvis man i tillegg kombinerer et automatisk uttrekk ved bruk av cFolders, så kan man få levert dokumenter til kunde for gjennomgang og ta imot tilbakemeldinger angående hvert dokument med mindre feil og arbeidsinnsats fra egne ressurser. Det kan trekkes så langt som at man kan lage dokumentasjon for et helt «system», ut i fra dokumenter knyttet til materialstykkliste - helt automatisk. Man får sidenummerering, indeks, topptekest og bunntekst uten at noen har sittet i timer og dager for manuelt å hente dokumenter ut og knytte dem sammen.

Masseimport av dokumenter

SAP DMS har i utgangspunktet ingen bra støtte for masseimport av dokumenter. Dette brukes enten ved migrering fra gamle systemer eller dersom man mottar store mengder dokumentasjon fra kunde eller lignende. Her finnes det løsninger for migrering som kan automatisere store deler av prosessen.



Figur 1- Oversikt over funksjonalitet i og utenfor DMS

Dokumenthåndtering i SAP

Konvertering

Dokumenter lagres vanligvis ned i ethvert dokumenthåndteringssystem i det formatet de ble laget i. Dette er akseptabelt for dokumenter under arbeid, men det er ikke godt nok for ting som skal lagres i årtier. For en del typer utstyr og materialer er det gjerne krav til lagring i årtier – eksempler her er utstyr i oljeindustrien, dokumentasjon for legemiddelgodkjenning og alle bransjer som håndterer infrastruktur – vann, strøm etc. Skal man lese et dokument om 20 år er det kanskje ikke helt sikkert at datamaskinen er installert med MS Office 2007, og man trenger en bedre løsning. Her er det en ISO-standard, basert på PDF. Dette er PDF-A, for PDF-Archive, og denne er egnet for lagring av dokumenter og tegninger som skal lagres virkelig lenge. For å få en akseptabel kvalitet på denne prosessen må dette gjøres automatisk – det må skje hver gang og det må skje på samme måte hver gang. Ikke bare blir et bedre, men en slik automatisering vil også gjøre prosessen rundt dette vesentlig billigere enn om noen manuelt må konvertere og sjekke.

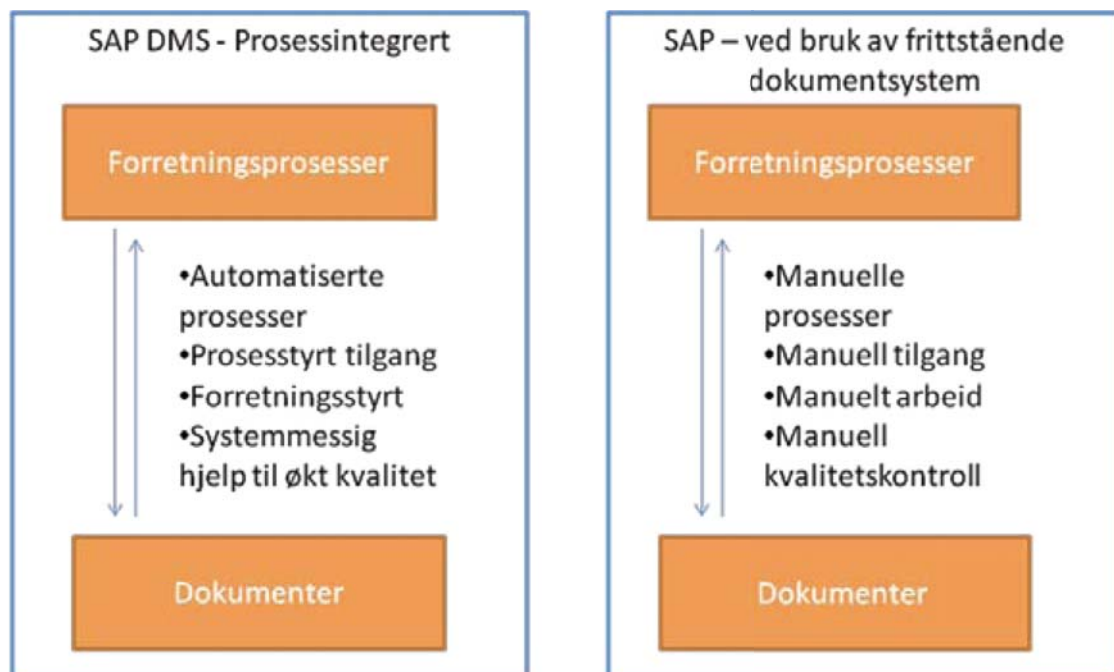
Stempling og vanmerker

Når dokumenter hentes ut av systemet, er det ofte ønskelig å merke dem klart og tydelig med en del relevant informasjon for å hindre feil og misbruk. Før noe er frigitt for bruk kan det være ønskelig å merke dokumentet med en status slik at man ved en senere anledning ikke skal behøve å lure på hvilken versjon av dokumentet man forholder seg til. Det kan også være aktuelt å stemple dokumentet med når og hvor det ble skrevet ut. Ved å merke dokumentene på denne måten reduserer man feil og misforståelser. Andre relevante områder er innenfor legemiddelindustrien der man stempler en signaturside med alle som har godkjent dokumentet.

Avslutning

Systemet slik det er beskrevet i artikkelen vil dekke de fleste behov for dokumenthåndtering på en effektiv måte og gi en mer helhetlig prosess enn frittstående dokumentsystemer.

Seal Systems er et selskap som leverer produkter for å forbedre dokumentprosesser, med mer enn 20 års erfaring og over 400 SAP systemleveranser. Produktene er i bruk innenfor de fleste bransjer – luftfart, olje & gass, engineering, medisinske selskaper, transport, energi, infrastruktur, bygg & anlegg. I Norge er Seal Systems tatt i bruk hos Aker Kvaerner. Firmaet er i Norge representert ved Share Consulting AS.



Figur 2 - Sammenligning SAP DMS og frittstående dokumentsystem