

# PODKLADY PRO RFP – TECHNICKÉ POŽADAVKY

## VERZE 1.0

### 1 ZÁKLADNÍ POJMY A ZKRATKY

Pojem	Význam
Assemblance (montáž)	Montáž dokumentů v Panagonu - z jednoho nebo více dokumentů se vytvoří a do Panagonu znovu uloží jeden nebo více nových dokumentů, původní se maže (mění se hodnota systémové vlastnosti F_DOCNUMBER). Využívají se i funkce schránky (např. se stránky odkládají pro možnost vložení do jiného dalšího dokumentu).
DOCCON	Webový konektor pro zpřístupnění dokumentů a základních funkcí Panagonu z jakékoliv klientské aplikace (dynamické linkování podle předaných kritérií, vkládání a odstraňování dokumentů, zobrazování a změna vlastností a obsahu)
Editace	Proces zpracování dokumentů spočívající zejména v částečné nebo úplné indexaci dokumentů v Panagonu
FN P8 CM	FileNet P8 Content Manager
FN P8 IM	FileNet P8 Image Manager
Index	Vlastnost, Property, případně hodnota vlastnosti
Indexace	Zadávaní hodnot vlastností dokumentů (např. v KAC v modulu Validace nebo v Panagonu např. při Editaci)
Interceptor	Systémová komponenta rozšiřující možnosti funkce „Uložit jako“ v jakékoliv aplikaci na platformě MS Windows o možnost on-line vložení dokumentů do FN P8
KAC	Kofax Ascent Capture
P8	Platforma, ale též pouze FN P8 CM
Panagon	FN P8 IM a/nebo současné aplikace na platformě FN P8 IM
PanApli	Klientské aplikace systému Panagon
Printování	Opatřování originálu dokumentu potiskem s identifikátorem dokumentu v Panagonu pro identifikaci a snadnější dohledávání v archivu originálů
Razítkování (Stampování)	Klasifikace jednotlivých stran dokumentů podle obsahu (např. Formulář, Dopis, Identifikační údaje, Plná moc, atp.)
Rozkopírovávání	Opakované „uložení“ shodného dokumentu s jinou sadou vlastností – nikoliv jako další nový dokument, ale jen jako databázový odkaz („dcera“) k prvnímu uloženému dokumentu („matka“)

### 2 SOUČASNÝ STAV

TO2CR používá pro zpracování a archivaci zákaznické dokumentace od roku 2000 DMS založený na produktech společnosti FileNet (nyní IBM) a Kofax. Systém používá asi 2100 uživatelů a je v něm uloženo přes 18 milionů dokumentů.

Jádro systému tvoří Panagon IDM Image Services (nyní P8 Image Manager). Skenování dokumentů je prováděno v systému Kofax Ascent Capture a příjem faxů je zajišťován faxovým softwarem OPTUS FACSys (nyní emFAST). Klientské aplikace (tzv. „PanApli“) a podpůrné serverové komponenty byly vytvořeny většinou interním vývojem za použití MS Visual Studia a Panagon IDM Desktopu.

V nedávné době byl systém rozšířen o další moduly platformy FileNet P8, ale jejich využití je z pohledu zákaznické dokumentace zatím zanedbatelné.

Systém je velmi oblíben pro svou jednoduchost (třebaže poskytuje širokou paletu funkcí), naprostou spolehlivost, vysokou stabilitu a výkon. Uživatelé je nazývají „Panagon“.

Bohužel ale nevyhovuje všem současným požadavkům, má některá omezení plynoucí z historického vývoje:


- V systému se zpracovává jen část zákaznické dokumentace (téměř výhradně dokumenty bývalého Eurotelu)
- Systém není snadno přístupný všem uživatelům, klientské aplikace se musí složitě instalovat.
- Není možné snadno a rychle změnit proces zpracování (logika je zakódovaná přímo v kódu aplikací, nevyužívají se výhody BPM)
- Implementace jakýchkoliv funkčních změn systému je složitá, zdoluhavá a drahá (drobné konfigurační změny vyžadují složité úpravy na serverech i v aplikacích, pro vývoj není dostatek kapacit)
- Aplikace jsou integrovány jen s několika málo systémy bývalého Eurotelu a použitím zastaralých (svazujících) technologií
- Montáž skenovaných dokumentů a zejména pak indexace je minimálně automatizovaná (nevytěžují se žádná data, používání čárových kódů je malé)
- Zcela chybí možnost automatického routování a zpracování došlých e-mailů
- Nelze jednoduše některé činnosti v procesu zpracování dokumentů outsourcovat.

### 3 POUŽÍVANÝ SW A HW

TO2CR vlastní licence na následující komerční software (\* u všech produktů kromě OPTUS FACSys je z platné smlouvy o podpoře nárok na novější verze zdarma, \*\* CSAR / EMC Centera bude zprovozněno ještě v tomto roce, \*\*\* MSS se již nepoužívá).

Produkt / Modul *	Verze	Licence	Současné použití
Adobe LiveCycle Barcoded Forms		1	Generování formulářů a vyčítání informací z 2D čárových kódů
BatchIt	6.3.7	1 systém	Vysokokapacitní import dokumentů do Panagonu
CFS for P8 IM	4.0.40	1 systém	Integrace P8 IM s P8 CM nezbytné pro fungování konektoru DOCCON
CSAR **		4 TB	Konektor pro archivaci dokumentů do úložiště EMC Centera
FileNet IS RS	6.5	1 systém	Release skript pro ukládání dokumentů z KAC do Panagonu
FileNet P8 CM, BPM, RM, eMM Process Analyzer a Simulace	3.5.2	1 systém, DR/HA, 2000 uživatelů CM, 200 SLU, 1000 BPM uživatelů, 100 SLU	Zatím malé (Řídící dokumenty, Smlouvy a další menší aplikace)
FileNet P8 IM	4.0 SP3	2 systémy, 265 SLU	Zpracovávání a archiv zákaznické dokumentace
Kofax Ascent Capture a Enhanced Barcode Engine	7.0	10 stanic, 450 tisíc stránek / měsíc	Skenování a XML import dokumentů, rozpoznávání a vytěžování informací, databázová a ruční validace, release dokumentů do Panagonu
MSAR		128 slotů	Konektor pro ukládání dokumentů na diskové pole
MSS ***			Replikace dvou P8 IM systémů
OPTUS FACSys	4.7	3 servery, 30 uživatelů	Příjem a odesílání faxových zpráv

Dále se používají tyto interně nebo na zakázku vyvinuté podpůrné komponenty a jednoúčelové aplikace (\* JavaViewer by měl být nahrazen v rámci projektu konektorem DOCCON).

Komponenta / Aplikace	Použití	Technologie
DOCCON	Portlet do P8 CE zajišťující integraci Panagonu do jakékoliv volající klientské aplikace a nabízející základní operace s dokumenty. Uživatelský popis konektoru je v příloze   DOCCON.pdf	.net, ASP
ECHO	NT služba pro vytváření odchozích faxů a e-mailů z klientských aplikací PanApli	MS VB
FaxIn	NT služba pro routování přijatých faxů z faxserverů do Panagonu	MS VB
IOM P3	Pilotní aplikace pro pořizování a zpracování dokumentů (objednávek) v systému IOM Package 3	FN P8 CE a BPM
JavaViewer *	Upravený FN OpenClient viewer pro zobrazování dokumentů ve formátu TIFF z jiných aplikací (používá se ve spojení s webovými službami)	Java
PanDealers	Klientská aplikace pro kontrolu dodávek originálů dokumentů od obchodních partnerů	MS VB
PanReports	Klientská aplikace pro generování reportů z Panagonu (doby zpracování dokumentů, výkonnost pracovníků)	MS VB
QAdmin	Administrátorská klientská aplikace pro správu informací v IS queues (upravený sample kód)	MS VB
Quick	NT služba pro export logů a auditních dat pro reporty z Panagonu do reportingové databáze, pro reindexaci dokumentů a mazání neidentifikovatelných dokumentů	MS VB
Řídící dokumenty	Aplikace pro tvorbu a správu řídicí dokumentace společnosti (není zákaznický orientovaná)	FN P8 CE a BPM
Smlouvy	Pilotní aplikace pro tvorbu a schvalování zákaznických smluv v P8	FN P8 CE a BPM
Webové služby	Obecné metody pro práci s dokumenty v Panagonu (hledání, vkládání a otevírání dokumentů, vkládání a vyhledávání informací z IS queues)	.net, HTTP
Zebra	Klientská aplikace pro generování a tisk štítků s čárovými kódy	MS VB

Software je provozován na následujícím HW.

Servery UNIX	Provozovaný SW
HP, rp5700, 4 CPU, 8 GB RAM, 3 TB DA, HP-UX 10 (2x)	FN P8 IM

Servery NT	Provozovaný SW
Dell, PIII, 700 MHz, <=512 MB RAM, Windows 2000 (4x)	OPTUS FACSys, FaxIn, Quick, ECHO, BatchIt
HP, P4, 4x CPU, 3.5 GB RAM, Windows 2003 (1x)	Kofax Ascent Capture
HP, P4, 4 – 8x CPU, <= 8 GB RAM, Windows 2003 (7x)	FN P8 CE, BPM, AE, An/Sim, eMM, RM

<b>Úložiště a DB</b>	<b>Aplikace</b>
Diskové pole unixové (3 TB)	FN P8 IM
Oracle 9x (6 GB)	FN P8 IM
Diskové pole NT (0.5 TB)	FN P8 CM
MS SQL Server 2003 (25 GB)	FN P8 CM
MS SQL Server 2000 (4 a 6 GB)	KAC, reporty a auditní logy
EMC Centera	FN P8 IM i CM

<b>Ostatní HW</b>	<b>Použití</b>
Skenner BBH Spectrum 8080 DCI	KAC
Skenner Kodak 3510ds	KAC
Skenner Fujitsu 4220 a 4340	KAC
Skenner Kodak i40 (4x)	KAC
Faxová karta Dialogic Cpi-3000-E1 (2x)	OPTUS FACSys
Faxová karta Dialogic CP4/LSI (2x)	OPTUS FACSys
Multifunkční zařízení Reiner 785 (5x)	PanPrint

Aktuální architektura systému (fyzická, logická) je uvedena v přílohách.



#### 4 PANAPLI

Koncoví uživatelé používají pro práci v Panagonu sadu klientských aplikací PanApli, které jim umožňují jen nanejvýš nutné a potřebné funkce. Veškeré operace s dokumenty i procesy jsou zakódovány přímo v aplikacích a probíhají na koncových klientských PC.

PanApli byly vytvořeny v MS VB s využitím DLL knihoven a ActiveX objektů FN IDM Desktopu. Ke zpracovávání dokumentů, stejně tak jako ke sběru dat pro reporting či dohledávání historie dokumentů se používají IS Queues.

Moduly jsou seřazeny podle klesajícího počtu uživatelů.

<b>PanApli modul</b>	<b>Popis použití</b>
PanTau	Utilita pro testování instalace a konfigurace IDM Desktopu a PanApli
PanView	Nejrozšířenější aplikace pro vyhledávání a zobrazování dokumentů, dále umožňuje anotace, tisk, export (oprávněným uživatelům změnu vlastností a případně i mazání nepotřebných dokumentů)
PanEdit	Aplikace pro zpracovávání a indexaci dokumentů, umožňující dále např. odkládání pro pozdější zpracování, vrácení problémových dokumentů, import, razítkování, odesílání faxových potvrzení ...
PanStamp	Aplikace pro razítkování dokumentů pořízených v modulu PanArchiv, tj. těch, které se dále nezpracovávají v modulu PanEdit
PanAssembly	Aplikace pro montáž a distribuci dokumentů ke zpracování v modulu PanEdit. Dále dovoluje mazání, redistribuci rozdělených dokumentů, řešení problémových situací, přehledy a statistiky nezpracovaných dokumentů ...
PanArchiv	Aplikace pro montáž dokumentů, které se dále již nezpracovávají v PanEdit. Navíc oproti PanAssembly dovoluje tzv. rozkopírovávání.
PanPrint	Aplikace pro printování = potiskování originálu dokumentu (papíru) identifikátorem dokumentu v Panagonu pro identifikaci a snadnější dohledávání originálů v archivu tiskárnami Reiner
PanRights	Administrátorská utilita pro nastavování přístupových práv uživatelů

Schéma „systému“ PanApli a prováznost jednotlivých modulů je v příloze.



PanApli.pdf

## 5 POPIS KAC

Digitalizace dokumentů do systému Panagon je zajišťována systémem KAC a vysokokapacitními skenery (Kodak, Bell & Howell). Release je prováděn jednak do Panagonu, a dále do SQL databáze za účelem reportingu.

Popis základních definic tříd dávek je v tabulce.

Batch Class	Popis (separace, validace)
Archiv	Dokumenty ke zpracování v PanArchiv, Patch kód, vyčítání informace z BC (MSISDN v PanaArchivu), bez Validace
Collections	Dokumenty k přímé archivaci z KAC, Patch kód separace, ve Validaci ruční vstup čísla jednacého dokumentu
Dodejky	Jednostránkové dokumenty s Validací
GO karta	Jednostránkové dokumenty ke zpracování v PanArchivu, bez Validace
MA-KA Smlouva	Dokumenty k zobrazování přes DOCCON v Siebelu, separace čárovým kódem, DB Validace
Pošta	Separace čárovým kódem, bez Validace, k dalšímu zpracování v aplikaci PanAssembly a PanEdit
Splátkový prodej	Dokumenty se separací podle čárového kódu, DB Validace
Vácení přepplatku	Jednostránkové dokumenty, OCR numerické hodnoty, Validace (a reindexace použitím interface do billingového systému BSCS)

## 6 POPIS NASTAVENÍ PANAGONU

V Panagonu (ve FN IM) jsou definovány tyto nejdůležitější dokumentové třídy

Třída	Popis
Nezpracováno	Dokument vzniklý skenováním či routováním z faxserveru určený k dalšímu zpracování (assemblaci a indexaci do třídy Kontrakt nebo Korespondence)
Kontrakt	Veškeré zákaznické dokumenty související se smluvním vztahem (aktivace služeb, změny, převody, výpovědi ...), které musí být dostupné po celou dobu trvání smluvního vztahu
Korespondence	Ostatní zákaznické dokumenty (dotazy, reklamace, korespondence) které musí být dostupné jen několik let od jejich pořízení.
Smazat	Dokument, který bude po zpracování smazán (např. kopie dokladu o zaplacení)
Smlouva	Skenované zákaznické smlouvy přístupné přes DOCCON v Siebelu (pořizují se a jsou i přístupné přes PanApli)
Siebel	Přílohy vkládané do Panagonu přes DOCCON integrovaný do Siebelu (tyto dokumenty nejsou přístupné použitím PanApli)
Collections	Dokumenty oddělení Credit management přístupné přes PanApli jen velmi omezené skupině uživatelů
Bimage	Importované faktury, detailní účty a depozity nepřístupné přes PanApli (Panagon má fungovat jen jako archiv pro Print centrum)

Základní používané IS queues popisuje tabulka

IS queue	Popis
wNezpracovano	Základní pracovní fronta pro dokumenty vzniklé skenováním či routováním z faxserveru určené k dalšímu zpracování v PanAssembly případně PanArchiv
wProblem	Fronta dokumentů, u kterých nastal v procesu zpracování problém
wOdlozit	Fronta odložených dokumentů určených k pozdějšímu zpracování (k zadanému datu)
dBackOffice, dCOE, dKA_linka, dMA_linka atd.	Pracovní fronty koncových oddělení pro hotové (již assemblované) dokumenty určené ke zpracování / indexaci v aplikaci PanEdit
IAplikace, IAktivita, IASsemblance, ISkenovani atp.	Fronty sloužící k dočasnému ukládání informací o historii dokumentů a aktivitách uživatelů podle druhu činnosti (modulu PanApli), které jsou službou Quick pravidelně přesouvány do SQL reportingové databáze. Další informace jsou v přílohách
sKonfigurace	Základní konfigurační tabulka aplikací PanApli
sUzivatele, sOddeleni, sDelegace	Tabulka definovaných uživatelů, jejich práv, oddělení a zástupů v aplikacích PanApli
sKategorie	Tabulka kategorií a podkategorií typů dokumentů

Přehled všech dokumentových tříd, definovaných indexů (název, stručný popis, deklarace), IS queues a mnoha dalších informací jsou obsaženy ve výstupu příkazu ddexim.



ddexim20060816.txt

Reporty práce uživatelů s dokumenty se vytvářejí zejména nad daty z IS queue IAktivita (z aplikace PanEdit) a IASsemblance (z aplikace PanAssembly). Konfigurace front i vzorky dat jsou v těchto přílohách.



IAktivace.qdf



IAktivace\_data.qdf



IASsemblance.qdf



IASsemblance\_data.qdf

f

## 7 POŽADOVANÝ STAV

TO2CR hodlá s využitím všech dostupných modulů systému FN P8 a KAC implementovat otevřený a spolehlivý DMS systém, který by vyřešil všechny nedostatky současného stavu. Vzhledem ke složitosti aplikace, počtu návazných komponent a předpokládaný počet interfacovaných systémů se předpokládá významný podíl interního vývoje a dalších dodavatelů (za jednotlivé interfacy) na implementaci.

Dodavatel systému / aplikace musí odhadnout rozsah projektu na základě informací uvedených v tomto dokumentu, nanejvýš doplněných o poznatky získané z diskusí, o které může požádat, a dřívějších zkušeností s TO2CR. Podrobný a úplný popis požadavků bude výsledkem až detailní analýzy.






## Dodavatel zejména musí

Č.	Oblast požadavků	Požadavek (Dodavatel musí ...)
1	Obecné požadavky na systém a aplikaci	... navrhnout a naimplementovat novou aplikaci / systém, který bude poskytovat funkce, interfacý a procesy minimálně na úrovni jak je tomu nyní a splňovat všechny požadavky uvedené v tomto dokumentu (kapitola 2 a další).
1.1	HW, SW	... využít maximálně stávající HW a SW. Nanejvýš může upgradovat nebo posílit HW, dle potřeby dokoupit a naimplementovat SW licence, vybudovat oddělené testovací prostředí, upgradovat skenovací pracoviště a faxservery.
1.2	Jednoduchost	... dodat požadovanou funkčnost, ale zároveň minimalizovat vývoj – snažit se o maximální využití OOTB funkčnosti a možností konfigurace
1.3	Stabilita, dostupnost	... dodržet stávající stabilitu a současnou dostupnost systému 7x24 na 99,7% (možná provozní údržba jen např. ve středu a v sobotu od 23:00 do 23:59).
1.4	Odezva, rychlost	... zajistit akceptovatelnou odezvu systému (např. hledání dokumentů do 5 vteřin, zobrazení nalezeného dokumentu do 3 vteřin, archivní on-line dokumenty starší jednoho roku do 15 vteřin).
1.5	Bezpečnost	... vybudovat zabezpečený nezranitelný systém pro interní použití (s výhledem použití i našimi obchodními partnery či případně zákazníky).
1.6	Univerzálnost	... poskytnout maximálně snadnou a jednoduchou rozšiřitelnost systému / aplikace bez změny zdrojového kódu aplikace pouhou konfigurací (dynamické vyčítání tříd dokumentů, jejich vlastností, výchozích hodnot, hodnot choicelistů).
1.7	Integrace, otevřenost  Interfacy.xls	... dodat systém snadno a standardně integrovatelný na jiné systémy / aplikace použitím webových služeb a konektoru DOCCON. Rozšířit funkční možnosti konektoru DOCCON. ... zachovat současné fungující interfacý na ostatní IS (zvážit změnu technologie) a vybudovat celou řadu nových interfaců.
1.8	Rozsah	... umožnit zpracování veškeré zákaznické dokumentace v jakémkoliv podobě a z jakéhokoliv vstupního kanálu (papír, fax, e-mail, import, interceptor, XMLImport, BatchIt, WS) v dvakrát větším objemu a s dvojnásobným počtem uživatelů než je tomu nyní
1.9	Jednoduchost a přívětivost	... zajistit snadnou použitelnost každému i nezaškolenému uživateli (jednoduchý ale komfortní UI, vzhledovou konzistenci, kontextové nápovědy, výmluvné popisy, jednotnou terminologii a názvy).

1.10	Distribuvatelnost	... umožnit maximálně používání aplikace bez nutnosti lokální instalace či jakékoliv konfigurace.
1.11	Dokumentace, školení	... zajistit dokumentaci a nezbytná administrátorská a uživatelská školení
2	Obecné funkční požadavky	
2.1	Jednoznačný identifikátor dokumentu	... zavést jednoznačný numerický identifikátor dokumentu (pro snadnější použití v reportech, popisech, odkazech atp. místo P8 používaného GUID) Pozn. Nyní se při assemblaci dokumentu identifikátor mění (loguje se původní a nová hodnota pro trasování historie dokumentu).
2.2	Existující dokumenty	... do nové aplikace / systému překonvertovat (přeindexovat, přemigrovat?) všechny nyní v Panagonu uložené dokumenty. Zvážit možnosti a vyčíslit výhody digitalizace archivovaných papírových dokumentů
2.3	„Razítkování“ dokumentů	... zachovat tzv. razítkování, případně podle potřeby a možností upravit nebo navrhnout zcela nové řešení. Nově je nutné zajistit verzování skenovaných dokumentů (skenované OP, živnostenské listy, plné moci, atp.)
2.4	ECHO	... zachovat a rozšířit možnosti automatizovaného systému informování zákazníků (dealerů) o výsledku zpracování jejich požadavků
2.5	Administrace, podpora	... poskytnout administrátorům nástroje pro správu a monitoring aplikace - práva uživatelů a skupin, pokud nebude provázána s MS AD, hierarchické struktury oddělení, „opravy“ nekonzistenci (např. dokumenty přidělené na už neexistující uživatele), pro dávkové operace s dokumenty (přesouvat, skrývat při zahlcení oddělení, přerozdělovat přidělené dokumenty, export / import), atd. Podporovat a dále rozvíjet dodané řešení.
2.6	Proces	... administrátorům procesu dovolit snadno a operativně měnit procesy zpracování dokumentů. Oprávněným uživatelům zajistit přehled o stavu každého jednotlivého dokumentu. Všem uživatelům zajistit notifikace a potřebné statistiky





2.7	Práva uživatelů	<p>... zachovat (rozvinout) nynější systém přístupových práv k dokumentům a funkcím podle tabulky v příloze.</p>  <p>Permissions.pdf</p> <p>Uživatel je vždy zaveden na některém jediném nebo žádném (pak smí dokumenty jen prohlížet) oddělení, a pak může mít práva na assembler, na skartaci, na montáž s indexací bez dalšího zpracování (archiv) atd.</p> <p>Uživatelé (specialisté) nebudou moci mazat dokumenty vyjma těch, které sami vytvoří (importem, montáží dostanou-li k tomu nějakým způsobem právo).</p>
2.8	Uživatelský komfort a nastavení	<p>..., je-li to možné, dovolit např. každému uživateli definovat si v rámci svých možností a práv seznamy pododdělení a pracovníků, s nimiž nejčastěji pracuje, ovlivňovat (a ukládat si) vzhled UI (nastavení šířek a pořadí sloupců, řazení v nich), velikosti okna, definovat filtry a delegovat práci na jiné uživatele až do výše svých aktuálních práv.</p>
2.9	Uživatelská jména	<p>... zobrazit ve všech oknech aplikace i reportech reálné jméno a osobní číslo uživatelů (místo nebo jako doplněk k LoginName)</p> <p>[Případně lze tyto informace zobrazit v tooltipboxu nebo vyvolat odpovídající záznam v telefonním seznamu po kliknutí]</p>
2.10	Statistika	<p>... oprávněným uživatelům zpřístupnit souhrnné informace o počtech nezpracovaných dokumentů podle jejich stavů</p>
2.11	Reporty	<p>... přepracovat (rozšířit a zdokonalit) současný systém reportů. Automatizovat proces skartace.</p>
2.12	Historie dokumentu	<p>... evidovat a v GUI uživatelům zpřístupnit veškeré definované operace s dokumentem, u změn indexů se musí uchovat v historii původní hodnota. V přílohách je zdokumentován stávající stav</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>
2.13	Kontrola dodání originálů dokumentů	<p>... zachovat nebo dodat nový způsob kontroly dodání podepsaných originálů dokumentů (smluv) od zákazníků nebo obchodních partnerů (zajišťuje aplikace PanDealers)</p>
3	Vyhledávání a zobrazování dokumentů	
3.1	Aplikace PanView, základní vyhledávání	<p>... pro běžné uživatele zprovoznit vyhledávání a prohlížení všech dokumentů nejlépe pouze prostřednictvím konektoru DOCCON (případně použitím WS).</p>

3.2	Zobrazování dokumentů ve zpracovávací aplikaci	<p>... zajistit plnou a obvyklou funkčnost prohlížeče (možnost vytváření anotací, tisk s/bez anotací, export, otevření v nativním editoru). Anotace můžou být řešeny i formou připojených komentářů v nějakém indexu dokumentu. U anotací se musí evidovat jméno osoby, kdo anotaci vytvořil, změnil. Dovolit uživateli předefinovat si anotace (razítka, formáty, barvy, velikosti atp.)</p> <p>Musí být možné ovládat jas a kontrast skenovaných dokumentů, zajištěna rotace (včetně uložení rotovního dokumentu), zoomování, přehled stránek a TopMost prohlížeče (zobrazení v překryvném okně nad všemi ostatními okny).</p>
3.3	Pokročilé vyhledávání	<p>... zpřístupnit pokročilé vyhledávání jen definovaným uživatelům (administrátoři dokumentace, administrátoři P8), všem uživatelům ale umožnit hledání podle identifikátoru dokumentu.</p> <p>Vytvořit uložená hledání a vyhledávací šablony podle skutečných potřeb (kopírovat možnosti nynějšího PanView), tj. umožnit dotazy přes kombinace retrieval-keys, musí existovat možnost exportu seznamu nalezených dokumentů, stávající funkčnost Skartace z PanView a možnost reindexace (pro administrátory P8 i dávková, platí i pro zabezpečení).</p> <p>Hledání bude možné otevírat ve více nezávislých instancích, nalezené dokumenty bude možné mazat (likvidovat) a exportovat.</p>

3.4	DOCCON	<p>... rozšířit možnosti konektoru DOCCON</p> <p>A) o možnost vyhledávání dokumentů ve více dokumentových třídách (jedna z nich bude muset být primární pro případné vkládání nových dokumentů</p> <p>B) o možnost použití OR v podmínce podkladového SQL dotazu pro vyhledávání dokumentů (pak bude muset být ale definována sada klíčových hodnot pro případné vkládání dokumentů)</p> <p>C) pro potřeby správného zobrazování e-mailů s připojenými přílohami – umožnit zobrazit jak mail, tak i jednotlivé přílohy</p> <p>D) pro potřeby rozkopírovaných dokumentů (matka / dcera)</p> <p>E) tak, aby bylo možné přes DOCCON vloženým dokumentem spustit proces (výběr z komba)</p> <p>F) tak, aby bylo možné u každého dokumentu informovat o stavu zpracování (kdo jej zpracovává, v jakém je stavu, pohled do historie)</p> <p>G) o zobrazování (vytváření ?) anotací</p> <p>H) o možnost vytvoření ECHA</p> <p>I) zadání „Reklamace“ (spuštění procesu?)</p> <p>M) o možnost autentikace</p> <p>N) o svazování příloh, dokumentů patřících k sobě (žádost – odpověď – nesouhlas s odpovědí – atd.)</p> <p>O) o barevné filtry podle kategorií / podkategorií</p> <p>P) o restrikce u dokumentu s indexem Adresa uložení</p>
4	Vstup dokumentů	... definovaným oprávněným skupinám / uživatelům umožnit vstup dokumentů (vytváření v P8) použitím několika níže uvedených možností.
4.1	Import	... umožnit import jakéhokoliv souboru jakéhokoliv formátu (jaké velikosti a jak případně hlídat?)
4.1.1	Import jako nový dokument	Importovaný dokument se chová jako nový objekt v systému, má svou samostatnou sadu indexů
4.1.2	Import k existujícímu dokumentu	Importovaný dokument se chová jako příloha / odpověď k již v P8 existujícímu dokumentu, např. naimportovaná odpověď na došlou zákaznickou žádost, indexy se k druhému importovanému dokumentu zduplikují jako výchozí hodnoty – uživatel je má možnost upravit (kromě systémových indexů, kdo kdy vytvořil).
4.2	Skenování	<p>... zachovat (inovovat) existující definice Batch Classes v KAC podle analyzovaných požadavků</p> <p>... navrhnout jednorůchodový styl zpracování dokumentů</p>
4.2.1	Čárové kódy	<p>... doporučit / případně pomoci opatřit všechny dokumenty vznikající ve společnosti čárovými kódy s jednoznačným identifikátorem (pro dotažení dalších potřebných dat z jiných systému).</p> <p>... implementovat definice Bath Classes s využitím 2D BC.</p>

4.2.2	Digitalizace	... optimalizovat proces skenování a zpracování došlých faxů – navrhnout a implementovat procesy třídění a skenování dokumentů, využití separátorů, vytěžování informací nejen z formulářů, rozšiřování databázové validace
4.2.3	Skenování ke zpracování	Dokument se nemusí plně oindexovat, stane se tak v následném spuštěném procesu zpracování (na oddělení zvoleném při skenování)
4.2.4	Skenování do archivu	Dokument se musí plně oindexovat - ukládá se jen do úložiště P8, žádný proces zpracování se nespouští, jen proces indexace.
4.3	Faxování	... integrovat systém se SW OPTUS FACSys - musí být schopen importovat faxy došlé na faxservery do systému P8 CM (přímo nebo použitím FaxIn)
4.3.1	Zpracování faxů	Na základě čísla přijímací faxové linky musí být v předdefinovaném oddělení v P8 nastartován proces zpracování dokumentu
4.4	E-mail	... použitím eMM replikovat / přesouvat e-maily z mailového systému (Lotus Notes, MS Exchange, dle konfigurace) do P8 a to včetně všech příloh jako jeden celý dokument (A) nebo jako jednotlivé dokumenty – text emailu zvlášť a pak jednotlivé přílohy (B). Obě možnosti musí být dostupné.
4.5	Zpracování e-mailů	Podle adresy příjemce (mailboxu) je potřeba v daném oddělení zahájit proces zpracování dokumentu, např. z interface vyčíst routovací informace a dokument přímo postoupit ke zpracování definovanému pracovníkovi. Dále je potřeba zajistit, aby bylo možné na e-maily odpovídat zpět e-mailem a to včetně původní zprávy (historie).
4.6	Jiné vstupní kanály	... zachovat funkční ostatní kanály - část dokumentů v současné době do P8 IM vstupuje použitím BatchItu a webové služby pro IS (dokumenty POS). ... zprovoznit import dokumentů z Letter Engine ... dodat / vyvinout nezávislý a funkční Interceptor
4.7	Vyplňované prvotní indexy	... u pořizovaných dokumentů zaznamenat datum a čas vytvoření, kdo dokument vytvořil (jen u skenovaných a importovaných) a původ (Scan, Fax, Import, E-mail). Dále např. u faxů identifikaci odesílajícího CSID, u skenů název PC, na kterém se skenovalo, u e-mailů adresu odesílatele, subject a jednoznačný identifikátor zprávy. Bylo by vhodné získat informaci, kdy dokument došel do společnosti a číslo jednací (vyčíst datum z razítka podatelny?), a také vyřešit vazbu na případnou přílohu/originál, který se musí pohybovat společností při zpracování a nakonec vrátit např. zákazníkovi. Konečně musí být uchována tzv. Adresa uložení (informace o uložení originálu v papírovém archivu) Dále je vhodné přejmout (z čísla faxové linky atp.) nebo vyčíst cílové zpracovávající oddělení / segment.

5	Zpracování dokumentů  <b>Proces.vsd</b>	Definovaným oprávněným skupinám / uživatelům musí být umožněno zpracování dokumentu. S pořízeným dokumentem bez ohledu na způsob vzniku musí být zacházeno stejným (předdefinovaným) způsobem
5.1	Přehled dokumentů ke zpracování  <b>Stavy dokumentů.doc</b>	... zobrazit a v pohledu s dokumenty ke zpracování umožnit filtry a řazení podle významných indexů. Zobrazit se musí prvotní indexy (viz výše), a dále např.: datum a čas zařazení dokumentu do pohledu / fronty, priorita, stav zpracování, datum zpracování pro odkládané dokumenty, počet stran, jméno posledního zpracovatele a jméno aktuálního přiřazeného zpracovatele, typ a identifikátor dokumentu, poznámky aj.
5.2	Přehled zpracovaných dokumentů	... umožnit přehled posledních N zpracovaných dokumentů (a vrátit se k jejich zpracování, pokud to situace dovolí)
5.3	Administrativní nástroje	Administrátoři systému FN P8 musí mít k dispozici možnost kdykoliv jednoduše a pohodlně zobrazit a případně změnit stav jakéhokoli dokumentu v procesu jeho zpracování (nalézt, odebrat uživateli, přidělit jinému, smazat) Stejně tak platí i pro dávkové změny hodnot indexů, zabezpečení, stavu v procesu, ...
5.4	Základní funkce = indexace	... dovolit zpracování dokumentů, tj. zpracování dokumentu všemi zainteresovanými uživateli v billingových / orderingových systémech a pak úplnou indexaci v P8. Úplná indexace znamená vyplnění resp. změna minimálně povinných hodnot indexů a ukončení zpracovávacího procesu. ... zajistit přes interfaci (stávající a nové) do dalších IS databázové validace zadaných hodnot klíčových indexů
5.4.1	Funkčnost indexačního okna	Musí být vyžadována validace klíčových hodnot identifikátorů (nedovolit jinak uložení) proti externím databázím (s výběrem ze seznamu nalezených záznamů. Upřednostňované technologie: tabulka nebo pohled v DB, webová služba, integrační platforma). Při nemožnosti validace (např. u nového zákazníka) nechat volbu na uživateli, zda se má systém pokoušet o reindexaci později Uživatel by měl mít možnost měnit třídu dokumentů. Při indexaci musí být možné „svazování“ dokumentů do případů (k žádosti odejde naše odpověď, zákazník ji reklamuje atd.). Změna adresy uložení musí být povolena jen oprávněným uživatelům, takto indexované dokumenty by nemělo být možné neřízeně smazat. Povinné indexy musí být zvýrazněné. Aplikace musí podporovat pohodlnější vstup dat použitím zadávacích masek, výběrem z nabídek, podporou horkých kláves atp.
5.5	Další funkce	... ve všech / některých fázích (podle situace) zpracování zpřístupnit další podpůrné funkce a subprocessy, a to podle zařazení uživatele v hierarchii (podle práv a případných delegací):

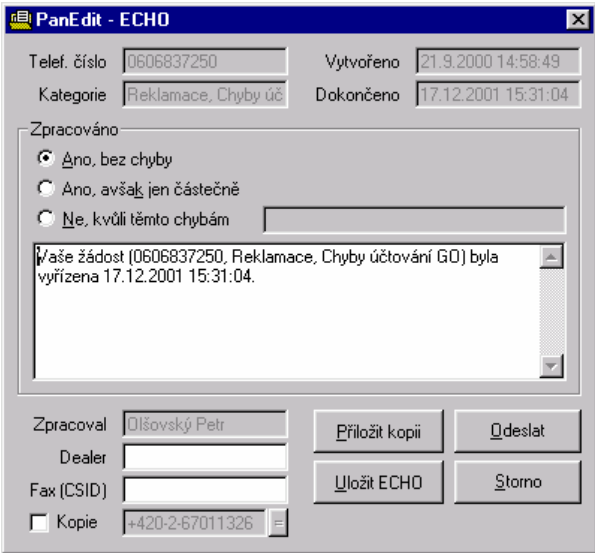
5.5.1	Poznámka	K jakémukoliv nezpracovanému dokumentu v jakémkoliv stavu (nový, odložený, problémový, předaný, ...) umožnit změnit pole priorit a dovolit zapsat jakoukoliv poznámku.
5.5.2	Částečná indexace	Dokument lze kdykoliv před finální indexací částečně indexovat proto, aby byl již dohledatelný nebo prioritizovatelný jinými uživateli. Na rozdíl od plné indexace se však ještě tímto nezastavuje proces zpracování. Je třeba povolit zadávání klíčových slov podle aktuálního centrálně spravovaného číselníku (např. pro aktuální akční nabídky a změnu jejich priorit zpracování)
5.5.2.1	Částečná indexace při montáži	Při montáži je nutné provést minimální indexaci, tzn. aspoň výběr cílové dokumentové třídy, ostatní indexy jsou nejspíš nepovinné. Je vhodné indexaci maximálně zjednodušit a dodat maximální možnou ergonomii.
5.5.3	Odložení zpracování	Nastavení dokumentu k pozdějšímu zpracování se provádí zadáním povinného data zpracování (po tomto datu se dokument opět vrací do pohledu s dokumenty ke zpracování „jako nový dokument“). Je vhodné zadat důvod, poznámku a změnit stav dokumentu. Výběr důvodů: <ul style="list-style-type: none"> <li>- čeká na zákazníkem požadované datum</li> <li>- čeká na informace / podklady od jiného pracovníka</li> <li>- čeká na informace / podklady od zákazníka</li> <li>- jiný důvod, jaký ? popis</li> </ul>
5.5.4	Předání a postoupení dokumentu ke zpracování	Předání dokumentu ke zpracování (vždy jen jedna možnost a výběr skupiny či uživatele z nabídky, resp. u poslední možnosti přímo z Active Directory): a) na jakémkoliv v systému definované oddělení (k rukám tam definovaných superuserů) b) na definované oddělení jen v „mé“ subhierarchii c) na kteréhokoliv „mého“ uživatele d) na kteréhokoliv pracovníka společnosti Vyplňuje se pole stav, a též datum předání ke zpracování. Uživatelům, kteří nejsou častými (evidovanými) zpracovateli dokumentů, musí přijít do mailu notifikace o předání dokumentu ke zpracování. Postoupením se miní předání dokumentu ke zpracování jinému uživateli s následným návratem k poslednímu předávajícímu uživateli k dokončení zpracování. Zpracování může běžet paralelně, při tomto nastavení ale není možné měnit dokument montáží (mazáním či podobnými operacemi). Dokument se v okamžiku změny hodnot indexů musí aktualizovat (ukládání je dovoleno v daném okamžiku pouze jedinému uživateli)



5.5.4.1	Další funkce při předávání	Při předání dokumentu musí být možné jej i automaticky vytisknout (vlevo nahoře se potiskem větším písmem vytiskne jméno pracovníka, který má dokument zpracovat – berou si ho přímo z tiskárny). Dále je třeba indikovat přílohu, která nutně putuje v papírové podobě (originál), a po zpracování se musí zase vrátit odesílateli !!!!
5.5.5	Odmítnutí dokumentu přiděleného ke zpracování	Dokument přidělený ke zpracování je možné vrátit předavateli (poslednímu zpracovateli) s udáním důvodu v povinné poznámce, též se změní pole stav a čas předání. Případně se musí změnit priorita, aby se dokument nezařadil na konec fronty.
5.5.6	Odebrání dokumentu a přidělení jinému uživateli	Nadřazený uživatel smí odebírat dokumenty přidělené svým v hierarchii podřízeným uživatelům a v jakémkoliv stavu a přidělovat je uživatelům jiným. Mění se hodnoty některých indexů (stav, čas předání, jméno zpracovatele...)
5.5.7	Problém	Vrácení dokumentu předchozímu zpracovateli (jsem-li první, pak samozřejmě nelze) s udáním/doplněním důvodu nemožnosti zpracování v poznámce a vyplněním stavu (volba z nabídky, volný text při „jiný problém“): <ul style="list-style-type: none"> <li>- nesprávná montáž</li> <li>- nesprávné oddělení, uživatel (doporučit jiné)</li> <li>- nesmysl (doporučeno ke smazání)</li> <li>- opakovaný požadavek (doporučeno ke smazání)</li> <li>- jiný problém, jaký ? popis</li> </ul> Případně se musí změnit priorita, aby se dokument nezařadil na konec fronty.
5.5.8	Montáž dokumentů	Dokumenty formátu TIF (faxy a skeny, TIF přílohy z e-mailu) musí být možno preassemblovat (přemontovat): <ul style="list-style-type: none"> <li>- vytvořit nové (jiné) dokumenty</li> <li>- změnit pořadí stránek</li> <li>- odebrat stránky</li> <li>- vložit stránky (přidat stránky ze schránky)</li> <li>- kopírovat nebo přesunout stránky do schránky</li> <li>- automaticky montovat jedno až n-stránkové dokumenty, kromě stránek označených ke smazání (kontrolovat úplnost rozdělení, nedovolit sirotky)</li> <li>- nakopírovat označenou stránku ke všem dokumentům</li> </ul>
5.5.8.1	Současný vzhled montážního okna (inspirace)	

5.5.8.2	Princip montáže	Montáž je jen virtuální práce se stranami a dokumenty. Dokud se nestiskne tlačítko Akce, tak nevzniká žádný dokument a původní se nemaže. Strany nepřirazené do žádného dokumentu (zbývající v levém seznamu stran) se při Akci mažou.
5.5.8.3	Základní možnosti montážního okna	<p>V levém listě jsou jednotlivé stránky vstupního dokumentu, vpravo je strom cílových dokumentů s „přidělenými“ stránkami.</p> <p>Manipulace se stránkami (jednou či více označenými se Shift či Control) se provádí tlačítky Přesunout a Kopírovat, a to „do dokumentu“ nebo i obráceně „z dokumentu“. Označenou stranu ve „vícestránkovém dokumentu“ lze přesouvat tlačítky Nahoru a Dolů. Všechny tyto funkce by mohly být dostupné pomocí drag &amp; drop technologie. Potřebné stránky si lze i odkládat do schránky.</p> <p>Oprávnění uživatelé musí mít možnost dokument smazat.</p> <p>Tlačítko Vytvořit založí nový (další) cílový dokument, tlačítko Smazat maže právě označený cílový dokument (do něj případně přesunuté strany se vrací zpět do seznamu stran k dispozici).</p> <p>Tlačítko = nastavuje stejné (některé) indexy a způsob zpracování na všechny dokumenty stejně jako je tomu u právě označeného dokumentu (nesouvisí s montáží, popsáno jinde ještě jednou)</p> <p>Umožnit přerušování práce a odchod z aplikace, nechat dokument uzamčený na uživatele.</p> <p>Maximální důraz je kladen na ergonomii a rychlost používání. Dále je třeba dovolit hromadné kopírování / přesouvání stran a přidat tlačítko Reset, které umožní začít znovu s montáží,</p>
5.5.8.4	Pokročilé funkce montážního okna	<p>Jednostránkové přesouvání (vytvoří se právě tolik dokumentů, kolik je k dispozici stran, a do každého cílového dokumentu se přesune jen jedna strana).</p> <p>Oprávnění uživatelé mohou dokument vyexportovat.</p> <p>Tlačítko Vytvořit vytvoří N cílových dokumentů (kolik zadá uživatel v inputboxu), tlačítko Smazat potom smaže všechny cílové dokumenty bez přiřazených stran, pokud žádné takové nejsou, pak se po dotazu provede smazání všech cílových dokumentů (provede se reset montáže)</p> <p>Možnost montáže několika vstupních dokumentů současně (variací na funkčnost schránky).</p> <p>Možnost on-line vyčítání informací z čárových kódů (39, 128) a použití pro prvotní separaci dokumentů.</p> <p>Pro některé oprávněné uživatele možnost definice statusů (Kopie, Originál, atp.) a modifikace pole Adresa uložení (při prvním zadání se přepne na číslo krabice)</p>

5.5.8.5	Zálohování práce při montáži	V současnosti se v pracovním adresáři aplikace vytváří pro případ havárie aplikace nebo výpadku proudu záložní soubor pro obnovu montáže. Po znovuspuštění aplikace musí být možné po otevření dokumentu nastavit práci do takové podoby, jak byla naposledy zaznamenána. Na rozdíl od stávajícího stavu se bude dělat automaticky (ne po stisku tlačítka).
5.5.9	Popis funkcí schránky	Označenou stránku TIF souboru je možné při montáži nakopírovat do schránky se zadáním poznámky. Do označeného cílového dokumentu lze pak stránku ze schránky nakopírovat nebo dokonce přesunout. Schránka je společná pro celé oddělení, při kliknutí na řádek s popisem objektu ve schránce se musí zobrazit v extra okně náhled. Schránka by měla být přístupná i mimo montáž.
5.5.9.1	Nové funkce schránky	Do schránky lze nově kopírovat i přílohy e-mailu. Ty lze ovšem vlepit zase jen do dokumentu e-mailu (s přílohami).
5.5.10	Montáž e-mailů	e-mail musí být dále v montážním modulu dělitelný na více kopií e-mailu s různě distribuovanými přílohami nebo na text mailu a jednotlivé přílohy. Pokud takto vznikla jednotlivá příloha je formátu TIF, pak je možná její reassemblace stejně jako u skenovaného dokumentu.
5.5.11	Montáž importovaných dokumentů	Není možná pro formáty jiné než TIF, dokument se tváří jako jednostránkový a nedělitelný
5.5.12	Mazání dokumentů	Oprávnění uživatelé smí dokumenty mazat, dokument se fyzicky okamžitě likviduje. Dokumenty s Adresou uložení se mohou mazat jen řízeně (skartace).
5.5.13	PanPrintace (signování)	Oprávnění uživatelé smí dokumenty opatřovat potiskem s identifikátorem dokumentu. Po dokončení krabice by se měl automaticky vygenerovat report.
5.5.14	Reklamace	Jakýkoliv dokument může být kdykoliv opatřen informací (anotací), kdo zapříčinil jeho nesprávné či neúplné zpracování, případně je třeba nad ním znovu spustit proces zpracování.
5.5.15	ECHO	V každém kroku je možné informovat odesílatele o stavu zpracování dokumentu. Pokud došel dokument faxem pak na faxové číslo, pokud e-mailem pak na e-mail, ale jen jako defaultní volba, samozřejmě je možné zvolit způsob komunikace, přiložit kopii dokumentu, odeslat v kopii na dalšího příjemce, atp. Umožnit zasílání informací i jinými kanály (SMS, další?) Umožnit oprávněným uživatelům definovat sadu možných chyb a tomu odpovídajících ECHO hlášek.
5.5.15.1	Integrace na službu ECHO	Aplikace v dále zobrazeném dialogovém okně jen vytvoří tzv. profaxový soubor, který se následně zpracovává komponentou, která teprve vytváří fax či odchozí e-mail. Uživatel tedy nevytváří přímo žádný fax ani e-mail. Profax má definovaný formát a obsahuje informace o odesílateli, příjemci a vlastním textu, který se má odeslat.

5.5.15.2	Současný zhled okna pro vytvoření ECHA (inspirace)	
5.5.16	Rozkopírování	<p>Po indexaci a uložení („mateřského“) dokumentu a dokončení procesu zpracování musí existovat možnost vytvořit další („dceřinné“) dokumenty bez contentu (přes nějaký index se otevírá vždy content uložený u matky :-)</p> <p>s odlišnými hodnotami některých indexů (např. jiné telefonní číslo).</p> <p>Rozkopírování je až posledním krokem při zpracování, není možné provést pokud dokument ještě není zcela zpracován a je v procesu. Dále není možné smazat mateřský dokument bez odstranění všech dokumentů dceřinných.</p>
5.5.17	Časovač	<p>U dokumentů (podle typu, či individuálně po zadání uživatelem) budou definovány časovače, které budou hlídat dobu zpracování a vyvolávat eskalační mechanismy (notifikace, předávání, atp.)</p>