

# Elektroniczny dokument oszczędza czas

## Rozmowa z Marcinem Raczkiewiczem, dyrektorem produktu ds. zarządzania dokumentacją, Krajowa Izba Rozliczeniowa SA

■ **Przedsiębiorstwa tworzą z tygodnia na tydzień coraz większą ilość papierowej dokumentacji: faktur, umów, wewnętrznej korespondencji. Część z nich próbuje wprowadzić elektroniczną formę dokumentów, ale czy łatwo jest wyeliminować papier w firmie?**

– W teorii relatywnie łatwo, jednak w praktyce wprowadzanie zmian nie jest takie proste. Na przeszkodzie stoją nasze ludzkie przyzwyczajenia, niska, mimo wszystko, informatyzacja społeczeństwa i obawy związane z zapewnieniem bezpieczeństwa oraz poufności danych w postaci elektronicznej. Przywiązanie do papieru jest jeszcze bardzo silne, co wynika z przekonania, że jest on podstawowym materiałem dowodowym przy rozstrzyganiu spraw spornych. Pamiętajmy też, że do elektronicznego obiegu dokumentów zazwyczaj niechętnie odnoszą się pracownicy. Dla nich wyeliminowanie wielu procesów związanych z obsługą papieru oznacza zagrożenie utraty pracy lub zmianę zakresu i profilu wykonywanych obowiązków. To jest taki naturalny ludzki mechanizm obronny przed wprowadzaniem zmian, które mogą zaburzyć „ustalony” od lat porządek.

■ **O elektronicznej archiwizacji dokumentów dostawcy tego typu rozwiązań mówią zazwyczaj w samych superlatywach: że jest to rozwiązanie obniżające koszty i przyspieszające podejmowanie decyzji w firmie. Czy tego samego zdania są jednak przedsiębiorcy?**

– Podejście przedsiębiorców zmieniło się w ostatnim czasie, i to zdecydowanie. Obserwujemy duże zainteresowanie elektroniczną obsługą dokumentów oraz digitalizacją papierowych zasobów archiwalnych. Powód jest prosty: koszty utrzymania archiwów są wysokie i rosną – razem z dokumentacją – każdego roku. Przedsiębiorcy zdają więc sobie coraz częściej sprawę, że „wyprowadzenie” archiwów papierowych z drogich pomieszczeń firmowych pozwala na zredukowanie kosztów bieżącej działalności. Dodatkowo szybki dostęp do zamienionych na postać elektroniczną zasobów archiwalnych w dużym stopniu wpływa na efektywność procesów w firmie.

■ **Czy zauważa Pan jakąś generalną tendencję na rynku elektronicznej archiwizacji dokumentów, trend, który zyskuje coraz większe znaczenie?**

– Wymagania formułowane przez naszych klientów pokazują, że elektroniczne archiwum stało się jednym z elementów wdrożenia systemów elektronicznego obiegu dokumentów, które w takim połączeniu zaczęło spełniać podwójną rolę – re-



pozytorium dla zakończonych (zamkniętych) spraw oraz dokumentów w postaci elektronicznej. Ta tendencja staje się coraz bardziej powszechna na rynku.

■ **A jak na tym tle oceniliby Pan banki? Uznaje się je powszechnie za dobrze z informatyzowane, nowoczesne instytucje.**

– Istotnie są to dobrze z informatyzowane instytucje, jednak zaryzykuję stwierdzenie, że jeszcze wiele procesów zachodzących w bieżącej działalności bankowej można usprawnić przez elektroniczną obsługę dokumentów i digitalizację zasobów archiwalnych. Najlepszym przykładem jest proces kredytowy w banku, gdzie decyzja o przyznaniu kredytu jest zwykle podejmowana nie tam, gdzie klient składa dokumenty, ale w innym miejscu. Tymczasem szybki dostęp do tych dokumentów sprawia, że proces ten może zostać maksymalnie skrócony. To przekłada się na zadowolenie klienta i sukces produktu, a więc oznacza wymierne korzyści finansowe.

■ **Ale czy tego samego procesu nie można byłoby zrealizować bez wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów?**

– Taki scenariusz gwarantuje jedynie zamiana dokumentów na postać elektroniczną. Ich obieg w strukturze bankowej musi być realizowany w formie elektronicznej. Należy pamiętać, że wydanie decyzji kredytowej nie kończy obsługi procesu. Wielokrotnie podczas okresu spłaty bank sięga do dokumentów klienta – mówiąc krótko, teczka klienta „żyje” przez cały okres spłacania kredytu. Jeśli założymy, że w przypadku kredytów hipotecznych okres „utrzymywania” teczki wynosi 20 lat i dłużej, to uzyskujemy najlepszy powód do stworzenia elektronicznego archiwum kredytowego w banku.

■ **W których przedsiębiorstwach wprowadzenie dokumentów elektronicznych staje się najbardziej palącą potrzebą?**

– Do takich podmiotów należy zaliczyć przede wszystkim firmy z sektora finansowego, ubezpieczeniowego oraz telekomunikacyjnego, ale także placówki służby zdrowia i podmioty prowadzące działalność finansowo-księgową, handlową czy budowlaną. Szczególną rolę zajmują tu duże przedsiębiorstwa, które posiadają znaczące wolumeny zarówno aktywnej, jak i nieaktywnej dokumentacji papierowej. Liczba dokumentów papierowych przetwarzanych w takich przedsiębiorstwach jest często niewyobrażalna i mierzona jest w setkach kilometrów bieżących. W związku z tym sprawne przeszukiwanie oraz zarządzanie taką liczbą dokumentów wymaga ich uprzedniej zamiany na postać elektroniczną.

### ■ Jakie dokumenty ma Pan na przykład na myśli?

– Najprostszym przykładem jest wystawianie i przechowywanie faktur w postaci elektronicznej przez firmy telekomunikacyjne. To duże ograniczenie kosztów ich działalności, szczególnie że mamy tu do czynienia z setkami tysięcy odbiorców. Usługa ta staje się w ten sposób elementem przewagi konkurencyjnej, gdyż pozwala na usprawnienie procesu fakturowania klienta i ewentualnie na obniżenie ceny za korzystanie z połączeń telefonicznych.

### ■ Czy skrócenie czasu związanego z dostępem do danego dokumentu jest głównym powodem, dla którego przedsiębiorcy powinni rozważyć wprowadzenie e-dokumentów?

– Skrócenie tego czasu jest istotne, bo oznacza dla firmy konkretne korzyści finansowe. Ale dużą rolę odgrywa także bezpieczeństwo i możliwość koncentracji na podstawowej działalności firmy.

### ■ Co Pan ma na myśli?

– Podam przykład. Przed wdrożeniem systemu elektronicznej archiwizacji u jednego z naszych klientów spora grupa osób była zaangażowana w proces ewidencjonowania i kontrolowania poprawności faktur. Rejestrowano je ręcznie w systemie księgowym, co było zajęciem bardzo czasochłonnym i jednocześnie kosztownym. Po wdrożeniu przez nas usługi rejestracji i elektronicznej archiwizacji dokumentów liczba osób odpowiedzialnych za obieg faktur zmniejszyła się do kilku. System księgowy jest zasilany plikiem tekstowym przesyłanym z KIR, a dodatkowo załączony obraz faktury gwarantuje szybki dostęp do dokumentu z poziomu systemu klienta.

### ■ Czy kompletna digitalizacja dokumentów papierowych jest w ogóle możliwa? Wszak prawo wymusza wręcz na przedsiębiorcach przechowywanie dokumentacji nawet przez kilkadziesiąt lat.

– To prawda, nie wszystkie dokumenty można tworzyć wyłącznie w postaci elektronicznej. W wielu przypadkach prawo wymusza tworzenie i przechowywanie papieru. Jedynym wyjściem z tej „kosztownej” sytuacji jest digitalizacja zasobów archiwalnych i zlecenie przechowywania papieru firmie archiwizacyjnej. W tym przypadku również ograniczamy koszty i przyspieszamy obieg dokumentów.

### ■ Ile czasu trwa wprowadzenie takiego rozwiązania i na ile jest to dla firmy duży wysiłek organizacyjny?

– To zależy od wielkości firmy, złożoności procesów w niej zachodzących i wyboru rozwiązania informatycznego. Jeśli mówimy o systemie elektronicznego obiegu dokumentów, to w dużych korporacjach wdrożenie może trwać nawet rok. Jeśli firma jest odpowiednio przygotowana, tzn. opisane i zidentyfikowane są wszystkie procesy w niej zachodzące, to okres ten można znacznie skrócić. Jednak jeśli po stronie dostawcy istnieje konieczność przeprowadzenia pełnej analizy procesów i opracowania odpowiedniego dokumentu stanowiącego podstawę do wdrożenia informatycznego, czas ten może się wydłużyć nawet do roku. Dodatkowo rodzaj rozwiązania (standardowe lub

dedykowane dla klienta) znacznie wpływa na czas wdrożenia. Inaczej jest w przypadku tworzenia elektronicznego repozytorium, które nie wymaga zaangażowania dużych zasobów po stronie firmy. Porządkowanie i przygotowanie dokumentacji do skanowania można zlecić wykonawcy (czynności te mogą być wykonywane nawet w siedzibie firmy), a sam proces skanowania i tworzenia logicznej struktury w repozytorium może być czynnością ściśle outsourcingową.

### ■ Od czego trzeba zacząć, zabierając się do porządkowania dokumentacji?

– Zanim rozpocznie się proces skanowania, należy opracować strukturę logiczną dokumentów, czyli sposób ich ułożenia w archiwum elektronicznym. Bardzo ważnym elementem procesu przetwarzania dokumentów jest również określenie danych (indeksów), po których można wyszukiwać dokumenty. W przypadku faktur takimi indeksami często są: nr NIP, nazwa kontrahenta, data wystawienia faktury, nr faktury. Od precyzyjnego określenia indeksów zależy szybkość i precyzja trafienia do poszukiwanego obrazu dokumentu. Ostatnią czynnością jest przygotowanie dokumentów do skanowania od strony technicznej. Dodatkowo muszą być one odpowiednio ułożone, a kartki nie nadające się do zeskanowania ewentualnie podmienione na kserokopie. Po zeskanowaniu, wszystkie dokumenty są przywracane do pierwotnej postaci, czyli należy je z powrotem zszyć, tak by w razie potrzeby można było łatwo i szybko odnaleźć oraz odczytać oryginał.

### ■ Mówi się ostatnio sporo na temat zalet e-podpisu. Co zmienia wprowadzenie podpisu elektronicznego, jeśli chodzi o obieg dokumentów elektronicznych w firmie?

– Największą zaletą podpisu elektronicznego jest zwiększenie bezpieczeństwa w zakresie obiegu dokumentów elektronicznych oraz zapewnienie poufności i integralności tych dokumentów, jak również innych danych zgromadzonych w systemie informatycznym, a powiązanych ze wspomnianymi dokumentami.

Zgodnie z ustawą o podpisie elektronicznym, każdy dokument elektroniczny opatrzony bezpiecznym podpisem elektronicznym jest równoznaczny z oryginałem dokumentu papierowego, a więc ma taką samą wiarygodność w sprawach dowodowych. Podpis elektroniczny ponadto zapewnia autentyczność i niezmienność dokumentu w systemie informatycznym, znacznie podnosząc jego użyteczność i funkcjonalność.

### ■ Czym grozi zaniechanie zmian związanych z wprowadzeniem dokumentów elektronicznych?

– W dłuższym okresie może to doprowadzić do wzrostu kosztów funkcjonowania organizacji, chaosu organizacyjnego wywołanego brakiem odpowiedniego przepływu informacji, niską jakością usług. W rezultacie nie pozwoli na skuteczną konkurencję na rynku i narazi firmę na ryzyko utraty klientów. Pamiętajmy też, że zaniechanie e-archiwizacji, zwiększy nakłady potrzebne do wdrożenia takiego rozwiązania w przyszłości. Ponadto myśląc o dokumentach elektronicznych, nie powinniśmy zapominać o proekologicznym aspekcie takiego rozwiązania. □