

DOKSIK ÚJ KÖNTÖSBEN

Felpörgette a Covid a dokumentum- kezelés digitalizációját



Komoly fejlődést tapasztaltak az elmúlt két évben a dokumentumkezeléssel, illetve annak digitalizációjával foglalkozó, az ITBUSINESS-nek nyilatkozó vállalkozások a piaci szereplők és a magánszemélyek felől mutatkozó érdeklődésben. Az üzleti lehetőségek köre bővült az ezen a területen tevékenykedő cégek számára, és a technológiai és jogi környezet is egyre kedvezőbb, igaz vannak még szegmensek, ahol jogszabályi korlátok miatt várni kell az igazi áttörésre.

A dokumentumkezelés digitalizálása nem számít új dolognak, a járvány előtti 3-5 évben pedig már megfigyelhető volt, hogy egyre nagyobb a kereslet az ilyen megoldások iránt, de a pandémia nagyon komoly lökést adott ennek a területnek. „Az elmúlt évtizedben folyamatosan szorult vissza a papírhasználat bizonyos típusú ügyek esetében. Jó példa erre a pénzügyek területe, gondoljunk csak a NAV törekvéseire, az elektronikus számlázás bevezetésére. De azt is láthatjuk, hogy egyre gyakoribb, hogy nem nyomtatják ki az írásbeli szerződéseket, amit például az e-aláírás tesz lehetővé. Ezt a folyamatot ugyanakkor lassítja, hogy az elektronikus szerződésekhez használt hiteles e-aláírás elterjedése komoly edukációt igényel, mind a piaci szereplők, mind az állam részéről. Viszont vannak olyan megoldások, amelyek ugyan nem számítanak minősített aláírásnak, de mivel nem igényelnek előképzettséget, előzetes minősítést gyorsan terjednek és váltják ki a papírt – például amikor táblagépen lehet egy speciális tollal aláírni egy dokumentumot, ez a lehetőség már több helyen, így a bankokban is megjelent”, számolt be a változásokról *Erdősi Gilbert*, a papíralapú és digitális dokumentumkezeléssel foglalkozó Iron Mountain digitálisportfólió-menedzsere.

Egységes kezelés

A szakember szerint a fogyasztói igények és a piaci nyomás miatt egyre több cég igyekezett már a járvány előtt is digitálisan kiszolgálni ügyfeleit. Ez viszont komoly kihívást jelent minden nagyobb vállalatnak, illetve szervezetnek, mivel rájuk általában az jellemző, hogy régi, öröklött rendszereket használnak az ügyfélkiszolgálásra, amelyek ráadásul sokszor szigetként működnek, nincs integráció. „Éppen ezért, ha egy társaságnál stratégiában gondolkodnak, akkor az első feladat egy olyan ökoszisztéma létrehozása a dokumentumkezelésre, ami lehetővé teszi, hogy az érintettek az összes dokumentumot egy felületen tudják menedzselni – megnyitni, iktatni, módosítani, archiválni, stb., vagyis létrejöjjön egy olyan rendszer, amellyel megvalósítható a teljes életciklus menedzsment”, mutatott rá *Erdősi Gilbert*. Szerinte egyértelműen megfigyelhető volt, hogy nőtt az érdeklődés piaci szereplők részéről a járvány alatt a digitális dokumentumkezelési megoldások iránt. A pandémia kitörésekor az első és legnagyobb kihívást az jelentette, hogy az otthoni munkavégzés miatt olyan megoldásokat kellett a munkatársaknak biztosítani, amelyeknél megoldható a helyfüggetlen használat. Ehhez olyan dokumentumkezelő rendszer kell, amelyben bárholnan elérhető és menedzselhető a dokumentumok. „Már a Covid előtt is voltak olyan szervezetek, amelyek az összes bejövő és kimenő dokumentumot egységesen kezelték, de az elmúlt időszakban megnőtt az elvárás, hogy transzparensen lehessen

végigvinni a cégen belül a dokumentum életciklust. Ez egyben azt is jelentette, hogy a digitális folyamatok kialakítása és az automatizáció iránt is megugrott az igény, mi pedig pontosan ezeken a területeken tudjuk támogatni ügyfeleinket”, fűzte hozzá *Erdősi Gilbert*.

Látványos fejlődés

„Az elmúlt időszakban jelentősen nőtt az e-aláírást vagy e-aláírásra épülő megoldásokat használó vállalatok, szervezetek száma, amiben kétségkívül fontos szerepe volt a pandémiának és ezzel együtt a tömegessé váló távoli munkavégzésnek. Saját rendszereinkben azt láttuk, hogy a pandémia kirobbanása után tízszeresére nőtt az e-aláírások száma és tömegével igényelték az ügyfelek e-aláíró megoldást a munkavállalók számára. Ez a trend várhatóan idén is folytatódik, ha nem is olyan kirobbanó gyorsasággal, mint a vírus indulásakor, de a digitalizációs nyomás mára általánossá vált a legtöbb iparágban, a papírmentes folyamatok alapeleme pedig az e-aláírás, e-hitelesítés”, közölte érdeklődésünkre *Frecska Ábel*, a NETLOCK ügyvezető igazgatója.

Ezen a területen globális szinten is komoly fejlődés várható a következő években, a Research and Markets egyik prognózisa szerint például 2021 és 2030 között átlagosan 26 százalékkal bővíthet az elektronikus aláírást támogató szolgáltatások globális piaca és az évtized végére a 12,7 milliárd dollárt is elérheti.

Vannak olyan szakmák vagy iparágak, ahol már korábban is felülreprezentált volt az e-hitelesítési megoldások alkalmazása. Tipikusan ilyen a jogászok, ügyvédek világa, ahol mindezt jogszabály írja elő és persze a nagyvállalatok, pénzintézetek is élen jártak, bár esetükben jellemző volt az óvatosság, inkább „szigetszerűen” egy-egy területen vezették be a megoldást. „Most azt láthatjuk, hogy a jó tapasztalatokra építve egyre inkább átszövi a szervezet és a munkafolyamatok egészét a digitalizáció és ilyen szempontból egyre jobban építenek az e-hitelesítésre is. Az államigazgatás is ébredezik, egyre inkább fordulnak a digitalizált megoldások felé a közigazgatás szervei is. Nagy lépés lehet, hogy a helyreállítási alapon lévő uniós források egy jelentős részét digitális fejlesztésre kell fordítani. Mindez pedig csak akkor lehet teljes, ha a folyamatok idővel papír helyett, elektronikusan, hitelesített digitális dokumentumokon keresztül zajlanak a szervezeten belül, és az állampolgárokkal is”, mutatott rá *Frecska Ábel*.



Videós azonosítás

A NETLOCK vezetője szerint a kkv-szektor esetében korábban talán hiányzott az igazán könnyedén és egyszerűen igényelhető, bevezethető és használható e-aláíró szolgáltatás, kissé körülményes volt a korábbi kártyás vagy aláíró alkalmazások telepítését igénylő, archaikus megoldások használata.

„Fontos látni, hogy az e-aláírás, mint technológia, régóta jelen van. Azonban eddig gátja volt az elterjedésének, hogy nehézkes volt az igénylése, és a szoftverek sem követték az okostelefonhoz szokott felhasználók igényeit. Nemrégiben megváltozott a jogszabályi környezet, aminek köszönhetően most már könnyen, gyorsan és egyszerűen, akár videós azonosítással is lehet igényelni az e-aláírási képességhez szükséges tanúsítványokat. Így mi is a világ szinte bármely pontjáról igényelhető, weben vagy okostelefonon is használható e-aláíró megoldást kínálunk mindenkinek. A NETLOCK alkalmazásban például a videós azonosítás mellett olyan új,

kényelmi funkciók is elérhetők, mint a több aláíró fél bevonását támogató aláíratási lehetőség. Ez utóbbi lehetővé teszi, hogy a dokumentumokat, a NETLOCK mobilapplikáción keresztül is el tudjuk küldeni a partnereink számára aláírásra. Valamint nyomon tudjuk követni, hogy az adott címzett aláírta-e már a dokumentumot, és a folyamat végén az aláírók a rendszerből juthatnak hozzá a felek által aláírt dokumentumhoz”, mondta el Frecska Ábel.

Szerinte jelenleg a technológia és a jogi környezet is minden szempontból támogató. A világban azt láthatjuk, hogy nagyon gyorsan tör előre az e-hitelesítés, hiszen

A pandémia kirobbanása után tízszeresére nőtt az e-aláírások száma

lényegében bármilyen, korábban papíron zajlott, aláírásokat igénylő folyamatot áttehetünk a digitális térbe. A szakember szerint a megoldás gyorsabb hazai elterjesztéséhez elsősorban talán arra van szükség, hogy az üzleti döntéshozók jó tapaszt

talatokat szerezzenek, és felépüljön a bizalom az új generációs, okostelefonos e-aláíró megoldások irányába.

„Én úgy látom, ha egy vezető egyszer rájön, milyen könnyedén írhat alá jogilag hitelesen és magas szintű biztonsággal akár több tucat szerződést, számlát, teljesítés igazolást vagy adóügyi bizonylatot a számítógépén, akkor soha többé nem akar majd papírozni. Ahogyan a banki ügyfélszolgálatok részben átköltöztek a netbankokba vagy a bankkártyák a telefonba, ugyanígy átköltözhet idővel a korábban papíron zajló hitelesítés is a digitális világba. Természetesen az államon is egyre nagyobb lesz a nyomás az állampolgárok részéről, hogy a digitális térben tudjunk ügyeket intézni, ehhez pedig elengedhetetlen a lakossági edukáció is”, fűzte hozzá Frecska Ábel.

HR-es feladatok

„Az elmúlt 1-1,5 évben a vállalatok maguk kezdték keresni a DOQDrive-ot. Ebben az időszakban a forgalmunk és a céges ügyfelek száma a háromszorosára nőtt, az egyéni felhasználóké pedig a tízszeresére”, érzékeltette a járvány hatására végbement változást Hortobágyi Ágoston, az alkalmazást fejlesztő DO-Q-MENT ügyvezető igazgatója. A DOQdrive pedig egy jogilag is eredeti, digitalizált dokumentumok tárolására és továbbítására alkalmas, felhő alapú megoldás.

A rendszeren belül teljes bizonyossággal beazonosított személyek hiteles adatokat és információkat tárolhatnak és oszthatnak meg egymással.

A szakértő közlése szerint különösen nagy fejlődés volt tapasztalható a HR-területen az elmúlt időszakban a dokumentumkezelés digitalizálása kapcsán. „Minden cég életében két nagy terület van, ahol különösen sok dokumentum keletkezik, ezek a pénzügy és a HR. A pénzügyi területen már korábban elindult a dokumentumok digitalizációja, de a pandémia alatt a HR-ben is hirtelen megjelentek

az igények, hogy papírról elektronikusan hiteles másolattal rendelkezzenek, vagy már eleve papírmentesen, de eredetiben állítsák elő a hivatalos dokumentumokat. Az otthoni munkavégzés miatt a korábban megszokott módszer nem működött, legyen szó akár egy bérjegyzékről, vagy éppen a munkaszerződés módosításáról, vagyis komoly segítségre volt szüksége ennek a területnek. Az elmúlt évben jelentős fejlődést megélt hazai munkaerő-kölcsönzők közül a legnagyobbak már az ügyfeleink”, tette hozzá Hortobágyi Ágoston. A gyorsan növekvő igények kiszolgálása érdekében amit tudtak, automatizáltak az alkalmazás fejlesztése során, amely már hivatalos Microsoft Azure termék, így olyan infrastruktúra támogatja a rendszert, amely lehetőséget kínál akár a gyors bővülésre is.

„Azt mondhatom, hogy technológiai korlátjaink lényegében nincsenek, jóval nagyobb igényeket is ki tudunk szolgálni. Ami a megoldásunk terjedésének határt szabhat, az a jogszabályi környezet. Jelenleg az Európai Unió a határunk, a felület pedig a magyar mellett angolul és németül érhető el. A vízióink ugyan Magyarországról indul, de az a célunk, hogy az EU-n belül akár egy magyar magánszemély gond nélkül írhasson alá szerződést egy német céggel a DOQDrive-ot használva. Ahhoz, hogy uniós szinten is elterjedjen a rendszerünk, felhasználószámra és ismertségre van szükség, jelenleg a piacépítésen dolgozunk”, közölte Hortobágyi Ágoston.

Kalocsai Zoltán

Hatékonyágnövelő intelligens dokumentumkezelés

A minőségirányítás területéről érkező T&T Quality Kft. tíz éve saját szoftver fejlesztésével segíti a dokumentumok intelligens kezelését több iparágban. A cég ügyvezető igazgatójával, Tóbiás Tiborral beszélgettünk.

– Nyitottak a kkv-k, multinacionális cégek az elektronikus dokumentumkezelésre?

– Áttört a régóta jelen lévő ösztönös ellenállás a digitális megoldásokkal szemben. A vállalatok a hatékonyságnövelő, szabványoknak megfelelő működés kiindulópontjaként tekintenek az intelligens dokumentumkezelő megoldásokra. Sok helyen maguk az auditorok igénylik, hogy a folyamatokat digitális megoldással tegyék transzparenssé és követhetővé a cégek.

A minőségirányítás területéről több mint tíz éve érkezünk meg a szoftverfejlesztés világába, akkor készítettük el moduláris felépítésű t-method megoldásunkat, mely egy közös adatbázis logikával a termelő vállalatok, élelmiszeripari cégek stb. irányítási igényeire nyújt megoldást, legyen az karbantartás irányítás, mérőeszköz felügyelet vagy HR kérdés.

– Mi az erőssége a t-method dokumentumkezelő modulnak?

– Saját fejlesztésű webes megoldásunk legnagyobb erőssége, hogy azonnal, egyedi fejlesztésekkel tudunk reagálni ügyfeleink igényeire. Könnyen illeszthető bármely harmadik fél megoldásához, ügyfeleink pedig szeretik ezt a rugalmasságot. A dokumentumkezelő modulal támogatást nyújtunk az



TÓBIÁS TIBOR,
T&T QUALITY KFT.

FORRÁS: ITB

összes szabályozó dokumentum kidolgozásban, karbantartásban, ellenőrzésében és az archiválásban. Ahogy azt a minőségirányítási ISO 9001:2015 szabvány 7.2. pontja is megköveteli, a tevékenység hatékonyságát igazolni tudjuk. A modul például segít abban, hogy a felhasználók minden egyes dokumentum verziót megismerjenek, majd mind-ebből vizsgálzassanak is ellenőrzött és dokumentáltan.

(X)

