



# **FileNet P8 - Řídící dokumenty**

## **Situace a plánované změny v aplikaci v roce 2008**

Petr Olšovský, IT BOS – DMS  
Dušan Pavel, Podpora CC a Sales

červenec 2008

# Program

## 1. Úvod

- Historie a současná situace v aplikaci ŘD
- Známé problémy s dokumenty v ŘD ve FN P8
- Problémy se systémem FN P8

## 2. „NewPanagon“

- Cíl projektu (upgrade systému FN P8, zákaznické dokumenty)
- Analýza aplikací a procesů v ŘD, návrh možných řešení

## 3. Navrhované změny v ŘD

- Tvorba dokumentů
- Vstup dokumentů do FN P8
- Připomínkování a schvalování dokumentů
- Zobrazování dokumentů
- Doporučení IT

## 4. Migrace existujících dokumentů a dat

## 5. Ukázky a diskuse

# 1. Úvod – Historie aplikace ŘD

- **Dříve používané aplikace pro správu ŘD a PP**
  - exCTc
    - eDMS (FileNet Panagon Content Services)
    - Info (portál s dokumenty v HTML formátu)
  - exET
    - Lotus Notes databáze a LN Domino Web
  
- **Hlavní nedostatky a problémy**
  - Mnoho systémů / databází, nedostupnost LN v exCTc, provozní neudržitelnost
  - Problémy s vyhledáváním (fulltext, klíčová slova)
  - Nejednotnost při tvorbě dokumentů
  
- **Implementace nové aplikace na platformě FN P8**
  - Analýza a design aplikace ..... od VII.2005
  - Spuštění aplikace pro ŘD ..... 22.1.2007
  - Analýza a implementace úprav aplikace ŘD pro PP ..... I.-VII.2007
  - Spuštění aplikace pro PP ..... 16.7.2007

# 1. Úvod – Řídící dokumentace ve FN P8

The screenshot displays a web application interface for document management, titled "Řídící dokumenty - Microsoft Internet Explorer". The main window shows a list of documents under the heading "Managing Documents". The interface includes a navigation menu on the left, a search and filter section, and a main content area displaying a table of documents.

The table lists documents with the following columns: Name, Status, Validity, and Version. The document "Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Pracovní postup B500.PP002738" is highlighted.

| Název  | Platnost            | Verze |
|--|---------------------|-------|
| Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Pracovní postup B500.PP002738 | 10.4.2008           | 04.00 |
|  | Účinnost: 10.4.2008 |       |
| Bezpečnostní klasifikace: Interní                                |                     |       |

The detailed view of the document "ADSL a O2TV modemy - popis a reklamace" shows the following information:

- Účel:** Pracovní postup
- Působnost:** CC
- Proces:** Poskytování služeb

The interface also includes a sidebar with navigation options like "Platné dokumenty", "Tvorba dokumentů", and "Archiv". The bottom of the page contains a copyright notice: "Copyright © 2002, 2005 FileNet Corporation. Všechna práva vyhrazena."

# 1. Úvod – Známé problémy s dokumenty v ŘD na platformě FN P8

- **Tvorba dokumentů**
  - Formátování textu obecně, přesouvání částí textů v editoru (copy/paste)
  - Vkládání obrázků
  - Tvorba sekcí, kotev a seznamů
  - Správa příloh (verzování, odstraňování)
  - Rozsáhlé dokumenty s velkým množstvím elementárních jednotek (EJ), sekcí, linků, kapitol, obrázků
  - Editace importovaných dokumentů
  
- **Zpracování, připomínkování a schvalování dokumentů**
  - Nemožnost schvalování
  - Zamykání EJ/dokumentů, řízení tvorby dokumentu
  - Automatické revizní intervaly dokumentů
  - Skenování dokumentů
  
- **Zobrazování dokumentů**
  - Nepárové a/nebo nedovolené HTML tagy
    - Publikace do PDF
    - Nesprávné formátování, fonty, styly, chybějící sbalovací sekce apod.
  - (Rychlost zobrazení)

# 1. Úvod – Problémy se systémem FN P8

- **Design aplikace (Datový model, struktura ŘD, EJ)**
  - Složitost
  - Vysoký podíl customizací a nestandardního kódu i mimo FN P8
  - Neexistence jednoho dokumentu
  - Velké množství malých souborů
  - Licence
    - Vyžaduje hlubší znalost
    - Náchylnější k chybám
    - Nemožnost snadné integrace, exportů či konverzí formátů
    - Dlouhé odezvy aplikace při komunikaci se serverem
    - Riziko vzniku nekonzistencí v datech
    - Složitější administrace oprávnění u dokumentů
    - Nemožnost administrace spuštěných procesů
    - Deadlocky v DB

## 2. „NewPanagon“

### ▪ **Základní cíl projektu**

- Redesign aplikace pro zpracování a archivaci zákaznické dokumentace
  - Přejít od tlustých klientů (PanApli) k tenkým webovým, zjednodušení a standardizace aplikace
  - Integrace s ostatními IS (zpřístupnění dokumentů, kvalitnější indexace)
  - Nejen pro dokumentaci zákazníků mobilních služeb
  - Podpora dalších vstupních kanálů, zejména e-mailů
  - Podpora nových procesů, zapojení BPM
  - Digitalizace, automatizace zpracování
  - Propojení s podatelnou a spisovnou
  - Lepší reporting a správa celého životního cyklu dokumentů

### ▪ **Vynucený cíl projektu**

- Upgrade platformy FN P8 na aktuální verzi (nová instalace, migrace aplikací a dat)
  - Příležitost k redesignu dalších aplikací a konverzi/vyčištění dat

## 2. Analýza aplikace a procesů v ŘD

### ▪ Výsledek analýzy současného stavu

#### ▪ **Tvorba dokumentů**

- Používá se nestandardní nástroj (původní požadavek byl na tvorbu v prostředí MS IE s podporou nadstandardních funkcí, např. sekcí)
- Nezaručuje vznik validního dokumentu v HTML formátu

#### ▪ **Připomínkování a schvalování dokumentů**

- Procesy nejsou realizovány výhradně standardními možnostmi FN P8
- Přerušením procesu nebo zásahem do něj zvenčí může dojít k nekonzistenci dat nebo k nevratným změnám ve vlastnostech a zabezpečení dokumentů

#### ▪ **Zobrazování dokumentů**

- Známé chyby jsou pouze důsledkem používaného způsobu tvorby a zpracování dokumentů (ty ale nelze většinou v předchozích fázích odhalit)



## 2. Analýza ŘD – Zvažované varianty – Tvorba dokumentu

### A. Zachování stávajícího designu aplikace i procesů

#### ▪ Tvorba dokumentů

- + Případným upgrade na poslední dostupnou verzi FCK Editoru je možné zlepšit tvorbu dokumentů
- Známé problémy při práci uživatelů i administrátorů
  - Formátování dokumentu, fonty, styly, barvy textu
  - Práce se sekcemi
  - Práce s kapitolami
- Nedokonalá integrace s OS (Copy/Paste), zaostávání za komerčními produkty z pohledu funkčnosti i podpory, problém při jakémkoliv upgrade FN P8

#### ▪ Zobrazení

- Stávající stav
- V případě zrušení EJ nejspíš nemožnost používání navigátora kapitol

## 2. Analýza ŘD – Zvažované varianty – Tvorba dokumentu

### B. Použití jiného open-source HTML editoru pro tvorbu dokumentů

#### ▪ Tvorba dokumentů

- + Komfortnější tvorba dokumentů, např. v Tiny CME
  - + Lepší možnosti kopírování a formátování dokumentů
  - + Lepší práce s tabulkami
- Riziko nepředvídaných problémů
- Nedokonalá integrace s OS (Copy/Paste), zaostávání za komerčními produkty z pohledu funkčnosti i podpory , problém při jakémkoliv upgrade FN P8

#### ▪ Zobrazení

- Stávající stav
- V případě zrušení EJ nejspíš nemožnost používání navigátora kapitol

## 2. Analýza ŘD – Zvažované varianty – Tvorba dokumentu

### C. Použití komerčního HTML editoru

#### ▪ Tvorba dokumentů

- + Vyšší míra integrace s OS (Copy/Paste), komfortní tvorba, možná podpora od dodavatele
- Ztížená implementace uživatelských funkcí (sekce, vodorovný navigátor kapitol)
- Nemožnost zaintegrování do GUI aplikace
- Nutnost opuštění konceptu EJ

#### ▪ Zobrazení

- + Validní HTML formát zaručující kvalitnější podobu dokumentu
- Nemožnost používání navigátora kapitol
- Nemožnost využití sbalovacích sekcí

## 2. Analýza ŘD – Zvažované varianty – Tvorba dokumentu

### D. Použití komerčního textového editoru MS Word pro tvorbu dokumentů

#### ▪ Tvorba dokumentů

- + Maximálně komfortní tvorba, podpora od dodavatele, standardní typografický nástroj
- Nemožná implementace uživatelských funkcí (sekce, vodorovný navigátor kapitol)
- Nemožnost používání EJ
- Ztížená tvorba linků na konkrétní místa v dokumentech
- Nemožnost zaintegrování do GUI aplikace
- Omezené řízení tvorby (povinné kapitoly, styly)

#### ▪ Zobrazení

- Nemožnost používání navigátora kapitol
- Nemožnost využití sbalovacích sekcí
- Nepodporuje linky na místa v dokumentech
- + Rychlost zobrazení lze zvýšit převodem do PDF

## 2. Analýza ŘD – Zvažované varianty – Zpracování dokumentu

- **Zvažované varianty z pohledu schvalování a připomínkování dokumentu**

- A. Zachovat současný stav**

- + Veškerá nyní dostupná funkčnost
  - + Možnost přidávat další zpracovatele po spuštění procesu
  - + Lze ukončovat proces se zachováním připomínek
- Známé problémy a omezení při práci uživatelů i administrátorů
  - Zamrzání procesu
  - Chyby při ukončování procesu

- B. Vrátit se ke standardům FN P8**

- + Snadnější administrace procesu
- + Vyšší spolehlivost
- Omezení v nyní dostupné funkčnosti
  - Nemožnost přidání dalších zpracovatelů po spuštění procesu
  - Nemožnost schválení dokumentu připojením skenované podoby
  - Nemožnost zachování připomínek při zastavení procesu

## 2. Analýza ŘD – Zvažované varianty – Zobrazování dokumentů

- **Zvažované varianty závisí na způsobu tvorby**
  - **Vytvořený dokument ponechat v HTML formátu**
    - + Současný stav se zachováním rychlých náhledů, případně s konverzí do PDF
    - Známé problémy při práci uživatelů i administrátorů
  - **Vytvořený dokument ve formátu DOC převést do HTML, případně PDF**
    - + Uspokojivá konverze použitím standardního FN P8 Rendtion Engine
    - + Možnost doplnění sekcí a navigátora kapitol do HTML formátu
    - Náročné na vývoj, riziko nespolehlivosti
  - **Vytvořený dokument ve formátu DOC pro zobrazování převést do PDF**
    - + Bezproblémová konverze použitím standardního FN P8 Rendtion Engine
    - + Jeden celistvý dokument, možnost snadných exportů a integrace
    - + Zachování rychlosti zobrazení podobné rychlým náhledům
    - Nemožnost doplnění sekcí a navigátora

### 3. Navrhované změny v ŘD - Obecně

- **Co nejvíce se přiblížit ke standardům**
  - Maximálně využít standardní a podporované produkty pro tvorbu dokumentů
  - Maximálně využít možností FN P8, zejména Business Process Manager (BPM)
  
- **Významně oddělit jednotlivé fáze životního cyklu dokumentu v aplikaci**
  - Tvorba dokumentů a příprava případných příloh
  - Vstup dokumentů do FN P8, indexace, vyplnění vlastností
  - Zpracování dokumentů
    - Vygenerování finální podoby
    - Připomínkování (vracení do fáze tvorby) a schvalování
  - Zobrazování dokumentů





### 3. Navrhované změny v ŘD – Tvorba dokumentů

#### ▪ Z diskusí vyplynulo

- EJ nepřinesly očekávaná pozitiva, komplikují tvorbu a nepoužívají se
- Sbalovací sekce jsou využívány, ale nejsou nezbytně nutné (rozhodně ale neřešit odskoky na konec dokumentu či zcela mimo něj)
- Tvorba dokumentu musí probíhat na „jednom místě“ (ne na sdílených discích nebo použitím e-mailu)
- Vzhled a formát tvořených dokumentů lze usměrňovat závaznou metodikou (pořadí a povinnost kapitol, používané styly, formátování, atp.)

#### ▪ Doporučení:

- K tvorbě dokumentů používat standardní textový editor MS Word a maximálně využít jeho možností (styly, kapitoly, osnova, záložky, křížové odkazy apod.)
- Nepoužívat EJ a sbalovací sekce. Nepoužívat OLE objekty, pokud zobrazovaným formátem nebude formát DOC
- Linky doprostřed dokumentů realizovat linky na dokument s připojeným textovým popisem (definovat v metodice pro tvorbu dokumentů)
- Šablony pro tvorbu dokumentů, stejně jako i všechny nepublikované a pracovní verze ŘD udržovat ve FN P8

### 3. Navrhované změny v ŘD – Vstup dokumentů do FN P8

- **V diskusích zaznělo**

- Vstup dokumentů do FN P8 může být realizován jak prostřednictvím FN P8, tak i přímo z menu MS Word (např. Soubor - Uložit do FN P8)
- K předvyplnění hodnot vlastností může dojít z definovaných polí v dokumentu v okamžiku vkládání do FN P8

- **Doporučení:**

- Ke vstupu dokumentů do FN P8 používat standardní GUI, tzv. P8 Workplace, a zde možnost Vložit dokument nebo ještě lépe použít tzv. Vkládací šablony.
- Nepoužívat možnost přímého ukládání dokumentů z menu MS Word (vyžaduje lokální instalaci tzv. FN P8 Client libraries, registraci uživatelského PC v doméně TO2 a údržbu kódu v MS Wordu)
- Hodnoty vlastností vyplňovat až ve FN P8, nepoužívat vyčítání informací přímo z dokumentů (vyžaduje programování a údržbu kódu v MS Wordu)

### 3. Navrhované změny v ŘD – Připomínkování a schvalování dokumentů

#### ▪ Z diskusí vyplynulo

- Před zahájením zpracování dokumentu musí být k dispozici finální podoba dokumentu v jaké se bude dokument zobrazovat koncovým uživatelům - čtenářům
- Musí být zajištěna maximální spolehlivost a snadná administrovatelnost procesů
- V případě zrušení připomínkování nesmí dojít ke ztrátě dosud vytvořených připomínek

#### ▪ Doporučení:

- Provést novou detailní analýzu požadavků a namodelovat celý nový proces nejlépe využitím jen standardního FN P8 BPM
- Při požadavku na zrušení EL nerealizovat podprocesy s nimi spojené
- Zahájit proces schválením formátu zobrazovaného dokumentu
- Nedovolit přidávání dalších zpracovatelů po spuštění procesního kroku zpracování, vyřešit případně definovaným parametrem Deadline nebo zastavením procesu, a změnou počtu zpracovatelů
- Neumožnit schválení dokumentu připojením jeho skenované podoby
- Přikládat připomínky (i ze zrušených procesů) ve formě příloh k dokumentu
- Nепropisovat požadované vlastnosti přímo do „košilky“ v dokumentu, vytvořit jiný oddělený (compound) dokument, a ten v případě potřeby zvlášť tisknout. Nebo přerendrovat do jiného společného PDF dokumentu

### 3. Navrhované změny v ŘD – Zobrazování dokumentů

- **Z diskusí vyplynulo**

- Zobrazování dokumentů by mělo být časově srovnatelné se současnými tzv. rychlými náhledy na dokumenty. Formát dokumentu není podstatný
- Uživatelům musí být v každém případě umožněna rychlá navigace v dokumentu (osnova, přehled kapitol, funkční linky, záložky, křížové odkazy)
- K dispozici by měl být formát znemožňující modifikaci obsahu dokumentu čtenářem

- **Doporučení:**

- Tvořit stylově a hierarchicky „čisté“ dokumenty, usnadnit tak později čtenářům díky možnostem nativního prohlížeče snadný pohyb v dokumentu (zobrazenou osnovou, křížovými odkazy, záložkami apod.)
- Při nerealizaci sbalovacích sekcí a EJ není HTML nezbytně nutným formátem, nejvýhodnější se jeví (po dosavadních rychlostních testech) formát PDF
- Provést opakovaně měření rychlosti odezev u více dokumentů ve všech zvažovaných formátech a na více lokalitách, a výsledky vyhodnotit

## Ukázka 1 – Test konverze formátů a rychlosti otevírání

- **Účel testu**
  - Úspěšnost konverze dokumentu ve formátu DOC do PDF (a [HTML](#)\*) použitím standardního modulu FN P8 Rendition Engine
  - Rychlost zobrazování dokumentů ve formátu HTML, DOC a PDF

| Pracovní postup                              | Velikost | HTML                             | HTML+                           | PDF**                          | DOC                             |
|--|----------|----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| <b>O2 Duo Mobil</b><br>B500.PP003938         | 1 MB     | <a href="#">ŘD</a><br>16, 12, 12 | <a href="#">RN</a><br>8, 6, 6   | <a href="#">PDF</a><br>6, 2, 1 | <a href="#">DOC</a><br>20, 6, 3 |
| <b>Internet pro každého</b><br>B500.PP004166 | 5 MB     | <a href="#">ŘD</a><br>26, 14, 14 | <a href="#">RN</a><br>12, 10, 9 | <a href="#">PDF</a><br>2, 1, 1 | <a href="#">DOC</a><br>11, 6, 3 |

\* ukázka dokumentu „Internet pro každého“ \*\* Bez funkčních záložek a osnovy

## Ukázka 2 – Rychlost otevírání reálných dokumentů podle formátu

| Pracovní postup                          | Identifikátor | HTML               | HTML+              | PDF                 |
|--|---------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Benefit Citi karta                       | B500.PP003472 | <a href="#">ŘD</a> | <a href="#">RN</a> | <a href="#">PDF</a> |
| Memobox                                  | B500.PP002411 | <a href="#">ŘD</a> | <a href="#">RN</a> | <a href="#">PDF</a> |
| O2 Internet ADSL                         | B500.PP002460 | <a href="#">ŘD</a> | <a href="#">RN</a> | <a href="#">PDF</a> |
| O2 Neon - tarifní struktura od 15.5.2008 | B500.PP004995 | <a href="#">ŘD</a> | <a href="#">RN</a> | <a href="#">PDF</a> |
| O2 TRIO                                  | B500.PP002536 | <a href="#">ŘD</a> | <a href="#">RN</a> | <a href="#">PDF</a> |
| Volej domů                               | B500.PP003329 | <a href="#">ŘD</a> | <a href="#">RN</a> | <a href="#">PDF</a> |

## Ukázka 3 – Možnosti navigace v dokumentech ve formátu DOC a PDF

- **MS Word**

- Osnova
- Rozvržení dokumentu
- Hledání a zvýrazňování textu v dokumentu
- Hledání dalších objektů (obrázky, tabulky, záložky apod.)



- **Adobe Reader**

- Záložky (osnova)
- Hledání a rozšířené hledání textu v dokumentu



### 3. Doporučení IT

- **Tvorba dokumentů v MS Word**
- **Zpracování ve standardním procesu FN P8**
- **Zobrazení dokumentů v PDF formátu**
  
- **Výhody doporučeného řešení**
  - **Vyšší spolehlivost aplikace**
  - **Podpora ze strany dodavatele a IT**
  - **Levnější provoz a další rozvoj**



### 3. Je třeba rozhodnout

| Stávající funcionalita                     | Alternativa                                   |
|--|---|
| Vodorovné a svislé navigační menu          | Osнова po levé straně v Adobe Readeru         |
| Sekce                                      | Nejsou podporovány                            |
| Linky přímo do části dokumentu             | Linky na začátek dokumentu s textovým popisem |
| Zobrazení košilky (vlastností) v dokumentu | Otevřením dalšího dokumentu                   |

## 4. Migrace existujících dokumentů a dat ...?

**Při opuštění formátu HTML, nepoužívání EJ, tvorbě dokumentů v MS Wordu a zobrazováním formátu PDF:**

- **Varianta 1**
  - Jsou-li k dispozici PDF podoby dokumentů, pak přemigrovat pouze tyto
  - Při prvním revizním intervalu načíst manuálně obsah do MS Wordu a vytvořit tak i první verzi ve formátu DOC a ten dále už v aplikaci spravovat
  - Nedostupné PDF dokumenty „domigrovat“ manuálně
- **Varianta 2**
  - Naprogramovaným migračním nástrojem ze všech HTML dokumentů vygenerovat formáty DOC a z těch už Rendition enginem vytvořit i PDF
  - Výjimky a chyby zpracovat manuálně
- **Varianta X**



**Děkuji za pozornost.**

**Dotazy? Připomínky?**