

“We take our experience about the world and transform it into a repository of knowledge that will sustain beyond our own lifetime.

It is a quest for recognition.”

Stephen Cameron-specialist în sisteme de administrare a informației

ECM – Importanță

Din punct de vedere *istoric*, noțiunea de ECM (Enterprise Content Management) a apărut în urmă cu circa 40 de ani, ca o urmare firească a tehnologiei informaționale și a nevoilor din domeniul afacerilor. Este deci un sistem construit unind condiții și necesități tehnologice și de afaceri. Pornește de la faptul că hârtia era greu de distribuit mai multor părți, cu eforturi de cost și de printare/copiere, în timp ce calculatoarele au putut scana documentele și să le stocheze și transmită cu costuri minime. Astfel, hârtia a fost înlocuită cu documentele electronice iar internetul a putut fi folosit ca un mediu de publicare. Prin aceste mijloace, managementul organizațional este fluidizat iar distribuția de informație devine mai rapidă; mediile bazate pe internet pot colabora mai repede și mai ușor iar utilizatorii pot crea conținut într-un mod regulat și securizat, iar acesta poate fi distribuit tuturor, într-o manieră universală. Se salvează astfel timp și bani.

Internetul a creat coeziunea dar totodata și fragmentarea. A făcut globul pamântesc mai mic, utilizând protocoale comune. Au dispărut granițele impuse de țări, rase, clase, religie sau altele. Datorită omniprezenței sale, internetul devine o sursă de știință și interacțiune, având însă și slăbiciuni, cum ar fi sursele neverificate/neverificabile, sau rezultatele de căutare dispersate. Astfel, internetul este de fapt nestructurat, nesigur și incontrollabil.

Societatea s-a transformat dintrun consumator, în generator de conținut. În anii `60, când televiziunea a ajuns la marea masă a populației, a existat o dorință nebună de consum a informației, având la acea vreme foarte puțini producători de conținut. În anii `90, odată cu apariția internetului, a fost necesar mai mult și tot mai mult conținut. În 2010, conținutul a fost produs la o rată uluitoare, având la bază doar puține canale, cum ar fi YouTube, Facebook sau Twitter.

Dacă societatea a trecut rapid la lucrul cu conținut, organizațiile au făcut mai încet aceste schimbări. Personalul organizațional a fost încurajat să creeze conținut de valoare astfel încât deciziile la nivel corporatist să poată fi luate rapid. Organizațiile au preluat canalele universale folosite de către societate.

Tehnologii colaborative au fost astfel dezvoltate, în forme semnificative cum ar fi wiki, forumuri, asistență, managementul de proiecte sau întâlniri online. Acestea puteau ajunge la un număr mult mai mare de acționari prin intermediul internetului, decât prin fax sau hârtii trimise prin poștă.

Sursele de informații ale unei organizații trebuie să fie auditabile și să asigure acționarilor lor informații exacte, verificate. Pentru luarea de decizii, propuneri de afaceri, informațiile trebuie să fie precise, verificabile, protejând totodată conținutul acestora. ECM ajută la folosirea de structuri de conținut sigure și valide pentru colaborări, dar fără pierderea controlului în manipularea acestora.

Dintr-o perspectivă *economică și tehnologică*, informația unei organizații există în mod nestructurat în proporție de 70-90%, motiv pentru care ea nu este gestionată corespunzător. Acesta este un aspect foarte important, deoarece informația reprezintă proprietatea intelectuală reală a unei organizații. Informația împreună cu banii și angajații sunt cele trei elemente importante active de preț ale oricărei firme. Din acest motiv, ca un activ cheie, informația ar trebui exploatată la maxim dacă este posibil.

Pentru a colecta, stoca, înțelege, descrie, distribui și administra informația pe parcursul ciclului ei de viață, este necesară o tehnologie specifică. Pentru ca acest lucru să se realizeze într-un mod profesional, organizațiile trebuie să identifice elementele cu adevărat vitale care trebuie păstrate și să înțeleagă că acest lucru costă. Păstrarea și organizarea corectă și potrivită a informațiilor unei întreprinderi necesită un efort administrativ mare, o tehnologie de cele mai multe ori greoaie, dificil de implementat și care poate avea un efect major în cultura organizațională.

Sistemele ECM(Enterprise Content Management) oferă exploatarea eficientă a informației nestructurate, analiza de conținut în vederea identificării de tipare pentru rezolvarea de probleme complexe. Este de asemenea necesară păstrarea unui echilibru între atenția spre utilizator dar și spre automatizarea și combinarea informației structurate și nestructurate pentru luarea de decizii și inițierea de evenimente.

Această informație trebuie să fie de încredere și este necesară extragerea corectă a informației de context care să permită luarea unor decizii.

Aspectele care se iau în considerație pentru un sistem optim și profesionist de gestionare a conținutului unei organizații, sunt văzute și realizate atât din perspectiva afacerilor, cât și din perspectiva tehnică.

ECM – Generalități

În cadrul companiilor mari, numărul de documente fizice și electronice este în continuă creștere, astfel încât devine tot mai greu ca aceste documente să fie găsite sau organizate într-un mod eficient. În lipsa unei bune organizări, documentele se pot pierde în email-uri, se pot rătăci prin directoarele de pe calculator sau pot fi accesate greu în arhive, dacă acestea nu sunt eficient scanate și organizate. Toate acestea pot duce la inconveniente cum ar fi

încetinirea fluxului de date în cadrul organizației. Din acest motiv, **ECM** trebuie să furnizeze o soluție software de administrare și gestionare a conținutului de informații ce include aspecte cum ar fi gestiunea documentelor, fluxul de lucru, raportarea și notificările, depinzând de specificul companiilor din care acestea fac parte. Pentru organizații acest sistem reduce costurile și îmbunătățește productivitatea, permițând accesul rapid la documentație, un proces de afaceri automatizat care să răspundă în timp cât mai scurt la cererile clienților. Din punctul de vedere al utilizatorilor, este important timpul scurt și efortul minim pentru organizarea, găsirea și gestionarea de documente, prin folosirea unui motor puternic de căutare.

În principal, managementul eficient al documentelor se realizează prin operațiuni cum ar fi:

- Organizarea și schimbul de documente electronice
- Scanarea documentelor de hârtie în DMS (Document Management System)
- Alocarea de meta-datelor (indexare)
- Clasificarea documentelor în funcție de conținut
- Clasificarea documentelor și a notelor frecvent vizualizate
- Automatizarea proceselor de afaceri (cerere de schimbare, revizuire și aprobare a documentelor)
- Controlul accesului la documente (până la 9 niveluri de protecție)
- Accesul și editarea documentelor
- Ușurință în căutarea documentelor prin căutare rapidă sau detaliată
- Indexare și vizualizare a mai multor versiuni ale aceluiași document
- Crearea de rapoarte pe baza documentelor

- Gestionarea dosarelor cu mai multe documente
- Posibilitatea de a crea documente în aplicații consacrate: MS Office (Word, Excel, Outlook, Power Point etc.), Lotus mail, etc. și încărcarea în DMS (Document Management System), online, utilizând opțiunea drag&drop.

Astfel, putem defini noțiunile de **ECM** și **WCM** astfel:

ECM (Enterprise Content Management) este un set de procese, strategii și unelte care permit unui business să obțină, să organizeze, să stocheze și să furnizeze informații decisive către angajați, acționari și clienți. Acest sistem are ca rol simplificarea furnizării de informații, administrarea de documente și fluidificarea fluxului proceselor automate. Sistemul trebuie să fie compatibil cu formularele care conțin evidența productibilității companiei fișiere cu imagini, email, CAD și altele.

Astfel atât ECM cât și **WCM (Web Content Management)** sunt sisteme CMS. Diferența majoră este însă aceea că, ECM lucrează intern în cadrul unei organizații, administrând informația (documente, fișiere) și procesele din interiorul unei organizații, în timp ce WCM se ocupă de publicarea și distribuția informației în exteriorul organizației. Altfel spus, WCM se referă la venituri, la măsurarea succesului în exterior și la maximizarea target-ului iar ECM la profitul net și la eficientizarea procesului intern.

ECM facilitează procesările și colaborările din spațiul de lucru prin integrarea administrării de documente, de active digitale, a funcției de păstrare a înregistrărilor, și furnizând utilizatorilor acces la activele digitale ale organizației.

WCM este util pentru lucrul în colaborare a site-urilor web, fiind dotat cu funcții de publicare, conținute în softul ECM. De obicei însă paginile web ECM rămân după firewall-ul organizației.

WCM se referă la publicarea de conținut pe web, cu specificarea că nu mai este vorba doar despre propria pagină web a unei companii,

ci și de publicare în mediul mobil sau pe rețele de socializare gen Facebook.

Atât ECM cât și WCM au două componente:

-CMA= content management application, care este o interfață grafică ce permite utilizatorului să controleze crearea, modificarea și îndepărtarea conținutului de pe un site, fără a avea cunoștințe de html

-CDA=content delivery application care furnizează serviciile back-end care stau la baza administrării și furnizării de conținut, odată ce acesta este creat în CMA.

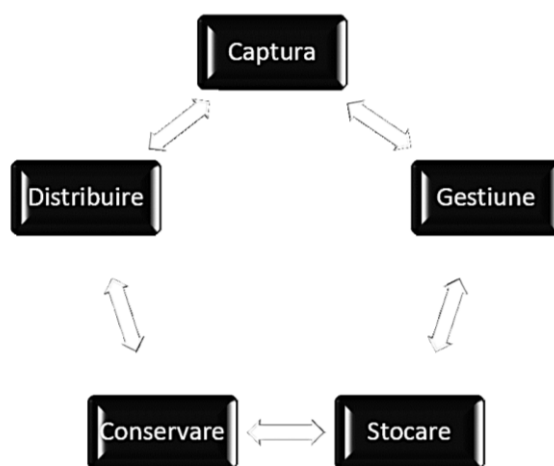
Funcțiile ECM pot fi împărțite in cinci componente majore:

CAPTURE – MANAGE – STORE – DELIVER - PRESERVE
--

- Componenta de **Captură**, care implică crearea de informație prin convertirea documentelor pe hârtie în format electronic, obținând și colectând fișierele electronice într-o structură coerentă și organizând cumva această informație. Această zonă poate include facturi, contracte, rapoarte de cercetare și multe altele
- Componenta de **Administrare/Gestiune** presupune conectarea, modificarea și întrebuințarea informației prin mijloace cum ar fi administrarea de documente, software care să permită lucrul colaborativ, în echipă, simultan asupra acelorași documente, administrarea de conținut web și de rapoarte/registre
- Componenta de **Stocare** - trebuie să păstreze pe termen **scurt** documentele cu unele copii de backup, pentru a face

față modificărilor frecvente care se realizează asupra fișierelor stocate în bazele de date, ținând cont de faptul că sunt utilizatori multipli care acționează asupra acestor fișiere și ele trebuie să poată fi vizualizate sau editate permanent

- Componenta de **Livrare/Distribuire/Furnizare** - furnizează clienților și end-user-ilor informațiile cerute
- Componenta de **Arhivare/Conservare/Păstrare** – păstrează pe **termen lung** informația care nu este modificată frecvent;



această componentă se realizează de obicei prin structurile de “record management”(gestiune de registre/documente)

Sistemul ECM furnizează o platformă centralizată în care conținutul poate fi depozitat și diseminat conform unor reguli de conformitate și de securitate.

Sistemele ECM complet funcționale includ taxonomia de conținut(probleme de clasificare), furnizare de informații specifice pentru audit, integritatea datelor, minimizarea cheltuielilor, controale pentru fluxul de date cu verificare la intrare și ieșire, precum și mecanisme de securitate.

Un sistem optim de management al conținutului poate asigura un acces flux uniform și continuu de date, cu procese de business

corespunzătoare acestui flux, evitându-se strangulările de informații prin reducerea înmagazinării datelor și optimizarea proceselor mecanismelor de securitate. Softul ECM trebuie să fie capabil să recunoască și să elimine duplicatele dar și să identifice excepțiile.

Sistemele ECM au devenit tot mai importante în ultimii ani, fiind vitale pentru a păstra informațiile fără posibilități de fraude financiare și scurgere de informații, dar și pentru protejarea organizației și reputației acesteia. Aceste structuri trebuie să interacționeze cu aplicații de analiză de business intelligence (transformarea datelor în decizii de business) (BI) și business analytics (BA) pentru a le furniza informații utile pentru luarea de decizii.

BI presupune o mulțime de aplicații soft și de tehnologii necesare pentru identificarea, extragerea, colectarea, administrarea și analiza de informații acumulate din diverse sisteme de gestiune de business sau alte baze de date. Trebuie de asemenea să fie capabil să identifice zone de afaceri care necesită îmbunătățiri sau să identifice eventuale probleme. Acest sistem este util pentru prelucrarea unor volume mari de date, operații de interogare sau raportări, și trebuie să fie astfel create încât să poată fi utilizate nu doar de manageri, ci și de angajați. BI trebuie să fie un suport real necesar firmei pentru luarea de decizii valide în afaceri.

Gartner, menționează că „democratizarea BI a fost principalul trend în industria de business pe anul 2011”, adică s-a urmărit și reușit la nivel mondial, ca informația să devină disponibilă în timp real, oriunde pe glob, pentru o gamă largă de utilizatori.

De asemenea în prezent, aceste strategii trebuie să se adapteze nevoii de continuă tehnologizare, posibilității de a prelucra în timp real cantități tot mai mari de informație iar platformele ECM trebuie să aibă capacități de procesare pentru DAM (Digital Asset Management).

Activele din domeniul analogic sau digital sunt transpuse în DAM prin codare, scanare, recunoașterea optică a caracterelor sau prin crearea lor ca obiecte digitale. Acestea pot fi fotografii, muzică,

video, animație, podcast și sunt păstrate ca fișiere digitale. La modul cel mai simplu, DAM este o bază de date ce conține metadate despre numele fișierului, formatul său, proprietate și informații despre conținut și modul de utilizare.

O funcție primară a DAM este furnizarea utilizatorilor de indexări după care să se poată face căutarea de conținut și/sau metadate precum și catalogarea acestora. De asemenea ca și caracteristici ar fi accesul facil de oriunde, implementare rapidă, integrare ușoară și trebuie să fie o unealtă intuitivă.

Sistemele de active digitale pot fi de mai multe tipuri. Cele referitoare la brand, conțin informații legate de marketing, cum ar fi logo-ul de exemplu. Cele referitoare la biblioteci se concentrează pe stocarea și regăsirea de bunuri digitale care nu se modifică des, cum ar fi arhivele foto. Sistemele de administrare de conținut de producție se referă la structuri create pentru producția digitală media, cum ar fi jocurile video. De asemenea există un sistem de cloud care permite utilizatorilor să acceseze conținut de pe orice dispozitiv, inclusiv de pe telefoane mobile.

În prezent, softul pentru administrarea de conținut digital este incorporat în structurile de CMS și sunt de interes pentru companii de retail care au site-uri cu interfață pentru clienți. DAM se consideră a fi o subunitate a ECM.

Folosind DAM, specialiștii de marketing își pot dezvolta firma și crește consistența brandului, designerii pot avea un flow de lucru mai facil printr-o căutare rapidă a surselor digitale cu care lucrează, echipele de vânzări au update în timp real la materiale și resurse, organizațiile își păstrează fișierele organizate iar distribuitorii își optimizează procesul de livrare.

Cei "5C" ai ECM

**CONTINUT – COLABORARE – CONFORMITATE –
CONTINUITATE – COST**

**(CONTENT)–(COLLABORATION)–(COMPLIANCE)–
(CONTINUITY)–(COST)**

Noțiunea de **conținut** se referă la orice conținut electronic, fișiere, date, documente, site-uri web. Include date structurate administrate într-un sistem ECM. Conținutul poate fi dinamic, adică se modifică pe parcurs, sau static, fix. Dacă conținutul merită a fi păstrat, el este transformat în fișiere și directoare. Task-ul unui ECM este acela de a captura conținutul, de a-l gestiona și de a-l face disponibil proceselor în organizație.

Colaborarea se referă la furnizarea de către ECM a informațiilor necesare, indiferent de timp sau locație. Este necesară posibilitatea de comunicare directă prin chat, forumuri, mesaje instant, conferințe video, etc. ECM trebuie să ofere informațiile exacte necesare pentru susținerea lucrului în proiecte. Colaborarea este una din cele mai mari provocări pentru lucrul eficient în organizație.

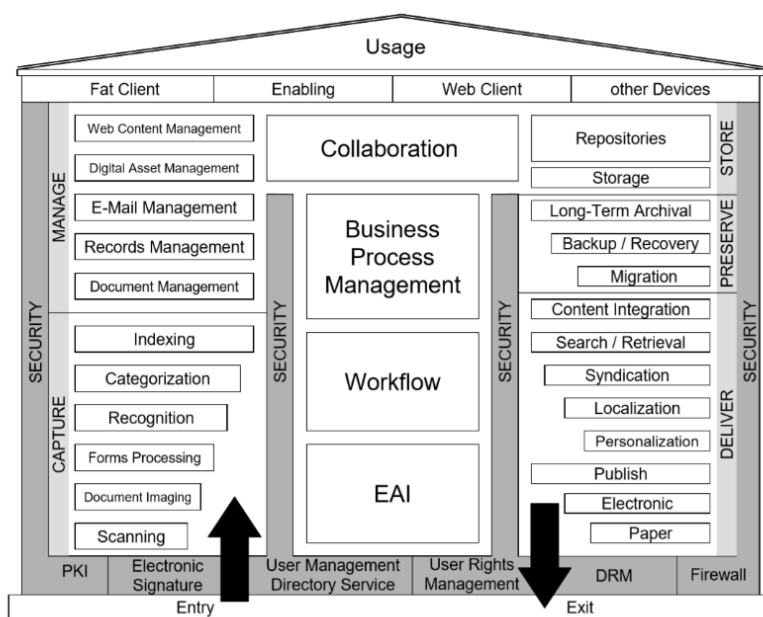
Conformitatea presupune ca informația stocată să îndeplinească cerințe legale, de arhivare securizată, cu posibilitate de urmărire a tranzacțiilor atât între organizații cât și în întreprinderea proprie. Îmbunătățirea calității și implementarea de procese eficiente sunt factorii economici importanți care trebuie avuți în vedere în proiectarea acestor sisteme, pentru ca ele să îndeplinească anumite formate standardizate (GoBS, GDPdU, Sarbanes Oxley, Basel II) pentru audit și interogare. Pentru organizație este important ca aspectul de conformitate să fie îndeplinit pentru ca investiția în aceste operațiuni să merite, să fie profitabilă.

Continuitatea în afaceri nu are încă destul credit în sistemele ECM, deși suntem tot mai mult dependenți de disponibilitatea și corectitudinea informației electronice, operațiune care este foarte costisitoare atunci când se vrea a fi profesională iar cantitatea informației este mare. ECM oferă tehnologii și metode de stocare securizată de informație cu administrare centralizată și disponibilitate distribuită, astfel ca tranzacțiile să poată fi urmărite, informația să fie protejată de orice acces neautorizat, să poată fi găsite în mod

înteligent în baze de date și motoare de căutare. ECM asigură prezentarea datelor în fișiere electronice virtuale, le salvează în aplicații și folosește instrumente de recuperare a datelor pentru restabilirea informației în cazul unor situații nefaste.

Menținerea unui cost scăzut este o prioritate, alături de îmbunătățirile eficiente și de stabilirea de noi domenii financiare. ECM sunt foarte costisitoare în special în etapa de implementare, dar investiția se merită, deoarece este pusă alolalta informație atunci când este necesar, sunt susținute colaborarea și procesele de lucru, sunt simplificate activitățile de administrare și cele operative, sunt îmbunătățite metodele de lucru, etc. ECM asamblează și controlează informația venită din diferite surse, astfel reducând până la urmă costurile. Astfel ca, focusul ar trebui să fie nu pe costurile inițiale, ci pe plusul pe care aceste sisteme le aduc unei întreprinderi, ECM devenind o infrastructură necesară pentru o activitate eficientă.

Ca o concluzie sugestivă, intuitivă a celor prezentate mai sus, avem



în continuare o imagine sugestivă prezentată de AIIM într-un poster în 2005, care prezintă într-un mod complex și intuitiv parcursul

informației în interiorul unei organizații. Se observă fluxul informațional, structurile de securitate care încadrează toate celelalte blocuri precum și conținutul și locul celor cinci funcții majore ale unui ECM.

ECM

Dacă am considera o definiție simplă a administrării organizaționale de conținut (enterprise content management - ECM), aceasta ar fi gestionarea tuturor formelor de informație în cadrul unei organizații, prin urmărirea de a captura, păstra și furniza informația ca un bun de preț al corporației, într-un mod consistent, natural și reutilizabil, astfel încât organizația să poată susține, dezvolta și rafina investiția sa de cunoștințe.

Pe lângă aspectele de mai sus, ECM se referă și la strategii, metode și unelte aferente care permit administrarea și accesarea informației nestructurate în orice moment în timp și spațiu.

ECM incumbă elemente de strategie și metodologie:

Latura de "**organizație/antrepriză**" se referă la funcțiile de distribuție, aplicare, publicare, achiziție, captură și acces, într-o manieră uniformă și universală. Definește modul în care ECM are efect de **cum și unde?**

Latura de **conținut** descrie componentele semnificative, informațiile, datele structurate sau nestructurate, înregistrări, fișiere, reguli, structuri, teme și șabloane, tipare. Toate aceste elemente compun ECM. Definește modul în care ECM are efect de **ce?**

Latura administrativă, de **management**, pune laolaltă elementele de comunicare, procese, fluxul de activități, colaborări, interacțiuni și schimburi cu grupul de acționari. Definește modul în care ECM are efect de **cine? când? de ce?**

Ciclul de viață al unui ECM

ECM cuprinde deci strategii, metode și instrumente pentru capturarea, gestionarea, stocarea, păstrarea și furnizarea de conținut, fiind capabil să gestioneze conținutul informațional nestructurat al organizației.

Ciclul de viață al informației conține procesul de **achiziție, stocare și furnizare** de conținut în cadrul organizației. Aceste acțiuni sunt bazate pe factori care țin de întreprindere, conținut și management.

Platforma de unde conținutul este achiziționat sau inițiat este de tip desktop, internet sau fax/email/printer/scanner. Forma de bază a conținutului se poate numi obiect(de conținut).

Achiziția sau captura informației poate fi făcută în cadrul organizației prin desktop, generându-se astfel documente, prin internet care capturează material prin/din aplicații web, sau scanare de documente. Astfel, achiziția în organizație se poate face prin dispozitive multifuncționale care folosesc e-mail-ul pentru distribuție sau un director central cu fișiere pentru depozitare. Aceste resurse vor putea fi accesate și folosite de către persoane care cunosc contextul și conținutul păstrat, pentru a-l putea indexa și cataloga.

Conținutul poate exista în format electronic sau pe hârtie, în urma capturii, el fiind transpus într-un format agreat de către organizație, pentru a putea fi astfel stocat, acceptat și vizualizat. Catalogarea conținutului este realizată cu resurse calificate, distribuite în cadrul organizației. Aceste surse sunt furnizate de o formă de aplicație electronică ce permite scanarea masivă, indexarea, categorizarea, catalogarea informației pentru a face ulterior posibilă găsirea de conținut. Pe măsură ce acest conținut este vizualizat, el poate fi apoi identificat prin noi proprietăți și atribute, care rezultă în urma tipului și numărului de vizualizări.

Stocarea informației trebuie să fie făcută astfel încât să permită distribuirea, recompunerea ei și livrarea prin cloud. Există unele specializate care administrează accesul la arhiva virtuală, care au

posibilități de stocare de mari dimensiuni. Stocarea de conținut organizațional, poate fi orice de la rafturi cu dosare pentru documentele originale, la imagini electronice stocate pe un fișier accesibil prin internet.

Sigur că depinde foarte mult tipul conținutului pentru a asigura o arhivare potrivită, pentru a permite mai multe versiuni ale obiectelor de stocat, revizuirii sau suprapunerii de obiecte, pentru a captura tranziția sau modificarea obiectului.

Administrarea arhivelor, versiunile de conținut, controlul asupra drepturilor de autor, cine are drept de modificare sau de distribuție, toate acestea trebuie stabilite pentru ca fiecare utilizator care are acces la arhive să poată accesa atât cât îi permite statutul său. Arhivarea trebuie să permită și extinderea capacității de stocare, stabilirea ciclului de viață de conținut, astfel încât arhivele să poată fi distruse la momentul potrivit, dacă este nevoie.

Livrarea de conținut organizațional, include instrumente de *căutare* și *publicare*. Căutarea se consideră un mecanism de furnizare a informației deoarece informația este găsită pe rând, nu toată odată.

Publicarea distribuită are costuri diferite în funcție de specificitatea afacerii respective și în funcție de criteriile stabilite prin care conținutul va fi distribuit prin anumite căi bine stabilite.

Multe sisteme de administrare de conținut pot să debuteze prin a fi folosite doar de către un singur departament, cum ar fi cel de marketing, financiar sau de reclamații.

Informația poate fi prezentată pe pagina web, inclusă în documente electronice care se pot descărca online, sau furnizate pentru listare. Este importantă aici tehnologia de căutare, mijloacele oferite utilizatorilor pentru a căuta conținutul de publicat sau prezentat cât de repede posibil. Există mecanismul de BPM (business process management) care urmărește acordarea activităților companiei la nevoile și dorințele clienților. Este util pentru definirea și acordarea produselor de soft. Promovează eficiența unei organizații, îmbunătățind activitatea prin flexibilitate și inovație precum și

dezvoltarea cu aplicații software. Managementul afacerii prin procese presupune limbajul prin care procesele sunt documentate, măsurate, li se definesc indicatori de performanță și se îmbunătățesc în cadrul organizației. Importanța BPM constă în a oferi un set de elemente și notații unitar, intuitive și ușor de utilizat pentru cei care participă la procesul de livrare.

Procesul de business poate fi definit ca o succesiune de activități ce țin de planul și de domeniul de afaceri pe care participanții, utilizatorii le realizează pentru a atinge obiective propuse și pentru a furniza informație de valoare. Aceste fluxuri de business pot fi în general de management, operaționale sau de suport.

ECM DIN PUNCTUL DE VEDERE AL ORGANIZAȚIEI

Pentru o organizație este important să realizeze exact care sunt cunoștințele ei, care este informația importantă pe care o posedă. În acest context, trebuie văzut și conștientizat de ce informația este atât de importantă și trebuie păstrată, cine poate acționa asupra ei pentru a o modifica, unde poate fi aceasta accesată, cine o poate crea și administra, cum se interpretează această informație?

Organizațiile sunt ele însele canale de informație, dobândind-o și generând-o prin intermediul sistemelor, proceselor și a oamenilor.

În varianta cea mai de bază, când toată informația este păstrată pe hârtie, accesarea și modificarea de conținut devine destul de greoaie. Se va pune deci problema de cât de importante și relevante sunt acele date pentru procesele organizaționale și dacă datele trebuie deci păstrate.

Pentru o organizație care este mai mare, canalele de management de informație trebuie să fie dezvoltate pentru a comunica cu mai mulți furnizori, pentru a lucra cu mai multe produse, toate acestea necesitând noi tipuri de conținut cum ar fi imagini pe suport electronic, e-mailuri, fotografii, fișiere CAD, etc. Aici este nevoie de

un catalog care să păstreze, să administreze și să modifice acest conținut.

Unele organizații folosesc mai rar anjagați și sisteme pentru procesarea de informații. Aceștia au timpi de reacție mai mari în lucrul cu datele, nepunându-se foarte mare accent pe acesta.

Alte organizații sunt foarte active, producând o cantitate enormă de informație, pe măsură ce lucrează, reacționează în colaborările cu alții și cresc. Acestea se bazează pe productivitatea și motivația angajaților. Supraviețuirea lor este încărcată de riscuri, dar mărimea organizației o face posibilă în ciuda obstacolelor și posibilelor greșeli care apar. Aici este necesar un flux cursiv pentru transmiterea informațiilor, de la front-office la back-office, prin colaborare, coordonare, direcționare a datelor, pentru a evita gătuirea acestora și fără a periclita bunul mers al organizației.

De exemplu, în industria finanțelor, afacerile sunt gestionate în funcție de cererea de la ghișee (front-office), dar acest lucru se face la birouri (back-office), unde se urmărește ca toate procesele și acțiunile să fie conforme, solvabile și apte de a înregistra toate acțiunile comerciale din front-office.

Organizațiile trebuie să fie responsabile pentru întreaga informație pe care o vehiculează. Trebuie stabilite reguli, algoritmi, limitări pentru clasificarea informației pe care o dețin, totul fiind realizat cu mapare de procese, stocat în depozite de active de conținut și stabilite regulile de afaceri după care organizația funcționează.

De când cu apariția internetului, totul este disponibil marelui public, fără a fi necesară o plimbare la bibliotecă. Motoarele de căutare au înlocuit bibliotecarii iar informația a devenit universală. Pe măsură ce se generează tot mai multă informație, crește nevoia de angajare a unor persoane care să fie capabile să extragă, să categorisească și să reorganizeze informația, specialiștii de expertiză trebuind să aibă calificare în diverse domenii, în funcție de natura informației cu care aceștia au de lucru. În acest domeniu s-a făcut un studiu și s-a

revelat faptul că, deși persoanele sub 35 de ani sunt mai adaptabile și pot colecta date într-un timp foarte scurt, ele o fac haotic și superficial, nefiind capabile de o categorisire potrivită, deoarece aceste persoane fac parte din generația internetului. Deși pot achiziționa rapid date, le este greu să le rețină și să le compare și categorisească.

ECM definește rolurile pe care organizația trebuie să le asigure, faptul că persoanele corecte sunt angajate pe poziții corespunzătoare pentru ca informația să rămână consistentă și disponibilă. Astfel, cei care se ocupă de arhive, trebuie să aibă în vedere ca informația să fie la zi și corespunzător indexată, designerii trebuie să se asigure că informația existentă și arhivată este relevantă și prezintă un activ, un bun de preț, iar analiștii au sarcina de a îmbunătăți și completa informațiile pentru a detecta trendurile.

ECM trebuie să asigure o administrare optimă de informații, pentru ca organizația să susțină și să recunoască contribuția tuturor acționarilor care aduc plus-valoare corporației; să ofere îndrumare pentru aflarea informației din mai multe perspective cheie, să suplimenteze pe viitor datele existente, să facă informația universal disponibilă și clară din punct de vedere lingvistic.

Deoarece acum există o largă audiență universală online, conceptul de BI (business intelligence), a trebuit să fie combinat, diversificat cu informații din domenii conexe, îmbrățișând concepte vizuale pentru a reprezenta informația și a o transforma în conținut, astfel ea putând fi aplicată și comparată în mai multe domenii.

Sistemul de informații oferit de către ECM trebuie să fie acumulativ, să satisfacă toate părțile implicate și să fie universal. Din aceste motive, este necesară o atenție sporită limbajului și taxonomiei, clasificării, categorisirii informației după diferite criterii, și, de asemenea, s-a urmărit adoptarea și unor alte forme de comunicare decât doar cuvintele, cum ar fi fișierele video, diagramele sau sunetul, acestea din urmă dând naștere unor alte forme taxonomice. Instrumentele din social media ne ajută ca fiecare să poată găsi pe

cineva cu care să colaboreze, informația trebuind să poată fi conectată în toate domeniile, pastrând flexibilitatea uneltelor de informare. În acest sens, comitetele aflate în organizația W3C, se ocupă de progresul acestui fenomen. Astfel, un web semantic va dizolva barierele limbii și va deschide noi posibilități de categorisire, pentru a facilita conlucrarea socială și de afaceri și colaborarea dintre organizații și participanții pieței, permițând un acces universal.

Ca urmare a prezentării de mai sus, se poate deduce faptul că, informația conținută în structurile ECM trebuie să aibă anumite proprietăți cum ar fi:

- să fie importantă pentru a fi reținută
- să fie disponibilă atunci când este necesară extragerea ei, de oriunde ar fi necesar
- cei care lucrează cu această informație să fie responsabili de categorisirea și conținutul ei
- să aibă un anumit sens, pentru a fi creată, interpretată și gestionată

De asemenea, ca o ierarhie a informației de păstrat, se poate spune că există informația individuală, apoi informația care reflectă aspecte legate de echipe, apoi de întreprindere, aceste informații care sunt apoi dezvoltate și îndreptate spre inovație.

Până la urmă, sistemul ECM depinde de trei mari factori, oameni, procese și sisteme.

Dacă ar fi să dăm un exemplu de împărțire a task-urilor în ECM și de distribuire a perioadelor de timp, se observă că, în cadrul unei întreprinderi mari, se poate ca, fiecare departament să aibă termene diferite de utilizare a informației. Ca atare, organizația poate să aibă un proces de istorie a arhivării care păstrează înregistrări foarte importante ca semnificație sau ca inovație, dar și mostre pentru vizualizare.

De exemplu, arhivele despre dezvoltare a unui produs, pot fi ținute între 3-5 ani, documentele pentru ajustări ale unui produs o lună,

documente referitoare la vânzări, importante pentru calculul comisionului 3-6 luni, facturi pentru furnizori 1-3 luni, documente de garanție 1-3 ani, rapoarte corporatiste 1-2 ani.

U alt exemplu ar fi, în funcție de specificul firmei, documente medicale se păstrează pe toată durata vieții pacientului, documente de asigurări se țin de obicei pe perioadă limitată, dar uneori chiar 75 de ani, documente financiare cu anumite competențe 7 ani, etc.

ECM - PERSPECTIVE DE VIITOR

Viitorul ECM ar fi în domeniul tehnologiilor, existând unele dezvoltări de bază și conceptuale care evoluează și modifică perspectivele ECM, astfel încât practic duc la schimbarea sistemului fundamental de gestionare a informației. Aplicațiile mobile sau cele de cloud computing sunt un asemenea exemplu, total diferite față de ce presupunea înainte păstrarea și gestionarea documentelor într-o organizație.

Social media cum ar fi Facebook de exemplu, sunt medii la fel de populare în prezent pentru comunicare, cum erau e-mailurile în anii '90. Din această zonă, pentru organizații și afaceri, devin importante metodele de comunicare, de control și de distribuție folosite aici, ele presupunând controlul complex al participanților. Mesajul organizațional devine important nu doar prin el însuși, dar și prin platforma pe care este promovat, timpul și destinatarii cărora este prezentat, toate acestea dând semnificație mesajului.

Există unelte inteligente de creare de conținut bazate pe XML, acestea permit o etichetare semantică mult mai precisă, pentru o mai bună organizare și gestionare a conținutului. ECM recunoaște conținut încapsulat, gen „snippet” de conținut. Se ajunge la liste bidimensionale, la categorisire cu cuvinte sau mapare în cloud, permițând utilizatorului lucrul dinamic cu resursele, în genul în care, de exemplu, Stephen Fry a creat cartea electronică prin care

interfatața de meta-date este folosită pentru a citi o carte neliniar, prin termeni asociați, mai degrabă decât prin citirea clasică, secvențială.

BIBLIOGRAFIE

<https://searchcontentmanagement.techtarget.com>

<https://www.ecmguide.org>

<https://www.cmscritic.com>

<https://www.optimizely.com>

<https://www.makeuseof.com>

<http://stud.inf.ucv.ro/>

<https://www.todaysoftmag.ro/>

http://www.consultantaerp.ro/Servicii_ERP

<https://www.codecs.ro/business-process-management/>

<https://www.progress.com>

U Kampffmeyer: Trends in record, document and enterprise content management, Project consult Unternehmensberatung GmbH, Hamburg 2004

U Kampffmeyer: ECM Enterprise content management, Project consult Unternehmensberatung GmbH, Hamburg 2006

R Blatt: Understanding ECM industry acronyms, Electronic Image Designers Inc, 2009

S.Cameron: Enterprise Content Management, A business and technical guide, BCS, the chartered institute for IT, UK, 2011

Peter Rausch, Alaa Sheta, Aladdin Ayesh : Business Intelligence and Performance Management: Theory, Systems, and Industrial Applications, Springer Verlag U.K., 2013

Jv Brocke, A Simons: enterprise content management in information systems research, Springer Verlag Berlin Heidelberg, 2014

S K Shivakumar: Enterprise content and search management for building digital platforms, IEEE Press Wiley& Sons, 2017

