

Kürti Lászlóné – Varga Gyuláné

Országos Széchényi Könyvtár – Integra Informatikai Rt.

Egy évtized a könyvtárközi kölcsönzés szolgálatában

Az Országos Széchényi Könyvtár (OSZK) és az Integra Informatikai Rt. 2004-ben ünnepli együttműködésének tízéves jubileumát. A BOOK-DREAM könyvtárközi kölcsönzési feladatokat ellátó nyilvántartási rendszer fejlesztési feladatainak megvalósítása 1994-ben kezdődött. Az alkalmazás népszerűségét mi sem bizonyítja jobban, mint hogy a kérések 80%-a ma már a weben érkezik, és ezáltal ez az OSZK leglátogatottabb oldala. Az elmúlt tíz évre visszatekintve, a sikeres együttműködés egyik fontos pillére, hogy az OSZK-nak mint felhasználónak nagy szakmai tekintéllyel rendelkező munkatársai segítették és segítik ma is a rendszerfejlesztők munkáját.

A cikk megírásának ötlete az Országos Széchényi Könyvtárban 2003 novemberében megrendezett konzultáción merült fel, amelyen többek között az intézmény által használt BOOK-DREAM könyvtárközi kölcsönzési feladatokat ellátó nyilvántartási rendszert ismertették a külső és belső meghívottaknak. Közben kiderült, hogy ez a 2004-ben megjelenő írás egyben megemlékezés egy jubileumról is. Az OSZK és a BOOK-DREAM rendszer fejlesztője, az Integra Informatikai Rt. éppen tíz éve kezdte el e feladat megvalósítását. Az eltelt időszakot a szakmai és az emberi kapcsolatok terén egyaránt sikeres és hasznos együttműködése jellemezte.

Az OSZK mint nemzeti könyvtár és az ország legnagyobb könyvtára a könyvtárközi kölcsönzési tevékenységben ma is kiemelkedő szerepet játszó intézmény, amely a legnagyobb nemzetközi dokumentumforgalmat bonyolítja le. Az elmúlt tíz évre visszatekintve, a sikeres együttműködés egyik fontos pillére az volt, hogy az OSZK-nak mint felhasználónak nagy szakmai tapasztalattal rendelkező munkatársai segítették és segítik ma is a rendszerfejlesztők munkáját. Ráadásul, napjainkra egyáltalán nem jellemző módon, a fejlesztői és felhasználói oldalon egyaránt azok a szakemberek dolgoznak ma is, akik a tervezési időszakban együtt kezdték el a munkát.

Visszatekintés

A magyar könyvtárak szolgáltatási kötelezettségét törvény szabályozza, amely kiterjed a nyilvános könyvtári ellátásra és a dokumentumszolgáltatás-

ra. Minden állampolgárnak megadja azt a lehetőséget, hogy egy könyvtár igénybevételeivel a teljes országos könyvtári rendszer használójává váljon. A törvény a nyilvános könyvtárak alapfeladatává teszi más könyvtárak állományainak és szolgáltatásainak elérését, valamint a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében való részvételt. Ez utóbbi feladatnak a megvalósítására jött létre az Országos Dokumentumellátási Rendszer (ODR), és épül az adatbázisa. Jelen dolgozatban a rendszer kialakulásával és környezetével nem foglalkozunk, csak a rendszerből kinyerhető adatokról teszünk említést.

A könyvtárközi kölcsönzés informatikai rendszerének kialakítása 1994-ben kezdődött az Országos Széchényi Könyvtárban, s 2002-től egy teljesen megújított grafikus kommunikációs felületen és rendszerben működik. Az Integra Informatikai Rt. által kidolgozott és most bemutatandó rendszer egységes formában kezeli a külföldi és belföldi kommunikációt, a dokumentumok kezelésének módját, és az ezzel szorosan összefüggő, már üzleti tevékenységnek nevezhető számlázási folyamatok megoldását is. A rendszer sokrétű adottsága lehetővé teszi mind a rendszerben rögzített adatok tárolását és további feldolgozását, mind az interneten érkező adatok azonos szintű kezelését. A rendszerbe beépített workflow rendszer (munkafolyamat-vezérlés) képes a folyamatok hozzáférhetőségének – a megadott paraméterek szerinti – szabályozására, a különböző alkalmazási területek objektumainak összekapcsolására. Egy kommunikációs felületen belül a BOOK-DREAM rendszerben megvalósítható a bejövő dokumentumok ada-

tainak gyűjtése, a belső folyamatok vezérlése, az elvégzett feladatok regisztrációja, és a létrejött adatbázis lekérdezés szintű hozzáférése egyaránt. A BOOK-DREAM és a workflow egyesíti a folyamatautomatizálást a nyilvántartással, alapként használva fel a „folyamattípus” mezőben meghatározott struktúrát, amely a feladatok ellátását az előre meghatározott útvonalak szerint teszi lehetővé. A workflow nem más, mint ügyviteli folyamatok informatikai megvalósítása, automatizálása a teljes, illetve részfolyamatokban.

Az OSZK sokéves tapasztalatát, mérési eredményeit összegyűjtve alakította ki a munkafolyamatokat, amelyek a rendszer alapjául szolgáltak. Ennek köszönhetően alakult ki az az eszköz, amely a könyvtárközi kölcsönzés munkafázisait regisztrálja, és a folyamatot vezérli, a teljesítményeket növeli, és a minőséget garantálja. A BOOK-DREAM nyilvántartó rendszer integrálja, a workflow pedig kiegészíti a meglévő üzemgazdasági funkciókat. A workflow feladata a jelenlegi alkalmazásban nem a tranzakciók helyettesítése, hanem a definiált folyamatoknak megfelelően a tranzakciók összekapcsolása. Így a workflow az alkalmazástól függetlenül definiálható vezérlési logika, amelyből következően – igény szerint és a felhasználóra szabottan – tovább bővíthető.

A BOOK-DREAM rendszer

Általános jellemzők

- Korszerű technológiával készült, grafikus felhasználói felületű, hálózatos alkalmazás;
- könnyen kezelhető, a felhasználót segítő, gördülő menürendszer;
- feltöltött, kiválasztható szótárak, törzsek;
- gyors adatelérési lehetőség: az adatok különféle azonosítók alapján kereshetők és érthetők el;
- jogosultsági szintek meghatározása, karbantartása;
- be- és kijelentkezések naplózása;
- az archivált adatok megtekintése éves bontásban;
- a könyvtárközi kölcsönzés feladatai: kérések iktatása, kérések teljesítése, az ügyviteli folyamatok követése, a számlaadatok felvitele, számlázás;
- történeti adatok nyomon követése;
- különféle szempontok szerinti lekérdezések, státuszjelentések;
- beépített statisztikai megfigyelések lekérdezése, kiírása.

A rendszerben megvalósított feladatok

A BOOK-DREAM program a könyvtárközi kölcsönzés folyamatát segíti, a kérések felvitelétől a szolgáltatás számlázásáig. A kérések hagyományos úton, illetve interneten keresztül egyaránt érkezhetnek. A program segítségével pedig végigkísérhetjük a kérések teljesülésének teljes folyamatát. Iktatás után, a teljesítés során, a program az egyes fázisokhoz tárolja az összes szükséges adatot (a teljesítés formája, a költségek, a pénznem stb.). A teljesített kérésekhez tartozó számlák generálása gombnyomásra, automatikusan történik. A törzsadatok kialakításánál – a korábbi tapasztalatok alapján – a partnerek megnevezése egy rövid névvel kiegészül, ami a gyors elérést biztosítja a gyakran használt partnerek esetében.

A rendszer paraméterezése, és a törzsadatok kialakítása utáni teendők a könyvtárközi kölcsönzésben a következők:

- a kérések iktatása a kéréslapok alapján,
- elbírálás,
- kiadás,
- nyomtatás,
- csoportos keresés a jelleg szerint,
- teljesítés:
 - saját állományból belföldre,
 - saját állományból külföldre,
 - külföldről teljesítés: megtartásra, kölcsönzésre.

A kérések iktatása

A nem interneten keresztül érkező kéréseket a „Kérések iktatása” programban rögzítik. A kéréslap kitöltése után a kérés „Rögzítve” helyzetbe kerül, és nyomtatott formában visszaigazolás készül a megrendelőnek. A kéréslap kitöltésének adatait az 1. ábrán látható képernyő tartalmazza, amelyet a rendszer működésének könnyebb megértése céljából mutatunk be. A kérés adatainak regisztrálásakor a megjegyzés rovat kitöltésére is lehetőség nyílik, amely a kéréssel kapcsolatos egyéb információk helye. Ekkor történik a képen látható statisztikai adatok gyűjtéséhez szükséges információk jelölése is.

Az internetes kérések beolvasása

A program megadott struktúrájú txt fájlból olvassa be a könyvtár honlapján keresztül érkező kéréseket. A felhasználó egy áttekinthető képernyő segítségével tudja ellenőrizni a kéréseket, majd gombnyomással iktatni őket. Ha a kérés mezők kitöltése nem megfelelő, a felhasználó ki is javíthatja ezeket. Az interneten érkező kérések iktatása után a

BOOK-DREAM v8.003/004 ÉV:2003 ÜGYFÉL:1234 0521

Menü Alkalmazás Szerkesztés Opciók Info

Iktatószám 000926 Dátum 2003.02.07

Kérő partner 00001393 BAYER STABI MUNCHEN Számlázási partner

Partner iktatószáma 154 Rögzítve Teljesítés

Szerző Petőfi Sándor

Cím Összes versek

Kiadás helye Budapest Kiadó Magvető

Kiadás éve 1972 Kötet 1 Szám 1 Oldalszám 15

ISBN 1232123 ISSN 4565-6

Kölcsön/Megtart Kölsön

Kérés formája 2 Microfiche

Fizetési mód

Külföldről is Nem

Megjegyzés

Fizetési mód kiválasztás

Tételekód	Megnevezés
1	Átutalás
2	Csekk
3	Készpénz
4	Kupon
5	Voucher

Könyv Budapest

Folyóirat Vidék

Egyéb Külföld

Kilép

Futtató : BOOK v8.3 VGY Lekérdez. SZÉTHÚZ INZ.

Start | kezikönyv - Microsoft Word | BOOK-DREAM v8.003/... HU 16:46

1. ábra Kitöltött kéréslap képernyő

rendszer nyugtázza az iktatást, és választ küld a megrendelőknek a kérés iktatásáról.

Az iktatott kérés teljesítésének felvitele

Az adott kérést, amelyhez teljesítést akarunk felvinni, az „Iktatás” áttekintőben találjuk meg. Itt van lehetőség a hiányzó adatok pótlására is.

Az iktatás után a kérések teljesítése és a tevékenység típusa is különböző lehet. Az egyes tevékenységi típusokhoz különböző funkciók lettek hozzárendelve. A tevékenységi típushoz hozzárendelt folyamatok a „Foly típus” táblában lettek meghatározva, az eljárási rend szerint. Minden eljárási rendhez képernyők tartoznak, amelyek kitöltése jelenti az adott folyamat megoldását.

A tevékenységi típusok: rendkívüli esemény, stornó, sürgetés, továbbküldés belföldre, továbbküldés külföldre, dokumentum visszaküldése, választ várunk, hosszabbítás.

A kölcsönzési folyamat során felmerülő kérdések pontosítására a „választ várunk” folyamatúton

belül van lehetőség. Itt nyílik mód – a korábbi tapasztalati adatok alapján előre paraméterezett – kérdések feltevésére. Ez a módszer egyrészt a kölcsönzési feladatot ellátó könyvtár kezelője számára nyújt gyors és célirányos munkavégzést, másrészt a teljes munkafolyamatot időbeni sorrend szerint nyilvántartja, visszakeresési lehetőséget kínál, és állapotot határoz meg az adott kölcsönzési folyamaton belül. Minden egyes kérés nyom követése és aktuális állapota többféle keresési szempont alapján végezhető el. Az egyes munkafázisok lezárását, illetve a továbblépési lehetőségeket segítő, az adott feladat megoldására értesítő levelek, kibocsátására van mód. Az egyes tevékenységi típusokhoz hozzárendelt eljárási módok tartalmazzák a szükséges idegen nyelvű levelek sablonjait is, valamint figyelmeztetnek a további teendőkre.

A kérés teljesítésének formája kiválasztással történik, szintén előre paraméterezett és elkészített *szótárak* segítségével, amelyek a következők lehetnek: eredeti anyag, mikrofilm, mikrofilmlap, fénymásolat A4-es méretben, Canon mikrofilm

alapján készült másolat, fénymásolat A3-as méretben, labor készíti stb.

Számlák generálása

A számlázási folyamatot megelőző tevékenység a cikkszámrendszer kialakítása, a tevékenységek megnevezése, meghatározása, és az árak kialakítása. A számla kialakításához elengedhetetlen a mennyiségi egységek megadása, szintén előre definiált szótárak segítségével. A kérésekhez kapcsolódó számlák készítése és nyomtatása az „Iktatás” áttekintő képernyőről indítható. A számlatételek generálásakor lehetőség van a tételeket egy korábbi megrendelés tételeihez hozzáfűzni (és több kérést egy számlába összevonni), vagy önálló számlát készíteni. A számlák forintban és devizában egyaránt készíthetők.

A számlázási képernyő (2. ábra) – az adott tételhez tartozó jelölések alapján – mutatja a számlázás megvalósításának lehetőségét. Az iktatott és jóváhagyott tételek számláinak generálása és nyomtatása automatikusan elvégezhető, összhangban a számviteli szabályokkal.

Lekérdezések

Az adatbázist mutató, áttekintő képernyőn a teljes adatállomány látható, amelyből különféle szempontok alapján, riportgenerátor segítségével lekérdezhetők az adatok.

Statisztikák

A rendszer a következő kimutatásokat állítja elő:

- iktatási statisztika,
- teljesítési statisztika,
- összefoglaló statisztikai jelentés országonkénti bontásban.

A Book-Dream a felhasználó-könyvtáros szemszögéből

Előzmények, kezdetek

Az OSZK Dokumentumellátó Szolgálatának előde, a Könyvtárközi Kölcsönzés osztály évtizedek óta küszködött a manuális nyilvántartás (iktatókönyv) nehézségeivel. A tífós osztály dolgozóitól komoly együttműködő munkát követelt a kérések iktatása,

BOOK-DREAM v8.003/004 ÉV:2003 ÜGYFÉL:1234 OSZK

Menü Alkalmazás Szerkesztés Opciók Info

Számítás áttekintése

Számla azono:	Partner kód	Partner rövid név	Számla kelte	Dátum	Bruttó Érték	Fizetés módja
KÜL000008/03	00002089	NL AUSTRALIA CA	2003.01.27	2003.02.26	7.00	SEE BELOW
KÜL000009/03	00004816	MAROSI EMŐKE UD	2003.01.28	2003.02.27	19.00	SEE BELOW
KÜL000010/03	00004786	SCHOFFHAUSER EV	2003.01.28	2003.02.27	15.00	S.UNTEN
KÜL000011/03	00004798	WERTZ TILLMANN	2003.01.28	2003.02.27	18.00	S.UNTEN
KÜL000012/03	00001214	SLOV.NAT.LIBR.M	2003.01.28	2003.02.27	7.00	SEE BELOW
KÜL000013/03	00003749	WASEDA UNIV.LIB	2003.01.29	2003.02.28	26.00	SEE BELOW

+ Iktatás 2 Jóváhagyott + Nyomatás - Jóváírás - Stornózás

Kiválaszt Kilépés

Futtató : BOOK v8.3 VGY Lekérdez. ZOOM INZ.

Start kezikönyv - Microsoft Word BOOK-DREAM v8.003/... HU 15:30

2. ábra Számlák generálásához áttekintő képernyő

a státusok regisztrálása, és a kérők állandó tájékoztatása, a számlák előállítás, a statisztikák vezetése és összesítése. Az elektronikus nyilvántartástól azt vártuk, hogy mindezeket egyszerűsítse, a mechanikusan végezhető tevékenységeket pedig vegye át tőlünk.

Azért döntöttünk az Integra Rt. mellett, mert náluk már rendelkezésre állt a partnertörzs és a számlázási modul, háromlábú rendszerünk két legfontosabb eleme. Elhatároztuk, hogy a harmadik elem, a kérsnyilvántartás kidolgozásában maximális igényekkel lépünk föl. A nyomtatott könyvtárközi kölcsönzési kéréslap volt a kiindulási pont, az elvégzett tevékenységek elektronikus megjelenítését vártuk el a fejlesztőtől. Munkamódszerünk a feladatok pontos megfogalmazása, a fejlesztői megoldások kipróbálása, a folyamatos javítás volt. Csak akkor léptünk tovább, ha minden felhasználó maradéktalanul elégedett volt az eredménnyel.

1997-ben tértünk át a kizárólagos elektronikus nyilvántartásra. Az elektronikus kérsnyilvántartás nemcsak helyettesíti az iktatókönyvet, hanem sokkal többet is nyújt annál: megkönnyíti a kérések státusával kapcsolatos tájékoztatást, különféle számlákat és statisztikákat generál. Ugyanakkor a napi munka folyamatossága mellett komoly gondot jelentett a rendszer adatokkal való feltöltése még úgy is, hogy átvettük a Nemzeti Periodika Adatbázis belföldi partneradatait. Az OSZK többi osztálya is segített, amikor szükségünk volt rá. A kérések adatait viszont évekig manuálisan vittük be a rendszerbe.

A fejlesztés irányai és eredményei

Kézenfekvő volt, hogy a következő lépés az legyen, hogy a nyomtatott kéréslapot webalapúval helyettesítsük, és az interneten beérkező kéréseket összekössük a nyilvántartással. Így az elektronikus kérések a napi iktatás során automatikusan betöltődnek, és iktatószámot kapnak a rendszerben. A kérők az iktatás megtörténtéről elektronikus levélben visszaigazolást kapnak, és kérésük 30 napig megtekinthető az interneten. Az 1999-ben bevezetett szolgáltatás népszerűségére jellemző, hogy ez az OSZK egyik leglátogatottabb oldala. A webes kéréslapra regisztrált hazai és külföldi partnerek száma megközelíti a 400-at, az iktatott kérések közel 80%-a már a weben érkezik.

A 2002 óta használt grafikus felület újabb lehetőséget adott a rendszer még hatékonyabb kihasználására: először is növekedett a visszakereshető

adatok mennyisége. Az „Iktatás” áttekintőben kérő partner, partner iktatószáma és számlaazonosító szerinti keresést végezhetünk, sőt annak is utánanézhetünk, hogy egy kérést milyen számon és hova továbbítottunk egy külső rendszerben. Ennek óriási jelentősége van a beérkező számlák azonosításakor. A „Kérések” áttekintőben a kérések adatainak nézhetünk utána (szerző, cím, megjelenés, kiadó, ISBN, ISSN), a technikai funkciók menüben pedig megtekinthetjük, hogy egy adott szolgáltató partnertől milyen számon milyen dokumentumok érkeztek.

Lehetséggé vált egy olyan szolgáltatás is, amelyre a partnerek már régóta vártak: a számlázási címre történő számlakiállítás.

Statisztikánkról túlzás nélkül elmondható, hogy mindenre kiterjed. A kérésiktatás nemcsak azt árulja el, hogy hány kérést iktattunk, hanem hogy ezek honnan érkeztek (Budapest, vidék, külföld), hány kérés jött az interneten. A kérésjeljesítés statisztika többek között arra ad választ, hogy hány kérést továbbítottunk belföldre (külön adat az ODR-ben való továbbítás), illetve külföldre, hányat teljesítettünk saját állományból, és milyen formátumban. A belföldi továbbküldések megoszlása menüpontból megtudhatjuk, mely hazai könyvtárak milyen arányban kaptak tőlünk kéréseket, a továbbküldés külföldre megmutatja, hogy mely országokba hány kérést továbbítottunk, a dokumentumot szolgáltató országok statisztika segítségével pedig összehasonlítást végezhetünk a különböző országok igencsak eltérő szolgáltatási hatékonyságával kapcsolatban.

A számlázási statisztika kiküldött számláinkat összesíti darabszámra és értékre egyaránt.

Továbbfejlesztési és együttműködési lehetőségek

Az elmúlt évek közös munkájára visszatekintve egyrészt azt tekintjük a legnagyobb sikernek, hogy a rendszer valóban olyan lett, amilyenné alakítani akartuk, másrészt hogy messzemenően alkalmas további fejlesztésekre.

- Mivel az ODR adatbázis belföldi szolgáltatása és az OSZK túlnyomórészt nemzetközi dokumentumforgalma jól kiegészíti egymást, egyik irányként fölmerült a két rendszer bizonyos pontjainak összekapcsolása. Ez a nagyon izgalmas feladat jelenleg még „ismerkedési” stádiumban van. Megvalósítása tovább javítja a könyvtári szolgáltatások hatékonyságát.

- A továbblépés másik iránya, ha a hazai könyvtárak (elsősorban a nagy szolgáltatók) is áttérnek a BOOK-DREAM rendszerre. Példaként szolgálhat a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár (BME OMIKK), amely az OSZK tapasztalatait megismerve, és a többlépcsős bevezetési stratégiát követve, 2003-tól szintén a grafikus felületű változat felhasználója lett. A két könyvtár által nyújtott szolgáltatások nagyságrendje ugyan különböző, és gazdasági rendszere eltérő, de a megfelelő paraméterezéssel és egyedi fejlesztési megoldásokkal a rendszerben, jól elkülöníthetően és felhasználóspecifikusan működtethető. A legszembetűnőbb eltérés a számlázási tevékenységet érinti, mivel a BME OMIKK számára a számlák az egyetem EGR rendszerében készülnek. Ezért a BOOK-DREAM munkája a megrendelő részére a szállító kiállításiával fejeződik be.
- A konzultációt követő időszakban több könyvtár részéről mutatkozott érdeklődés a rendszer iránt. Az Integra Rt. minden megkeresést örömmel fogad, és támaszkodik a könyvtárakkal folytatott munka immár évtizedes tapasztalataira.

Az alábbiakban röviden áttekintjük egy bevezetési projekt szakaszait.

A BOOK-DREAM bevezetési folyamata

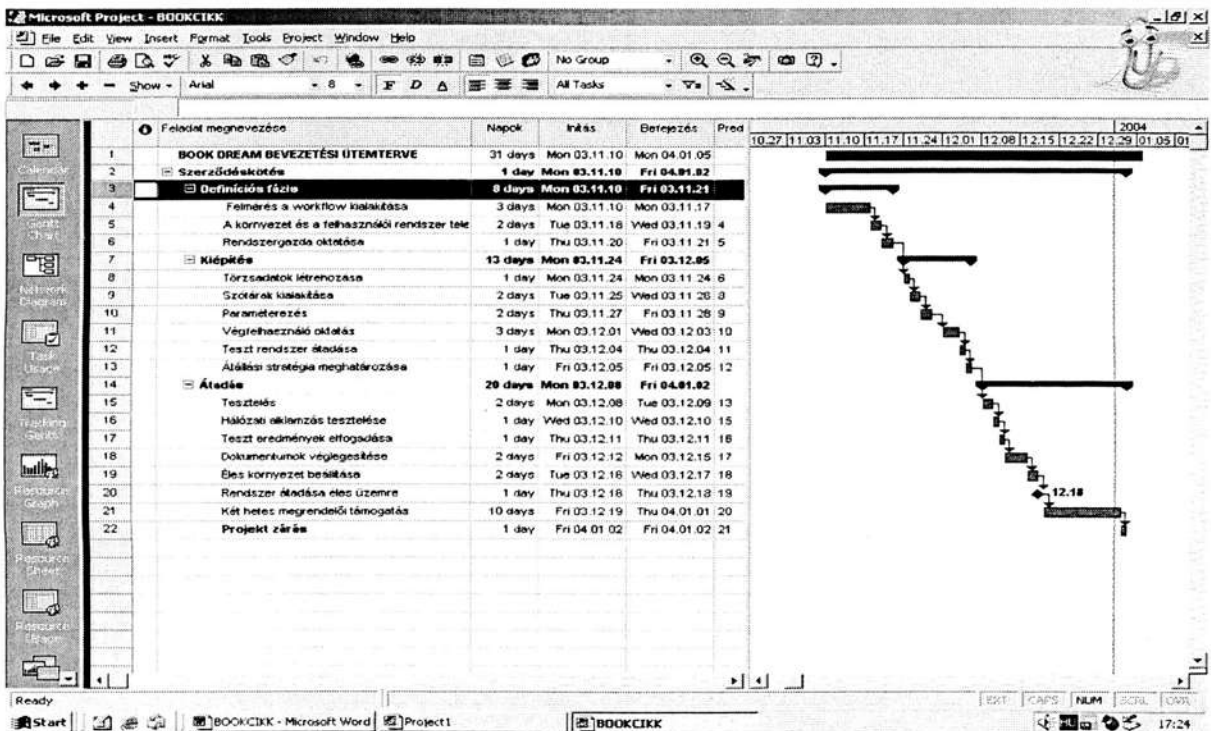
A BOOK-DREAM Rendszer Bevezetési Projekt végrehajtása – a bevezetési projekt – három szakaszból (Definíció, Kiépítés, Átadás) áll. A végrehajtandó feladatokhoz biztosítandó szolgáltatókat ezen szakaszok mentén mutatjuk be részletesen. Az egyes szakaszoknál az eredményeket, valamint a projektirányítás fő termékeit is felsoroljuk. Erre a feladatmeghatározásra épül a bevezetés logikai és erőforrás ütemterve. A rendszer bevezetésének folyamatát a 3. ábra szemlélteti.

Definíciós szakasz

A rendszer pontos meghatározásával párhuzamosan megtörténik a rendszer installálása. Ugyanebben a kezdeti időszakban történik a folyamatok felmérése a paraméterezés előkészítéséhez.

Kiépítés

A rendszer alapbeállításainak elvégzése (setup) jelenti a kiépítést: a modulok teljes paraméterezése, valamint együttes használatuk kiépítése, a hálózati elérések tesztje. A korábbi bevezetési tapasztalatok alapján megfogalmazott szakmai tartalom mentén történik az alkalmazások beállítása.



3. ábra A BOOK-DREAM bevezetési folyamatábrája

Átadás

A véglegesítési, átadási szakasz fő feladata a tesztelés, melynek célja megismerni, elsajátítani, ellenőrizni a kiépített rendszer funkcionalitásainak helyes működését. Ebben a szakaszban történik a végfelhasználók oktatása. Az oktatási tematikát a pontos ismeretek birtokában, a projekt indításakor személyre szabottan a Megrendelővel közösen véglegesítik.

* * *

Végezetül röviden bemutatjuk az Integra Informatikai Rt.-t. 1989-ben néhány fiatal szakember megalakította az Integra Kft.-t, és nem kisebb célt tűzött ki maga elé, mint hogy betörjön arra a piacra, amelyen addig a nagy külföldi, multinacionális cégek voltak az egyeduralkodók. 1991-ben a kft. létszáma növekedésnek indult, s elkezdett a számviteli és ügyviteli rendszerekkel foglalkozni. 1992-ben elhatározták, hogy tőkét emelnek, és felvállalják a számlavezetési rendszerek szakértői szintű megismerését és termék szintű kidolgozását. 1994 elején jött létre az ISD Integra Szoftver Disztribúció Kft., melynek feladata a saját, nem pénzügyi szoftverrendszerek értékesítése lett. 1995 nyarán megalakult az egységes gazdálkodó szervezetként működő, Integra Informatikai Részvénytársaság.

Informatikai kínálat

- Saját fejlesztésű szoftverek magyar bankok és brókerházak, valamint a nemzetközi bankok magyarországi fiókjai számára.
- A DREAM saját fejlesztésű vállalatirányítási rendszer szállítása és telepítése. A rendszer célja a magyar közép- és nagyvállalkozások, állami intézmények teljes körű gazdasági feladatainak automatizálása. A teljes DREAM telepítésére irányuló tipikus projekt mintegy kettő-hat hónapot vesz igénybe.
- Tanácsadás, erőforrás-ellátás, kivitelezés, üzembe helyezés és működést támogató szolgáltatás a saját fejlesztésű szoftverrendszerek esetén.

Az alkalmazások technikai és technológiai háttere

Csúcstechnológia alkalmazása a szoftverfejlesztés területén, és a szolgáltatási ágazatban, ahol az

ASP (Application Service Provider): alkalmazás-szolgáltatás és outsourcing technológiák egyaránt használatosak. Ügyfeleink számára a verziócsere internetes portálon kínáljuk, a telefonos segítségnyújtás e-support szolgáltatással az iFlow rendszeren keresztül dokumentált módon történeti áttekinthetőséggel valósul meg.

Minőségbiztosítás

Az Integra Rt. minőségügyi rendszerét ISO 9001:1994 szerint 1998-ban tanúsította az SGS Hungária Kft. A minőségirányítási rendszert az ISO 9001:2001 szabvány megjelenésével 2003-ban átdolgozták és újratanúsították.

I-FLOW-DREAM: intranet-internet workflow system

Mivel ez az újdonság a könyvtárak számára is hasznos lehet, néhány szóval ismertetjük. A program az Integra Rt.-ben és partnereinél futó projektek követésére és feladat kiosztásra szolgáló alkalmazás. A program a különböző verziók nyilvántartására és a cég ügyfeleihez történő support tevékenység nyomon követésére is alkalmas. Paraméterek segítségével alakítható ki az adott felhasználó workflow rendszere. A program az Integra Rt.-ben fut, és internetes kapcsolaton keresztül használható. Így a szoftver karbantartása, fejlesztése és support online módon áll a felhasználók rendelkezésére. A rendszer alkalmas az ISO szabványok szerinti munkafolyamat kialakítására, létrehozására és betartására.

Az i-Flow rendszer használatához az Integra Rt. minden dedikált ügyfele jogosultsággal hozzáférhet. Az engedélyezésnek megfelelően support feladatot hozhat létre, amely az Integra belső ügyfélkezelési rendszerében a megfelelő feladatok kiosztásával megoldáshoz vezet. A lehetséges megoldások: fejlesztés, segítségnyújtás, konzultáció, verzióletöltés, projektkövetés stb. A rendszer segítségével dokumentáltan megállapítható a projekt állása, az online segítségnyújtás gyors és követhető. A verziócserehez rendelkezésre álló számozott programok és dokumentációk segítik a felhasználót az eligazodásban a www.integra.hu honlapon.

Beérkezett: 2004. III. 19-én.