

AUTOMATISK BEHANDLING AV E-POST



Av Trine Nesland, Arkivråd

Ny teknologi gjør det mulig å klassifisere, distribuere og arkivere e-post i automatiserte arbeidsflyter. Hvordan kan vi nyttiggjøre oss dette i arkivdanningen vår? Hva er mulighetene, hva er begrensningene og hvilke gevinster kan vi forvente ved å ta i bruk slike løsninger? Dette var tema på frokostmøte 15.mai, i regi av Norsk Arkivråd, region øst.

Terje Brevik fra Capgemini og Snorre Sveinar fra IBM presenterte konseptet og systemet sitt, etterfulgt av Norsk Arkivråds Geir Magnus Walderhaug og Ellen Pihl Konstad, som snakket om hvordan vi kan ta i bruk slik autobehandling i arkivdanningen i virksomhetene våre – hvilke gevinster dette kan gi, men også hvilke utfordringer det er uunngåelig å støte på.

Både IBM og Capgemini har jobbet mye med *enterprise content management* (ECM) og dokumentstyrings- og arkivløsninger og -systemer for ulike virksomheter, dog kanskje særlig i privat sektor. I offentlig sektor har kravet om at man må bruke Noark-godkjente systemer i alle

fall til nå begrenset systemfleksibiliteten en del. Det betyr likevel ikke at «offentlige» arkivarer ikke kan la seg inspirere av ideene og konseptene fra dette frokostmøtet!

En e-post består av attributter – metadata – som kan (må) brukes når e-posten skal autobehandles. Det er systemet som tar stilling til hva som er verdt å arkivere, f.eks. basert på ord i e-postkroppen eller i vedleggene. Her må man på forhånd definere hvilke regler som skal gjelde for de ulike typene e-post som mottas – og dette arbeidet vil alltid være krevende! Arbeidsprosessene må kartlegges i detalj og man må selvfølgelig også ha en plan for hvordan man skal håndtere alle de e-

postene som *ikke* passer til å skulle autobehandles. Resultatene av kartleggingene bør tas inn i virksomhetens arkivplan og deretter revideres jevnlig – om ikke hyppig.

Gevinstene ved autobehandling kan være store. Man sparer tid, og tid er, som vi vet, penger. I tillegg sørger man for likebehandling fordi systemet bruker klare regler fremfor skjønn til å avgjøre hvorvidt noe skal arkiveres eller ikke, man sikrer at journalføring finner sted, og informasjonens *recordness* blir ivarettatt på en bedre måte – ved å arkivere e-posten når den mottas, er det ikke like farlig om saksbehandler eller noen andre gjør endringer, f.eks. i et vedlegg, på et senere

tidspunkt i saksbehandlingsprosessen. Samtidig muliggjør man enklere gjenfinning og mer deling av informasjon, igjen upåvirket av den enkelte saksbehandlers forgodtbefinnende. God *lifecycle governance* (livsløpsstyring?) av dokumentasjonen, som definering av de nevnte klare reglene gjerne er en del av, kan bidra til å gjøre det lettere å etterleve lovverk og eventuelle beste praksis-standarder. Generelt kan man nok si at virksomhetens etterrettelighet styrkes hvis man er i stand til å si tydelig at «Den e-posten er vi helt sikre på at vi har slettet, FORDI ...».

Utfordringene med autobehandling kan imidlertid også være store. Det er relativt lett å se for seg at autobehandling av e-post er mulig når e-posten er «standard», eller hvis man vil autobehandle for å effektivisere et postmottak. Men hva med all den samtaleimiterende e-posten, den som beskriver en sak eller et forhold i saken eller noens arbeid med saken, men som likevel ikke kan (eller kanskje helst; bør) regnes som et saksdokument for virksomheten? Det finnes (altfor) mange slike.

Det er ingen tvil om at manuell behandling av de enorme e-postmengdene som produseres er dyrt. For dyrt, synes mange virksomheter (særlig når tallfesting av kostnadene ved manglende eller mangel-

full behandling er så vanskelig som det er). Spørsmålet blir om vi kan klare å få god nok kvalitet på arkivdanningen med autobehandling av e-post. Sannsynligvis er dette et spørsmål som må besvares hos hver enkelt virksomhet, med virksomhetens definerte behov som sterkeste styringsparameter. Vi må ha klart for oss hva vi vil oppnå. Det er ingenting som løser seg «automatisk» av å kjøpe ny software – og vi vet alle at det er mye vanskeligere å bygge opp tilliten til nye systemer enn å kjøpe dem.

Samtidig kommer man ikke forbi behovet for løsninger og systemer som er litt sexy og veldig fleksible, særlig når svært ulike brukergrupper skal forholde seg til den samme funksjonaliteten i det samme grensesnittet. Capgeminis erfaring er at de beste løsningene på markedet i dag er modulbaserte fordi behovene endrer seg

hele tiden. Vi må tilpasse oss den ustabiliteten og lage systemene våre slik at de takler dette, fremfor å forsøke å trykke dynamiske og mangekantede prosesser inn i statiske og firkantede systemer.

Auto-konseptet er spennende. Det muliggjør å kunne hente e-poster automatisk fra mottak (sentralt eller individuelt) og arkivere dem slik at vi kan finne dem igjen hvis vi trenger det, uten at en fysisk person må forstå objektet og dets innhold og sammenheng før skikkelig arkivering kan finne sted. Dette er nok for de fleste pr. i dag temmelig diffust, men det kommer garantert ikke til å forbli slik fremover. Dermed passer det seg å klemme inn litt Hollywood-sjargong: «To be continued ...»!

