

M-Files®



digital resources



10 TIPŮ PRO VÝBĚR ECM ŘEŠENÍ

(ECM = Enterprise Content Management = Řešení pro správu podnikového obsahu)

JAK VÁM MŮŽE INTELIGENTNÍ SPRÁVA INFORMACÍ POMOCI, ABYSTE BYLI
KONKURENCESCHOPNĚJŠÍ

SPRÁVA OBSAHU A INFORMACÍ - VÍCE NEŽ JEN "BUZZWORD"

OBJEM VS. HODNOTA INFORMACÍ

Datoví experti se shodují, že objem informací v digitálním světě se každé dva roky zdvojnásobí, což je 50-ti násobný růst od roku 2010 do roku 2020. Kolik z těchto dat má obchodní hodnotu? Výzkumná společnost IDC odhaduje, že 33 % obsahuje informace, které by mohly být při analýze byznysu cenné.¹ Ale co zbytek datového spektra? Zpráva Global Databerg odhalila, že v průměru 85 % všech uložených dat se nepoužívá nebo je nadbytečných či zastaralých.²

V dnešním konkurenčním podnikatelském prostředí je klíčové identifikovat informace, které jsou užitečné a které nám pomohou činit přesná rozhodnutí.

CO JE SPRÁVA INFORMACÍ A PROČ JI POTŘEBUJEME?

Ať už tomu říkáme Enterprise Information Management (EIM) nebo Enterprise Content Management (ECM), odvětví správy informací se vyvíjí. Gartner říká, že pojem ECM je "mrtvý", a nyní mluví o obsahových službách (CSP = Content Services Platform). Asociace pro inteligentní správu informací (AIIM) definuje moderní správu informací jako:

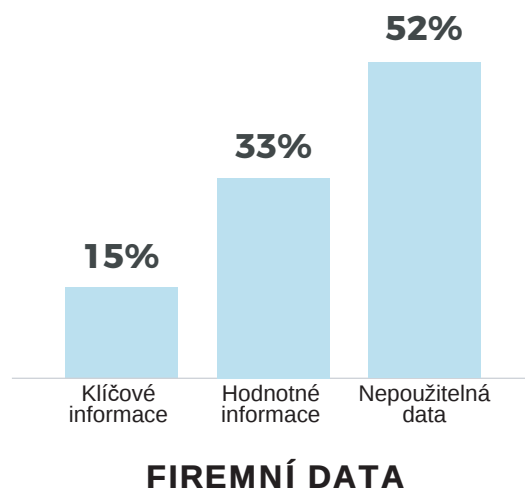
Ani technologie, ani metodologie, ani proces; jedná se o dynamickou kombinaci strategií, metod a nástrojů používaných k zachycování, správě, ukládání, uchovávání a poskytování informací podporujících klíčové organizační procesy po celou dobu jejich životního cyklu.³

Klíčovým bodem definice AIIM je koncept, že správa informací má podporovat procesy organizace. Ve skutečnosti jde o mnohem více než jen o ukládání a archivaci dokumentů.

Mezi množstvím praktických funkcí se systémy inteligentní správy informací mimo jiné používají pro:⁴

- správu dokumentů,
- vyhledávání dokumentů a informací,
- správu záznamů,
- digitalizaci obsahu,
- workflows / řízení firemních procesů,
- archivaci dokumentů,
- spolupráci.

Nasazením EIM/ECM systému mohou organizace těžit z kvality, integrity a přesnosti svých klíčových informací. Řešení rovněž usnadňuje vyhledávání a používání informací. Správa informací může být také použita jako prostředek kontroly rizik a zajištění souladu, umožnění konzistentních workflow a harmonizace procesů. Firma může dosáhnout podstatných úspor nákladů správou svých informací pomocí platformy ECM.





01

ZVYŠTE SVOU PRODUKTIVITU

Náklady hledání informací

Podle studie IDC se až 30 % jediného pracovního dne stráví hledáním informací.⁵ Obecně je to proto, že informace jsou rozptýleny po různých systémech, síťových složkách, e-mailech a dokonce se stále nacházejí v papírových dokumentech. Jak již bylo zmíněno, k problému se přidává skutečnost, že až 85 % dat se odhaduje jako nadbytečných, zastaralých nebo nepoužívaných. Jinými slovy nejsou z obchodního hlediska důležité.²

Další výzvou je skutečnost, že stále roste množství dat nestrukturovaných. Typickým příkladem nestrukturovaných dat je obrázek nebo textový dokument, který je obtížné klasifikovat.

Identifikace a hledání klíčových firemních informací

Nejpřesvědčivějším důvodem pro implementaci systému správy informací je umožnit zaměstnancům rychle vyhledat informace, když je potřebují. Nejjednodušší systémy ECM používají vyhledávací funkci ve stylu Google, ale to při zpracování velkého množství dokumentů nestačí. Pokročilé systémy podporují intuitivnější podnikové vyhledávání prostřednictvím jednotného uživatelského rozhraní. Například obchodní ředitel může hledat informace dle jména zákazníka, zatímco projektový manažer může hledat stejné informace pomocí klíčových slov specifických pro konkrétní projekt.

V zastaralé struktuře by tyto různé pohledy přinesly odlišné výsledky vyhledávání. Pokud jsou však možnosti vyhledávání podpořeny metadaty, informace se snáze najdou - v jakémkoli kontextu - ať už jsou uloženy kdekoliv.⁶

Hledání není omezeno pouze na data uložená v jednom úložišti nebo dokonce na samotné platformě ECM; místo toho je možné vyhledávat informace napříč více systémy - například CRM, ERP a síťovými disky. Hledání informací napříč všemi úložišti na základě toho, čím jsou, a nikoli kde leží, znamená, že uživatelům jsou poskytovány přesně ty informace, které potřebují, bez ohledu na to, kde se nacházejí.

Identifikace jediné správné verze

Typickým problémem v organizacích je, že existuje několik verzí stejného dokumentu. V některých případech jsou uloženy na různých místech, takže je pro uživatele prakticky nemožné zjistit, která verze je ta nejnovější. Inteligentní systémy pro správu informací zajišťují, že v každém okamžiku může existovat pouze jedna jediná a aktuální verze každého dokumentu. Pro hlubší přehled mohou uživatelé také zkontrolovat historii verzí každého dokumentu a zjistit, kdo provedl poslední úpravy a kdo dokument otevřel nebo zobrazil. Je také možné vrátit se ke starší verzi, pokud byly změny zbytečné nebo nesprávné.

02

SEZNAMTE SE S METADATY

Propojujte, hledejte, chraňte a uchovávejte informace pomocí metadat

Jednoduše řečeno, metadata jsou data o datech - informace připojené k souboru nebo dokumentu, jejichž účelem je tento soubor nebo dokument definovat, popsat a klasifikovat. ECM systém založený na metadatach usnadňuje:⁷

- získávání a konsolidaci dat,
- řízení přístupových práv a vlastnictví informací,
- uchování informací.

Ve světě zastaralých síťových složek a tradičního způsobu ukládání souborů uchovávají uživatelé dokumenty a informace v konkrétních složkách a podsložkách. Ve své podstatě to může být nenápadná příčina několika zásadních výzev:

1. Jsou soubory ukládány na správném místě?
2. Pokud lze soubor logicky uložit do několika různých úložišť, jak si uživatel vybere, která složka je ta nejlepší?
3. Jsou dokumenty uloženy na místě, kde je mohou ostatní kolegové snadno najít?
4. Není stejný soubor uložen na více místech, možná i různými uživateli?
5. Která verze dokumentu je správná?

Vyhledávání informací

Když ke klasifikaci informací používáme metadata, uživatelé nemusí vědět, kam informace nebo dokument ukládají. Důležité je vědět něco o samotných informacích. Kdykoli jsou data nebo dokumenty uloženy do ECM systému, jsou označeny metadaty. Díky tomu můžete snadno najít informace, které hledáte, protože záleží na kontextu - nikoli na místě.

Z pohledu uživatele metadata umožňují efektivnější vyhledání informací a dokumentů. Uživatelé mohou informace hledat způsobem, který jim nejvíce vyhovuje.

Zamyslete se nad jednoduchým příkladem. Společnost vystavila společnosti XYZ s.r.o. fakturu s podrobným nákupem 1 000 položek. Manažer prodeje musí odkazovat na tuto fakturu a hledat podle jména zákazníka - XYZ s.r.o. Mezitím má manažer dopravy krabici s 1000 položkami pro doručení, ale nemůže si vzpomenout na jméno zákazníka a potřebuje nalézt stejnou fakturu, takže vyhledá dle jedné z položek.

Když jsou dokumenty označeny správnými metadaty, lze daný dokument najít několika způsoby místo toho, aby bylo nutné hledat dokument v několika různých složkách.

"Metadata určí, kdo bude v budoucnu úspěšný." - John Mancini, AIIM



Konsolidace informací

Překrývající se systémy vytvářejí problémy. Jsou to v podstatě ostrovy informací uložených a podporovaných často nadbytečnými aplikacemi a operacemi. S ECM řešením založeným na metadatech může organizace konsolidovat informace z různorodých překrývajících se systémů do jednoho centralizovaného, standardizovaného úložiště. Konsolidace není jen spojováním a obohacím informací napříč více systémy. Konsolidace informací znamená, že uživatelé najdou jedinou verzi souboru, který potřebují, namísto stejného souboru s dvaceti různými názvy.

Vlastnictví, přístupová práva, ochrana a zachování

ECM systém umožňuje definovat oprávnění založená na rolích uživatelů, takže v případě potřeby lze omezit přístupová práva ke konkrétním dokumentům snadno a rychle. Správa oprávnění není založena na struktuře složek, ale na metadatech.

Dynamická přístupová oprávnění se vytvářejí automaticky na základě pozice uživatele v organizaci. Například role „manažera“ umožňuje osobě přístup k informacím týkajícím se podřízených manažera. Pokud se role změní, změní se automaticky také přístupové oprávnění. Nemusíte si dělat starosti s přidáváním přístupových práv ke konkrétním složkám pro konkrétní osobu zvlášť, protože přístupová logika zpracovává změny oprávnění automaticky. Kromě toho je také možné přidat přístupová oprávnění na úpravy a prohlížení jednotlivých dokumentů, je-li to nutné.

Oprávnění řízená metadaty a související audit trail a protokol událostí také pomáhají organizacím prokázat, že dodržují zásady řízení přístupu, které organizace definovala. Automatická oznámení a aktualizace snižují riziko přístupu k zastaralým dokumentům, jako jsou například staré smlouvy. Oznámení o zastaralých dokumentech také pomáhají zbavovat se se zastaralých informací.



03

ZLEPŠETE SPOLUPRÁCI

Nástroje pro spolupráci zajišťují, že se vždy používá pouze jedna správná verze dokumentu - žádné duplikáty nebo zastaralé verze. Řešení přináší jednodušší úpravy a schvalování dokumentů.

Zajištění hladké spolupráce

Podnikání je řízeno lidmi - lidmi, kteří spolupracují v týmech na dokončení projektů. Inteligentní systém správy informací spolupráci lidem usnadňuje. Nástroje spolupráce pokročilých ECM systémů ve skutečnosti přesahují hranice organizace. Více subjektů, jako jsou zaměstnanci společnosti, partneři, subdodavatelé a dodavatelé, mohou spolupracovat efektivněji. A když ECM systém obsahuje robustní funkce pro spoluautorství, uživatelé mohou vytvářet a upravovat obsah společně, současně.

Přílohy e-mailových souborů zastarávají. Uživatelé ECM mohou jednoduše poslat e-mailem odkaz na dokument, který si mohou prohlížet a upravovat interní i externí uživatelé v jeho aktuální verzi. Kromě toho lze k dokumentům nastavovat workflow.

V nedávném průzkumu 46 % respondentů uvedlo, že se domnívá, že papírové soubory jsou nejzranitelnější oblastí ve smyslu bezpečnosti informací.⁹

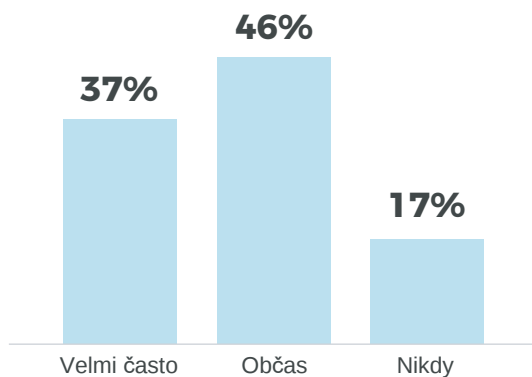
04

ŘÍDTE RIZIKA

S pokročilým inteligentním systémem pro správu informací a řízením práv se snižuje riziko, že se informace dostanou do špatných rukou.

Firmy často vyhledávají ECM systémy, aby jim pomohly dodržovat určité zákony nebo normy. Je to však jen jeden ze způsobů, jak platforma ECM obohacuje práci ve firmě. Pokročilejší systémy lze použít například ke splnění požadavků různých norem ISO nebo k řízení dalších rizikových faktorů ve společnosti. Jedním z těchto rizikových faktorů je narušení bezpečnosti, které může být způsobeno několika faktory - například (1) používáním papírových dokumentů nebo (2) sdílením souborů (nebo ukládáním) pomocí aplikací, které nejsou ideální pro dodržování souladu.

V nedávném průzkumu byli respondenti dotázáni: „Jak často ukládáte nebo sdílíte firemní dokumenty prostřednictvím aplikací pro sdílení souborů, jako je Google Drive, Box, OneDrive nebo Dropbox?“⁹



Potíže s papírovými dokumenty

Některé firmy vytváří interní dokumenty s pokyny pro ukládání, používání a sdílení informací, což může určitě pozitivně ovlivnit správu a zabezpečení informací ve firmě. Nicméně zranitelnost lze výrazně snížit až digitalizací papírových dokumentů a použitím ECM systémů.

Populární služby sdílení souborů mohou představovat bezpečnostní rizika, včetně neoprávněného sdílení souborů. Zaměstnanci se však na tyto aplikace často obrací z několika důvodů - v neposlední řadě je to, že nástroje poskytované jejich společnostmi nejsou dostačující. S pokročilejším inteligentním systémem pro správu informací lze významně snížit riziko, že se informace dostanou do špatných rukou. Neustálý vývoj právních předpisů na ochranu údajů zároveň vyžaduje, aby společnosti fungovaly s větší přesností a zavedly postupy pro zpracování citlivých údajů (např. dle GDPR).

V mnoha firmách existují problémy s papírovou dokumentací a zaměstnanci, kteří používají neautorizované aplikace pro sdílení souborů. IT oddělení ani oddělení pro dodržování předpisů nemají žádnou viditelnost ani kontrolu nad tím, kde jsou informace ukládány a sdíleny. Snadno použitelný a intuitivní ECM systém řeší tento problém tím, že umožňuje efektivně nastavit uživatelská oprávnění a dohled nad obsahem.

05

AUTOMATIZUJTE SVÉ FIREMNÍ PROCESY

ECM workflows (například pro schválení faktur nebo smluv) podporují efektivitu práce a řízení rizik. Mohou být použita k definici a automatizaci určitých procesů v organizaci.⁷ Například faktura, na které běží určité workflow, postupuje svým schvalovacím procesem automaticky - v souladu s předdefinovaným postupem od jednoho schvalovatele ke druhému, bez jakékoliv manuální práce.

To minimalizuje lidské chyby a urychluje pracovní procesy. ECM workflow nezávisí na schvalování papírových kopií, skenování nebo fyzických podpisech. Řízení procesů je jádrem inteligentních systémů pro správu informací a často zahrnují možnosti automatických oznámení informujících jednotlivce o přidělených úkolech. Uživatelé mají vždy přehled o aktuálním stavu faktury nebo jiného dokumentu v rámci workflow. Proces je tedy efektivnější, méně náchylný k chybám a snadno kontrolovatelný.

ECM workflow lze také použít ke stanovení a monitorování požadavků na školení zaměstnanců, což organizacím umožňuje převzít kontrolu nad řízením rizik v oblastech, jako je třeba bezpečnost práce. Představte si například, že obráběcí společnost získá nové zařízení, které může být při špatném využití nebezpečné. Společnost může pomocí workflow vyžadovat, aby si příslušní zaměstnanci přečetli uživatelskou příručku a bezpečnostní pokyny. S ECM mohou ředitelé na první pohled zjistit, zda si tyto zaměstnanci požadované informace přečetli nebo ještě ne.



45 % respondentů by chtělo vylepšit uživatelskou přívětivost ve všech firemních procesech.

06

ZVOLTE PŘÍJEMNÉ A MOBILNÍ ŘEŠENÍ

Vyberte si uživatelsky přívětivé řešení - dostupné odkudkoliv

Zaměřte se na vyhodnocení následujících funkcí ECM systémů z pohledu koncového uživatele. To urychlí přijetí ze strany uživatelů a zajistí vyšší návratnost Vaší investice.

KONZISTENTNÍ A PŘÍJEMNÉ UŽIVATELSKÉ ROZHRANÍ:

Bez ohledu na vybraný systém, způsob nasazení nebo používané zařízení. Příjemné a známé prostředí pomáhá uživatelům rychleji se aklimatizovat.

SYSTÉM ZALOŽENÝ NA METADATECH:

Uspadňuje nalezení požadovaných informací. To umožňuje každému uživateli vyhledávat informace způsobem, který je pro ně jako pro jednotlivce nejintuitivnější a nejpříjemnější.

MOBILNÍ ŘEŠENÍ:

Zajišťuje, aby informace byly přístupné na všech zařízeních. Intuitivní mobilní aplikace také snižuje využívání aplikací pro sdílení souborů a minimalizuje rizika.

FUNKCE PODPORUJÍCÍ SPOLUPRÁCI:

Interních a externích stran. Aktualizace nejnovějších informací a jejich sdílení na mobilních zařízeních, usnadňuje a zefektivňuje práci a týmovou spolupráci, a to i u partnerů mimo organizaci.

VÍCE JAZYKOVÝCH VERZÍ SYSTÉMU:

Umožňuje organizacím směřovat k silnějšímu přijetí ze strany uživatelů - ti většinou preferují mateřský jazyk.

07

ZAMĚŘTE SE NA SNADNÉ NASAZENÍ

Žádná firma určitě nechce, aby investovala do systému, který by měl usnadnit její fungování, a následně zjistila, že implementace je příliš náročná. Nasazení ECM řešení je jednodušší, pokud je možné systém implementovat ve fázích. Tím se zajistí, že se proces nestane masivním IT projektem pro organizaci hned od začátku.

On-Premises, Cloud nebo Hybrid?

Stejně jako u mnoha softwarových řešení mohou být inteligentní systémy pro správu informací nasazeny on-premise, v cloudu nebo hybridně. Popularita cloudových služeb je dnes založena na snadném použití: nejnovější verze softwaru

jsou k dispozici okamžitě, aktualizace probíhají automaticky a používání mobilní aplikace je jednoduché. To platí i pro systémy ECM.

Hybridní nasazení umožňuje společně kombinovat spolehlivost on-premise s flexibilitou cloudu. Někdy jsou organizace povinny ukládat určité typy dat on-premise - buď z důvodu dodržování předpisů, nebo z bezpečnostních důvodů. Hybridní nasazení jim dodává flexibilitu. Zároveň je snadné zcela přejít do cloudu, pokud to bude později nutné. Volba hybridního řešení nabízí způsob, jak udržet nákladovou efektivitu, pokud jde o investice, které již byly provedeny.



08

UJISTĚTE SE, ŽE SYSTÉM LZE DÁLE ROZŠIŘOVAT

Zajistěte kompatibilitu a škálovatelnost v celém podniku

Vzhledem k tomu, že obchodní změny a růst jsou nevyhnutelné, musí být ECM systém dostatečně pružný, aby vyhovoval vyvíjejícím se potřebám.

Moderní systém správy informací by měl být schopen organicky růst s organizací. Řešení pro správu informací by mělo být schopné řešit všechny požadavky a agendy organizace včetně:

- správy dokumentů,
- řízení projektů a s nimi spojených dokumentů,
- správy obchodních procesů,
- spolupráce,
- správy případů,
- správy smluv,
- řízení kvality a dodržování předpisů,
- řízení školení a kompetencí,
- správa HR dokumentů.

Nezapomeňte, že ECM projekty obvykle začínají s jedním případem použití (agendou) nebo v rámci jednoho oddělení, ale systém by měl umožňovat rozšířit v budoucnu řešení do dalších oblastí.

09

SPRAVUJTE INFORMACE INTELIGENTNĚ

Další krok: Od správy informací k inteligentní správě informací

Správa informací zaznamenala v posledním desetiletí významný pokrok, ale organizace mají stále problémy držet krok s rostoucím objemem obsahu. Počet nasazení ECM systémů v organizacích stále roste. Za posledních pět let se jejich počet zvýšil o 30 %. Zároveň ale většina (54 %) důležitých obchodních informací je stále umístěna mimo systémy ECM.¹¹

Dobrou zprávou je, že trh ECM nabízí sofistikovaná řešení, která jsou vůči úložišti neutrální: nezáleží na tom, kde budou informace uloženy. A i když se nacházejí na více místech, jsou přístupné prostřednictvím jediného uživatelského rozhraní. Informace již tedy nemusí být migrovány z jednoho systému do druhého. To podnikům značně ušetří čas a peníze a eliminuje potřebu narušit stávající IT infrastrukturu.

A navíc, s využitím umělé inteligence jsou ECM systémy schopné automaticky nabízet metadata, což významně zefektivňuje firemní procesy.

Tyto výkonné funkce také pomáhají připravit se na budoucnost, ve které již nebude správa informací označována jako „jen další systém“, tvrdí AIIM. Přecházíme do éry, ve které je cílem číslo jedna dodávat inteligentní řešení a strategie, které pomáhají organizacím a koncových uživatelů integrovaně řídit spolupráci, procesy a technologie.¹²

V nedávném průzkumu 46 % respondentů uvedlo, že se domnívá, že papírové soubory jsou nejzranitelnější oblastí ve smyslu bezpečnosti informací.⁹

"Přecházíme do éry, ve které je cílem číslo jedna dodávat inteligentní řešení a strategie."

10

UDĚLEJTE SI PRŮZKUM TRHU A ANALYZUJTE NEZÁVISLÉ REPORTY

Projděte si zprávy známých analytiků

V průběhu výběru ECM řešení nezapomeňte také zkontrolovat reporty předních analytiků trhu.

Doporučujeme ujistit se, že jsou Vaši kandidáti na dodavatele zahrnuti ve zprávách hodnotících platformy pro správu obsahu a informací, jako jsou:

- **Forrester Research:** Forrester Wave™ - Enterprise Content Management Business Content Services
- **Gartner:** Magic Quadrant for Content Services Platforms

- **Nucleus Research:** Value Matrix for Enterprise Content Management (ECM)

Doporučujeme také požádat o skutečné výpočty návratnosti investic, které podpoří Vaše rozhodování. To Vám umožní porovnat výhody a nevýhody Vašich vybraných ECM platforem v souladu s požadavky Vaší organizace.



CHECKLIST

Co si pamatovat při výběru ECM řešení

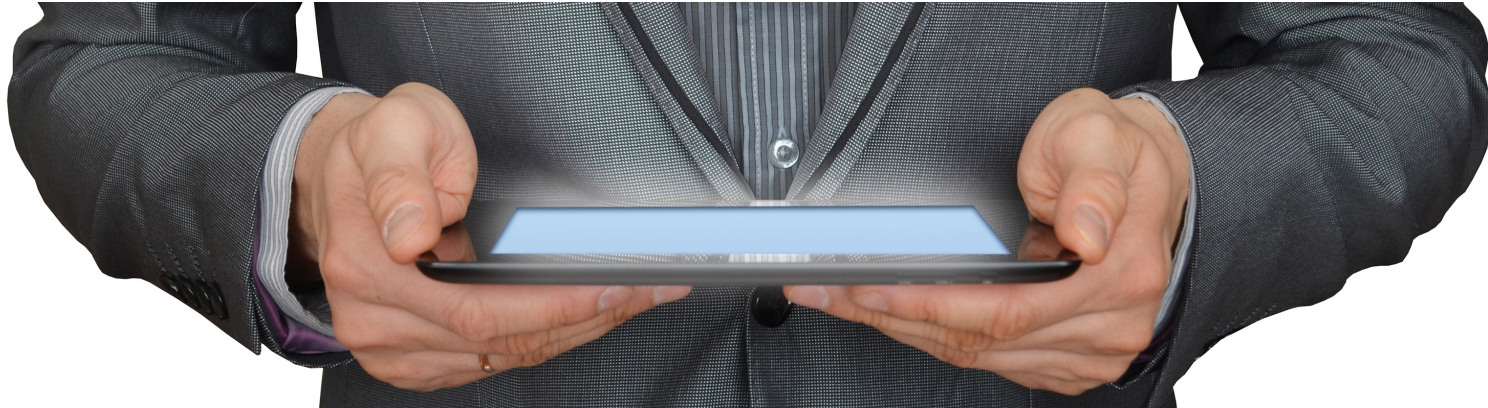
Výběr ECM systému musí vycházet z potřeb Vaší firmy. S jakými problémy se potýkáte, pokud jde o správu informací? Komu by měl systém v organizaci sloužit? Existuje možnost, že budete spolupracovat s externími partnery? Může systém růst s Vaší společností?

Checklist

- ☒ Zjistěte, co potřebujete a co kupujete: připravte plán výzkumu a výběru dodavatele, doplněný specifickými požadavky Vaší organizace.
- ☒ Určete potřeby Vaší organizace: jaké problémy řešíte a komu musí systém sloužit?
- ☒ Zajistěte přístup k informacím pro interní a externí strany.
- ☒ Ověřte, zda ECM systém umožňuje přístup k informacím v důležitých podnikových aplikacích.
- ☒ Zajistěte, aby byl systém snadno implementovatelný.
- ☒ Je systém založen na metadatech?
- ☒ Je systém uživatelsky přívětivý?
- ☒ Poskytuje dodavatel školení a podporu uživatelům?
- ☒ Je ECM škálovatelný a schopný se vyvíjet společně s Vaším podnikáním?
- ☒ Je řešení zahrnuto v hodnocení ECM trhu od společností Gartner, Forrester a Nucleus?
- ☒ Následuje řešení technologický vývoj, trendy správy informací a přání uživatelů?

ZDROJE

1. Computerworld: "By 2020, there will be 5,200 GB of data for every person on Earth"
2. Veritas: Veritas Global Databerg Report Finds 85% of Stored Data Is Either Dark or Redundant, Obsolete, or Trivial (ROT)
3. John Mancini, AIIM: blog post: "ECM Industry Labels Make Better Verbs than Nouns" 4. Juha Anttila, IITC: ECM - Enterprise Content Management.
5. IDC: "The High Cost of Not Finding Information"
6. John Manicini, AIIM: The Next Wave – Moving from ECM to Intelligent Information Management
7. M-Files: Whitepaper - Metadata: The Foundation for Next Generation Enterprise Content Management.
8. M-Files: Unauthorized File Sharing: A Major Threat to Companies
9. AIIM & M-Files: Protect and Secure: Guarding Your Information
10. Wikipedia: Enterprise content management
11. AIIM: The State of Intelligent Information Management: Getting Ahead of The Digital Transformation Curve, 2018
12. John Manicini, AIIM: The Next Wave – Moving from ECM to Intelligent Information Management
13. AIIM: Taming Information Sprawl with a Radically New Approach to ECM



O M-FILES

Intelligentní správa informací, zvýšení produktivity

Intelligentní řešení pro správu informací M-Files je považováno za vizionáře trhu ECM dle magického kvadrantu od společnosti Gartner. M-Files nabízí zásadně nové a jedinečné řešení, které eliminuje informační chaos tím, že poskytuje rychlý a snadný přístup ke správným datům a obsahu z jakéhokoli obchodního systému a zařízení.

Více se dozvíte na www.e-dms.cz

Digital Resources a.s. je Premier partnerem M-Files a stará se o více než 10 000 koncových uživatelů v 19 zemích Evropy. Staňte se jedním z našich spokojených zákazníků!

Kontakt:

Digital Resources a.s.

Poděbradská 520/24

190 00 Praha 9

Tel. : +420 281 090 141

E-mail: info@edms.cz

