

P24_BSUIR

Электронный
документооборот:
МИРОВЫЕ
ТЕНДЕНЦИИ,
преимущества
и
классификация

Автор:
Монахова А.Ю.

АБСТРАКТ

На сегодняшний день документооборот является важной составляющей рабочего и учебного процесса. Очень большое количество времени занимает передача, подписание, регистрация, оформление и поиск разного рода документов. Сократить время прохождения документа и тем самым повысить работоспособность нам может позволить внедрение системы электронного документооборота.

Электронный документооборот имеет огромный ряд преимуществ, таких как: возможность автоматической регистрации документов; параллельное выполнение необходимых операций с отслеживанием ответственного за их исполнение; формирование шаблонов документов; наличие эффективно организованной системы поиска документа и развитой системы отчетности.

Так как рынок предложений в настоящее время очень велик, каждая организация имеет возможность подобрать систему, подходящую непосредственно для неё. Для этого необходимо установить наиболее важные критерии для выбора. Например, это могут быть: регистрация документов; контроль исполнения документов; поиск документов; формирование отчетов; обмен документами по электронной почте; ведение архива документов; удалённый доступ к документам; протоколирование событий; применение в системе средств электронно-цифровой подписи и шифрования. Так же немаловажным является поддержка систем межведомственного документооборота, услуги которой предназначены для автоматизации документооборота между территориально распределенными организациями и их взаимодействия друг с другом посредством ведомственных систем электронного документооборота.

Таким образом, проанализировав всю информацию, мы имеем возможность выбрать такую систему, которая удовлетворит всем нашим потребностям и внедрить её с учётом характеристик сети.

Документооборот – это передвижение документов в учреждении с момента их получения или создания до результатов исполнения либо отправки.

Прежде всего, стоит отметить, что основополагающей частью этого определения является «передвижение документов», поскольку важнейшим процессом в документообороте является именно следование документа от отправителя к получателю. При этом порядок прохождения документа от одного к другому описывается исходя из установленных правил управления процессами в конкретном учреждении и иерархической цепочки. К примеру, в случае если руководителю учреждения необходимо, что бы все входящие письма первоочередно получал он, для принятия основных решений по полученным документам, то путь следования корреспонденции будет отличаться от того, в котором документы будут поступать сразу в управления, в которых должны исполняться. Как в случае, когда в учреждении однозначно определено разделение обязанностей между персоналом. Именно при втором варианте работа сотрудников будет более эффективна, а путь прохождения документов значительно сократится, что позволит оперативнее реагировать на поступающие постановления и т.д. То же касается и обратного процесса, когда письмо необходимо отправить, требуется его согласовывать и подписывать у вышестоящих должностных лиц. Этого можно избежать в случае, когда в учреждение установлен такой порядок, при котором сотрудникам передаются некоторые полномочия, позволяющие избежать некоторых затрат времени. Это так же определяет путь перемещения документа, из чего можно сделать вывод что документооборот зависит от множества факторов и может описывать систему управления процессами в учреждении в целом, что является и не основной его задачей, но также играет немаловажную роль.

Порядок передвижения документов хоть и непосредственно не влияет на результаты работы и задачи учреждения, тем не менее документооборот обязан быть отрегулирован и иметь нормы и принципы перемещения. Для осуществления этой задачи можно создать технологические схемы, которые будут определять путь следования документов. Они могут отличаться в зависимости от того, внутренний это документооборот, либо между организациями. В схемах необходимо отразить все операции, которые будут осуществляться с документом, а так же исполнители данных процессов.

Таблица 1. Прохождение документа

№	Исполнитель /операция	Директор	Секретарь	Канцелярия	Курьер	Почта	Отправитель	Исполнитель
1	Отправление конверта с письмом							

2	Получение конверта с письмом							
3	Проверка конверта, регистрация							
4	Передача документа на рассмотрение							
5	Рассмотрение документа, принятие решения о характере действий							
6	Постановка документа на контроль по срокам исполнения							
7	Направление документа на исполнение							
8	Исполнение распоряжения							
9	Направление документа с отметкой об исполнении на снятие с контроля как исполненного							
10	Снятие с контроля, помещение на хранение							

Вести документооборот можно двумя способами. Это может быть традиционный, бумажный, документооборот, либо электронный. Второй способ имеет ряд преимуществ, которые нельзя не заметить, вот некоторые из них:

- значительно ускоряется поиск документов;
- упрощается контроль за исполнением;
- ускоряется процесс регистрации;
- быстрый ввод резолюций к документам;
- обработка документов в сети;
- есть возможность установления прав доступа к документам;
- создание электронных картотек;
- создание шаблонов документов;
- распределение документов в зависимости от стадии их прохождения: принятые, находящиеся на исполнении, исполненные и т.д.
- автоматическое формирование части отчётов;
- возможность передачи документов по средствам электронной почты;
- списание документов;
- отслеживание перемещения документов, причём как тех, которые находятся в электронном виде, так и бумажных;
- ведение пользовательских списков;
- возможность редактирования шаблонов.

Электронный документооборот позволяет существенно упростить процесс перемещения документов, сократить затраты времени сотрудников на выполнение некоторых операций за счёт их автоматизации, а также снизить количество сотрудников, занятых работой с документами. Таким образом компания сможет освободить не только время для исполнения других нужд, но и сэкономить средства.

Поскольку отказаться от бумажного документооборота совсем невозможно, есть возможность вести смешанный документооборот. Он будет сочетать в себе лучшие качества ведения корреспонденции традиционным способом и автоматические способы создания, обработки и отправления документов. Сейчас электронный документооборот несомненно используется гораздо активнее, чем бумажный, в особенности в крупных учреждениях. Но несмотря на это традиционный способ сохранился и гармонично его дополняет.

Существуют сферы, в которых традиционный документооборот заменить электронным не представляется возможным, что так же не позволит нам от него избавиться полностью. Это к примеру, могут быть документы различной степени секретности, являющиеся документами ограниченного

пользования. Но несмотря на это, хотя и по факту документ существует только бумажном виде, регистрацию, контроль над исполнением и какие-либо ещё необходимые операции мы имеем возможность осуществлять посредством документооборота электронного. Таким образом документооборот учреждения в нынешних условиях стоит рассматривать в качестве смешанного, хотя и нельзя не заметить, что именно электронный будет являться основным и наиболее часто используемым.

Следует отметить что существуют различные информационные потоки. Внешний, отвечающий за перемещение документов между организациями, и внутренний – перемещение документов внутри компании. Системы электронного документооборота могут осуществлять работу по обоим направлениям.

Стоит принять во внимание то, что системы электронного документооборота (СЭД) имеют мировую классификацию и разделяют на две группы: ERP (Enterprise Resource Planning) планирование ресурсов предприятия и ECM (Enterprise content management) управление корпоративным информационным контентом.

ERP – это программное обеспечение, с помощью которого можно сформировать общую модель данных и процессов, реализуемых в учреждении. Кроме того, данный продукт позволяет сбалансировать стратегию производства с операциями управления информационными ресурсами, финансовыми активами и персоналом.

Тогда как в СЭД ECM-системы состоят из взаимодействующих между собой приложений, которые возможно купить и использовать по отдельности. Эта система объединяет производственную инфраструктуру предприятия с техническими решениями управления всеми этапами фиксации неструктурированной информации различных типов и форматов.

Следует отметить, что развитие компьютерных технологий позволяет выделить третью группу в системах корпоративного электронного документооборота, универсальную, которая соединила стратегическое планирование ресурсов предприятия с информационным менеджментом[1].

Аналитическая компания IDC, зарекомендовавшая себя на рынке исследования информационных технологий, рекомендует использовать более расширенную классификацию корпоративных СЭД. Согласно ей, корпоративные информационные системы делятся на следующие виды[2].

- Business process EDM автоматизация бизнес-процессов;
- Enterprise-centric EDM интеграция бизнес-процессов
- Content Management Systems системы управления контентом;
- Information Management Systems системы управления информацией;
- Imaging Systems системы управления изображениями/образами;
- WorkFlow Management Systems системы управления потоками работ.

СЭД, ориентированные на автоматизацию бизнес-процессов (business process EDM), используются для специфических вертикальных и горизонтальных приложений. EDMS-системы обеспечивают полный жизненный цикл работы с документами, включая работу с образами, управление записями и потоками работ, управление содержимым.

Корпоративные СЭД (enterprise-centric EDM) обеспечивают корпоративную инфраструктуру (доступную всем корпоративным пользователям) для создания документов, коллективной работы над ними и их публикации. Базовые функции корпоративных СЭД аналогичны функциям СЭД, ориентированных на бизнес-процессы. Как правило, решения этого класса не ориентированы на использование только в какой-то конкретной отрасли или на решение узкой задачи. Они внедряются как общекорпоративные технологии.

Системы управления контентом (Content Management Systems) обеспечивают создание, доступ и управление контентом, доставку содержимого (вплоть до уровня разделов документов и объектов для их последующего повторного использования и компиляции). Доступность информации не в виде документов, а в виде объектов меньшего размера облегчает процесс обмена информацией между приложениями.

Системы управления информацией (Information Management Systems) или порталы обеспечивают агрегирование информации, управление информацией и ее доставку через Internet/intranet/extranet. С их помощью реализуется возможность накопления (и применения) опыта в распределенной корпоративной среде на основе использования бизнес-правил, контекста и метаданных. С помощью порталов обеспечивается доступ через стандартный Web-навигатор к ряду приложений электронной коммерции (обычно, через интерфейс ERP-системы).

Системы управления изображениями/образами (Imaging Systems) осуществляют конвертацию отсканированной с бумажных носителей информации в электронную форму. Данная технология лежит в основе перевода в электронную форму информации со всех унаследованных бумажных документов и микрофильмов. В число базовых функций стандартной системы обработки изображений входят: сканирование, хранение, ряд возможностей по поиску изображений и др.

Системы управления потоками работ (WorkFlow Management Systems) предназначены для обеспечения маршрутизации потоков работ любого типа (определения путей маршрутизации файлов) в рамках корпоративных структурированных и неструктурированных бизнес-процессов. Они используются для повышения эффективности и степени контролируемости корпоративных бизнес-процессов. Системы управления потоками работ обычно приобретаются как часть решения (например, EDMS-системы или PDM-системы) [3].

Предлагаемую IDC классификацию СЭД можно дополнить также системами управления корпоративными электронными записями.

Корпоративные записи фиксированы во времени и неизменяемы. Корпоративные пользователи должны сами определить, какое содержимое необходимо сделать корпоративной записью (такое решение требует оценки перспективных потребностей их бизнеса). В число корпоративных решений, требующих сохранения содержимого, входят основные бизнес-системы, включая ERP-системы и бухгалтерские системы, почтовые системы (например, MS Exchange), системы управления отчетами и выводом, системы электронной коммерции, программные средства коллективной работы (системы управления проектами, онлайн-конференцсвязи и др.).

Системы делопроизводства — это автоматизированные системы построения и контроля за выполнением потоков документов в соответствии с представлением заданной логики делопроизводства в программном обеспечении. То есть речь идет о создании документов в потоковом режиме с возможностью слабой или жесткой маршрутизации и отслеживанием жизненного цикла каждого документа. Системы делопроизводства, как правило, ориентированы на отдельные сферы применения: финансы, производство, управление продажами, хотя отчетность, генерируемая ими, пронизывает всю организационную структуру предприятия.

Электронные архивы представляют собой интегрированные в информационную систему предприятия систематизированные каталоги корпоративных документов. Перевод бумажных версий в электронные осуществляется посредством разных методов, в том числе, методов поточного сканирования. Электронные архивы состоят непосредственно из хранилища документов, программного обеспечения, обеспечивающего взаимодействие архива с элементами информационной системы: серверами, приложениями (модульная система), а также верхней надстройки — программного обеспечения, управляющего хранилищем и модульной системой ввода-вывода.

Системы коллективной обработки документов предполагают поддержку совместной работы с документом, включая разработку маршрутов движения документа и описание сценария движения, определения круга лиц, причастных к работе с документом, установку уровня их прав и полномочий [4].

Комплексные системы синтезируют функции отдельных приложений и подсистем и подразумевают комплексную автоматизацию процессов предприятия [5].

Таким образом, мы проанализировали несколько классификаций систем электронного документооборота. В качестве оснований для данных классификаций были взяты самые различные признаки СЭД. Проведенный анализ показывает, что из-за исключительного разнообразия функциональных и иных признаков СЭД универсальной классификации на сегодняшний день не существует и вряд ли пока возможно ее создание.

Практическим воплощением концепции информационного общества в корпорациях становится использование системы корпоративного электронного документооборота (КСЭД).

КСЭД характеризуется тем, что данное решение обеспечивает универсальную, повсеместно доступную среду для работы и хранения всех типов документов в масштабе всей организации.

Основными пользователями корпоративной СЭД являются крупные государственные организации, производственные предприятия, финансовые учреждения и другие структуры, деятельность которых характеризуется большими документопотоками.

Корпоративные системы электронного документооборота применяются в корпоративной инфраструктуре для создания, хранения, использования документов в процессе совместной работы всеми пользователями, имеющими авторизованный доступ с единовременной публикацией каждой версии документа в локальной сети корпорации. Основные возможности этих систем аналогичны системам, ориентированным на бизнес-процессы. Однако их отличительной особенностью является способ использования и распространения. Аналогичные таким средствам как текстовые редакторы и электронные таблицы, корпоративные СЭД являются стандартным, «приложением по умолчанию» для создания и публикации документов в организации. Как правило, эти средства не ориентированы на использование только в какой-то определенной индустрии или для узко определенной задачи. Они предлагаются и внедряются как общекорпоративные технологии, доступные практически любой категории пользователей[6].

Основное отличие и преимущество КСЭД по сравнению с другими программными продуктами состоит в том, что данное решение, обеспечивает единую универсальную среду доступную для совместной работы над всеми видами документов, получаемыми в результате деятельности организации, не зависящую от масштаба организации.

Кроме того, использование корпоративной системы документооборота, возможно, всеми сотрудниками, имеющими авторизованный доступ из всех структурных подразделений организации, не зависимо от их местонахождения.

Основанием для введения общекорпоративной системы электронного документооборота могут, являются следующие цели и задачи[7]:

- формирование единой корпоративной культуры по координированию работы со всеми видами документов.
- выработка стандартов работы с документами предприятия.
- квалифицированное управление документами в процессе их создания, разработки, согласования, утверждения, регистрации, использования, хранения, рассылки.
- эффективный контроль всех этапов жизненного цикла документа, включая архивирование и маршрутизацию.
- оптимизация использования информационных ресурсов компании, в том числе следующих деловых процессов: маршрутизация, архивирование.
- создание информационных порталов. Системы электронного управления документами, обладающие средствами совместной работы, дают возможность накапливать и использовать

информацию в распределенной корпоративной среде на основе применения единых бизнес-правил, контекста и метаданных[8].

Платформа КСЭД дает возможность быстро создать специальные информационные приложения. Данные системы обеспечивают процессы делопроизводства и документооборота, не изменяя порядок прохождения документов и информации, принятой в организации.

Выделяя производственный аспект целей системы корпоративного электронного документооборота, следует отметить, что КСЭД должна обеспечивать документирование органов государственного управления, правоохранительных органов, финансово-банковскую деятельность, торгово-закупочную деятельность, в том числе электронную торговлю, производственную деятельность холдингов.

Причем решение задач одной группы не будет соответствовать задачам другой группы.

Корпоративная система электронного документооборота для документационного обеспечения органов государственного управления создавалась в несколько этапов, но в ней поддерживается связь между всеми модулями на всех уровнях, не зависимо от времени ввода в эксплуатацию. Архитектура КСЭД находится постоянно в активном состоянии, быстро отвечая на новые требования внешней среды, которые формируют потребности населения. Она решает отдельные локальные задачи и охватывает все сегменты предметной области жизненного цикла систем.

Внедрения системы электронного документооборота почти во все коммерческие или государственные структуры стало реальностью наших дней.

Фактически СЭД уже осуществляют документационное обеспечение деятельности любого учреждения, не зависимо от его формы собственности или количества сотрудников. В каждом офисе, на каждом компьютере установлено то или иное программное обеспечение, задачей которого является оптимизация работы с документами. Где-то это пакет приложений Microsoft Office и документационное обеспечение бухгалтерии, где-то - полномасштабная система документооборота.

Появляется множество новых систем, обновляют свои предложения уже зарекомендовавшие себя производители, что особенно делает актуальным вопрос выбора именно той системы, которая будет соответствовать потребностям именно вашей организации. Как отмечают все специалисты, системы электронного документооборота сравнивались по стоимости, предлагаемому функционалу, за исключением специальных разработок. Кроме того, в линейке каждого продукта есть альтернативные предложения для крупных компаний и мелких фирм.

Эти обстоятельства делают еще более сложным выбор систем электронного документооборота.

Анализ СЭД позволил выявить перспективные инновационные технологии в СЭД: развитие технологий электронного документооборота и решений класса ЕСМ, автоматизация архивного дела, корпоративные порталы для разворачивания в организации единой точки доступа до корпоративного контента и бизнес-приложений. Появляется множество новых нормативных актов, легализующий

электронные документы в различных сферах деятельности (госуслуги, финансовая деятельность, государственное управление) и требующих от СЭД функциональности для работы с электронными документами, причем с подлинниками, а не электронными образами, как это было раньше.

Каждый потребитель СЭД желает получить в свое пользование идеальный в своем внешнем и внутреннем содержании продукт. Система должна удовлетворять требованиям не только конкретных пользователей, ежедневно работающих с ней на своем рабочем месте, но и администраторов, которым придется ее налаживать и обслуживать в дальнейшем, а также бухгалтеров и управленческий персонал, одним словом тех, кто принимает решения и выделяет средства на покупку и внедрение системы.

При решении широкого спектра задач организаций каждый желает, чтобы система настраивалась «под себя» и в тоже время она должна быть «коробочным» продуктом, который будет внедряться, и поддерживаться силами коллектива. Конечно, можно получить идеальное настраиваемое решение, которое бы учитывало все бизнес-процессы компании, но внедрение таких систем, как правило, занимает от нескольких месяцев до года и даже более и требует немалых финансовых затрат. Но, как известно сроки внедрения должны быть минимальными, а обучение персонала быстрым, «безболезненным» и желательно без отрыва от производственной деятельности.

Система должна служить таким решением, которое бы предусматривало дальнейшее ее расширение (за счет добавления новых модулей, к примеру, сканирования, электронных библиотек, хранилищ документов, web-приложений и т.д.).

Не последнюю роль при выборе занимают такие вещи как СУБД (системы управления базами данных), используемая системой, и средство разработки. Чем распространенней СУБД, тем проще с ней работать и тем независимей пользователь от разработчика системы, ему легче найти специалиста, который бы смог установить и настроить ее. На многих современных СУБД могут реализовываться несколько программных продуктов, а это еще один плюс в пользу их выбора. Также уделяется внимание средству разработки программы. Чем известнее и распространеннее средство разработки, тем больше специалистов, которые им владеют и смогут разрабатывать дополнительные компоненты для СЭД, опять же, тем меньше стоимость их услуг, т.к. они не являются «эксклюзивом».

Очень важным является способность программы к интеграции с другими продуктами. Многие пользователи хотели бы видеть свою используемую систему, в которой ведется работа с документами (делопроизводства, бухгалтерии, отдела кадров, сметной и проектной документации и т.д.) как единую корпоративную.

Таким образом, популярность той или иной автоматизированной системы зависит от дружелюбности ее интерфейса, простоты в установке и эксплуатации, легкости в освоении, надежности, актуальности времени, а также стоимости ее внедрения и поддержки. В погоне за рекламой и предлагаемыми супервозможностями покупаемого продукта компании нужно ясно представлять круг решаемых с её помощью задач, каким образом они будут реализовываться и реальное соотношение

цена-качество. Конечно, развитые функциональные возможности с учетом современных требований, безусловно, плюс. Но, стоит подумать об их востребованности в дальнейшем.

В данном исследовании были рассмотрены различные классификации и разновидности систем электронного делопроизводства и документооборота, в том числе корпоративные системы, а также основные процессы работы с документами, которые обеспечивают современные системы электронного делопроизводства и документооборота.

Решенные задачи помогли достичь основной цели, а именно определить основные критерии выбора СЭД. Знание этих критериев позволит избежать основных ошибок при вводе системы электронного документооборота в деятельность предприятия. Таким образом, проанализировав всю информацию, мы имеем возможность выбрать такую систему, которая удовлетворит всем нашим потребностям и внедрить её с учётом характеристик сети.

Библиотека БГУИР

Список использованных источников:

[1] Лобанова, А.М. Lotus Notes и Domino – платформа для создания системы управления информацией [Текст] / А.М. Лобанова // Делопроизводство. – 2004.

[2] Максимович, Г.Ю. Роль документоведа на начальных этапах разработки автоматизированной информационной системы [Текст] / Г.Ю. Максимович, В.И. Берестова // Делопроизводство. – 2004.

[3] Павлова, Е. К 90 – летию ведомственной охраны железнодорожного транспорта [Текст]: // Сигнал – 2011.

[4] Система электронного документооборота для среднего и малого бизнеса // КомпьютерПресс. – 2010.

[5] Саттон, М.Дж.Д. Корпоративный документооборот: принципы, технологии, методология внедрения [Текст] / М.Дж.Д. Саттон. – СПб.: Азбука, 2002.

[6] Пахчанян, А. Технологии электронного документооборота [Электронный ресурс] / А. Пахчанян. – М.: Журнал «Открытые системы», –1992-2013. – Режим доступа: URL: <http://www.osp.ru/os/2002/10/181977/>. – 20.02.2014.

[7] Российский рынок тиражных СЭД/ЕСМ-продуктов по итогам 2012 года. Аналитический обзор [Электронный ресурс]. – М.: DSS Consulting, – 2004-2014. – Режим доступа: URL: <http://www.dssconsulting.ru/services/marketing/analytics/?id=66>. – 20.02.2014.

[8] Федерального государственного предприятия «Ведомственная охрана железнодорожного транспорта Российской Федерации» [Электронный ресурс] /. –О предприятие ФГПУ ВО РЖТ, –2002-2014. – Режим доступа: URL: [http:// www.zdohrana.ru/about/](http://www.zdohrana.ru/about/). – 20.02.2014.