

Лучшее — не враг

Приведенные в обзоре два интервью и калейдоскоп мнений системных интеграторов, разработчиков и пользователей систем электронного документооборота поможет представить всю неоднозначность этой темы.

Любопытен следующий факт: с развитием информационных технологий продажи офисных принтеров демонстрируют устойчивый рост. А это косвенно указывает на то, что идея «бесбумажного делопроизводства», мягко говоря, родилась не в том месте и не в то время: зачастую офисный компьютер помимо прочего используется как удобная пишущая машинка для подготовки твердой копии документа.

В целом уровень распространения систем электронного документооборота (СЭД) невысок, по крайней мере гораздо ниже желаемого. Тому есть много причин, среди которых как законодательные сложности, так и факторы утилитарного свойства — например, неудобная подготовка пользователей. Впрочем, в последнем случае ситуацию пытаются выправить «агитационным» путем, организовывая разнообразные тренинги, семинары, конференции и т.д. Но зачастую руководители не видят большой беды в привычном бумажном документообороте, и убедить их в обратном — задача отнюдь не тривиальная. Вместе с тем многие интеграторы отмечают появление заказчиков, которые сами инициируют развертывание подобных систем, что, несомненно, выглядит позитивным признаком развития рынка: электронный документооборот внедряется в инфраструктуру изначально и не имеет в качестве вредной нагрузки весь бумажно-бюрократический опыт прежних лет. Разумеется, это разумный подход, ведь лучше сразу привыкать к хорошему, минуя болезненный этап ломки привычек, традиций и стереотипов.

Крайне важным понятием применительно к электронному документообороту выступает цифровая подпись. Основной козырь приверженцев «бумажного» делопроизводства — однозначно идентифицирующая человека подпись «от руки», и следующие затем выводы о том, что легко сфальсифицировать электронный документ. Эта проблема долгие годы сдерживала распространение электронного делопроизводства, однако теперь, с появлением регламентирующих документов, ситуация изменилась. В соответствии с Федеральным законом № 149-ФЗ от 27 июля 2006 года «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» электронное сообщение, подписанное электронной цифровой подписью (ЭЦП) или иным аналогом собственноручной подписи, признается электронным документом, равнозначным документу, подписанному собственноручно. В случае использования ЭЦП одним из условий организации юридически значимого обмена электронными документами (ЭД) является применение средств ЭЦП в соответствии с требованиями Федерального закона № 1-ФЗ от 10.01.2002 «Об электронной цифровой подписи».

Имеются некоторые нюансы и применительно к термину «документ». Если о том, что представляет собой бумажный документ, говорить не приходится, то с привязкой к ин-

Александр БЕЙДЕР, директор отделения систем документооборота департамента корпоративных систем управления компании IBS:



Реально система документооборота должна и неизбежно появляется в компании тогда, когда ее отсутствие начинает мешать бизнесу. С этой точки зрения мы бы рекомендовали начинать ее создание намного раньше — не доводя до ситуации, когда ее отсутствие начнет приводить к массовой потере документов, утечкам информации, принятию неправильных управленческих решений и т.п.

Ни одна из существующих на рынке ERP-систем не обеспечивает промышленное решение задачи управления неструктурированной корпоративной информацией, в том числе и потому, что изначально они для этого не предназначались. Есть интеграторы, которые предлагают собственные разработки на базе ERP-систем, чтобы компенсировать этот недостаток и применить ее для управления корпоративным контентом, но все эти разработки не соответствуют реальным задачам управления крупной компании. Мы понимаем желание ряда заказчиков решить все свои задачи в рамках единого инструмента от одного вендора, в рамках единого пользовательского интерфейса, минимизировать затраты на интеграцию. Однако оборотной стороной такого подхода будет только снижение функциональности, ухудшение эксплуатационных характеристик целевой системы, потеря выгод и преимуществ для бизнеса заказчика в целом.

Владимир КАРАГИОЗ, менеджер по развитию бизнеса компании Adobe Systems:



Шансы удачного внедрения любой системы высоки в том случае, если в системе велика доля базового функционала, который может использоваться с минимальными настройками, и при этом система обладает достаточной гибкостью, которая даст возможность безболезненно реализовать требования, специфичные для конкретного клиента. Мы рекомендуем метод быстрых побед. Это означает, что проект должен быть разбит на определенное количество относительно коротких фаз, завершение каждой из которых позволило бы почувствовать измеримый результат. Платформа Adobe LiveCycle представляет собой универсальный фронт-энд для ввода контента в системы документооборота через интеллектуальные PDF-формы. Тем самым решается задача борьбы с хаосом в точке его возникновения (формы более структурированы и защищены, чем файлы большинства других типов офисных приложений), обеспечиваются коммуникации пользователей системы ЭДО через клиентское приложение (бесплатный Adobe Reader). Adobe LiveCycle может поставляться совместно с ведущими решениями в области ЭОД, такими как EMC Documentum или IBM DB2 Content Manager.

формационным технологиям стоит провести некоторую структуризацию. Во-первых, IT вовсе не исключает бумажной документации. Коль скоро без нее пока нельзя обойтись, отдадим должное бумажному документу, который соответствующим образом зарегистрирован в системе электронного документооборота. Во-вторых, есть сугубо электронный документ-файл, однозначно ассоциирующийся с конкретным приложением — будь то текстовый процессор, электронная таблица и т.д. Кроме того, бывает и своеобразный «гибрид» бумажного и электронного документа — попросту изображение сканированного бумажного документа.

формационным технологиям стоит провести некоторую структуризацию. Во-первых, IT вовсе не исключает бумажной документации. Коль скоро без нее пока нельзя обойтись, отдадим должное бумажному документу, который соответствующим образом зарегистрирован в системе электронного документооборота. Во-вторых, есть сугубо электронный документ-файл, однозначно ассоциирующийся с конкретным приложением — будь то текстовый процессор, электронная таблица и т.д. Кроме того, бывает и своеобразный «гибрид» бумажного и электронного документа — попросту изображение сканированного бумажного документа.

Михаил ВЛАДИМИРСКИЙ, технический директор департамента электронного бизнеса и заказных разработок компании TopS BI:



Российскими организациями система внедряется в первую очередь для автоматизации управленческого документооборота и поддержки построения вертикали управления, обеспечения эффективного контроля исполнения поручений. То есть система документооборота служит одним из инструментов поддержки внутрикорпоративного управления. Кроме того, естественно, актуальны задачи оптимизации и снижения затрат на работу с документами. Запросы клиентов обусловлены отраслевой принадлежностью их организаций: у государственных служб, коммерческих компаний, банков и пр. запросы разные. Заказчики, обращаясь к нам, обычно настаивают, что их бизнес-процессы, например обмен первичной бухгалтерской документацией, очень специфичны. Вместе с тем принципы и базовая функциональность систем управленческого документооборота во всех организациях схожи (хотя, конечно, есть нюансы в атрибутивной составляющей, в маршрутах документов, в некоторых бизнес-процессах), поэтому в своих проектах мы успешно используем существующие у нас разработки. Иногда при презентации наших решений достаточно применять терминологию, соответствующую отраслевой специфике заказчика, и клиент сразу начинает «узнавать» свою ситуацию.

В ближайшем будущем, на наш взгляд, будут активно развиваться возможности использования ЭЦП (электронно-цифровой подписи) в системах документооборота для значительного сокращения в организации «бумажной» документации (вплоть до перехода на «бесбумажный» документооборот). Наш опыт взаимодействия с клиентами свидетельствует, что такого рода потребности уже существуют. Переход на электронный документооборот — задача ближайшего будущего, и сдерживает ее решение в основном недостаточная проработанность вопросов государственного регулирования и законодательства в этой области. Вместе с тем уже существуют и соответствующие постановления правительства, и сертифицированные технологические решения. Определенные трудности при внедрении ЭЦП и переходе на электронный документооборот связаны с внутренними организационными вопросами: необходимостью согласовать изменения работы со службой безопасности, юридическими службами и пр.

Достаточно важен динамический тип документа, который в явном виде вовсе не существует. Например, результат поиска по базе данных предприятия отображается на экране монитора как динамический документ, и чтобы получить его в явном виде, этот результат необходимо за-

Катерина КУЗНЕЦОВА, менеджер по маркетингу «АстроСофт»:



Однозначного понимания функционала СЭД у заказчиков нет, и на вопрос, что первично в ЭДО: функционал, вложенный разработчиком, или удачное внедрение, нет однозначного ответа. Хотя схемы ведения учета договоров могут меняться в зависимости от вида деятельности и отрасли, в которой работает компания, однако структура договорного процесса остается неизменной, что и позволяет использовать линейку программ «АстроСофт: Учет Договоров» в компаниях, работающих в различных отраслях. Но все же нередко возникают ситуации, когда при внедрении наших решений требуется учитывать специфику компании и в программу добавляется новый функционал.

Коробочные ЭДО системы, на мой взгляд, реальны. Для малого бизнеса, для которого важно, чтобы покупка не стоила больших вложений, и он заранее готов мириться с отсутствием в продукте части необходимого функционала и решать эти задачи привычным — «бумажным» или электронно-табличным способом.

фиксировать — перенести в другое приложение либо распечатать.

Прежде чем ставить перед собой основной вопрос о выборе системы электронного документооборота, стоит ответить на несколько вспомогательных. Например, зачем, собственно, за-

Андрей МЕДВЕДЕВ, начальник отдела систем управления корпоративным контентом Консалтинговой группы «Борлас»:



Задачи любой системы электронного документооборота достаточно просты: автоматизация регламентных процессов документооборота, контроль исполнительской дисциплины сотрудников, оптимизация совместной работы над документами, создание электронного архива. Как правило, каких-то своеобразных представлений о системах подобного класса нет. Это связано с прекрасной проработанной в этой области нормативной базой, сформированной еще в СССР. Даже в новых компаниях, образованных 10-15 лет назад, уже существуют внутренние нормативные документы, которые пусть и не в полном объеме, но регламентируют логику работы с документами. Кроме того, во многих проектно-ориентированных организациях успешно прижились и используются западные стандарты организации делопроизводства и процессов проектной деятельности. Практически все современные промышленные системы документооборота должны предоставлять ряд возможностей для того, чтобы максимально дополнить существующие системы и стать составной частью единого информационного пространства предприятия. Очень многие клиенты понимают эту задачу и формируют свои требования исходя из того, что система электронного документооборота должна базироваться на надежном электронном архиве компании, бизнес-логика должна описываться при помощи таких инструментов, которые позволили бы системе не дорабатывать при введении новых типов документов и бизнес-процессов, а настраивать.

Очень многие клиенты понимают эту задачу и формируют свои требования исходя из того, что система электронного документооборота должна базироваться на надежном электронном архиве компании, бизнес-логика должна описываться при помощи таких инструментов, которые позволили бы системе не дорабатывать при введении новых типов документов и бизнес-процессов, а настраивать.

хорошего

Евгений РАДАШКЕВИЧ, руководитель отдела Documentum-решений компании «Ай-Тек»:

Если говорить о крупном бизнесе, то большинство его IT-специалистов имеют представление о системах документооборота и ранее уже проводили внедрения. Но на данный момент эти решения признаны либо неудачными, либо исчерпавшими свой ресурс по функционалу, надежности, соответствию изменяющимся бизнес-процессам и т. д. Если говорить о СМБ, то здесь происходит более внимательный выбор СЭД: компании стали уделять IT пристальное внимание, так как эффективные инструменты IT-подразделения начали напрямую влиять на оперативную деятельность компаний. Но основным запросом на данный момент является автоматизация делопроизводственных процессов, в частности автоматизация организационно-распорядительных документов (ОРД), входящей и исходящей корреспонденции. В отличие от прошлых лет наиболее типичным становится запрос на построение филиально-распределенного СЭД с отраслевым учетом.



Российский сегмент рынка систем управления контентом в процентном соотношении опережает рост IT-отрасли в России. Сегодня уже неактуально говорить о конкурентоспособности отечественных и зарубежных СЭД, так как на Западе делопроизводства в нашем понимании просто не существует. Наиболее адекватным будет сравнение платформ, на основе которых строятся СЭД в России. Важно также выделять, для какого именно сегмента рынка предлагается решение. Если для крупных холдинговых компаний, то наиболее конкурентоспособные решения могут быть построены на базе Lotus Notes, EMC Documentum, SAP. Поскольку нет ни одной зарубежной системы, которую можно отнести к СЭД, можно говорить, что доля отечественных разработок — 100%. Если же сравнивать именно платформы международных производителей, на базе которых строятся решения с высокой добавленной стоимостью, зачастую существенно превышающей стоимость лицензий на платформенное ПО, то распределение будет примерно следующим. Сразу оговорюсь: эта оценка субъективна, и ее необходимо проверять. На отечественные разработки приходится 80%, на отечественные разработки на базе платформ от международных компаний — 20%, притом что последние в основном устанавливаются в компаниях крупного бизнеса.

Петр ХИЖНЯК, заместитель генерального директора компании «Гипрогазоочистка» (группа компаний Стинс Коман):



В целом можно сказать, что документооборот является обеспечением структурированных документарных информационных потоков. Без системы документооборота в том или ином виде нельзя решить ни одной задачи, связанной с движением информации в виде документа — в отличие от потоков данных (телеметрия, видео, звук и т. п.), где применяются другие технологии. Система документооборота существует на любом предприятии. Вопрос лишь в том, насколько она отвечает потребностям текущего момента, технологического процесса и процессов управления. При значительном потоке документов неизбежно внедрение автоматизированных систем ЭДО и систем так называемого рационального бумажного документооборота, в состав которых включаются как средства автоматизации, так и люди, участвующие в процессах и использующие ресурсы систем. Без ЭДО невозможно обойтись, когда

потоки документов становятся очень большими, а процессы их обработки — сложными при сохранении повышенных требований к времени и качеству этой обработки.

Клиенты часто хотят построить так называемые специализированные системы документооборота, которые учитывают мельчайшие особенности их области деятельности, технологии работы, специфические требования, в том числе к надежности, быстродействию, сопровождению документов, к обработке структурированных данных, а также к тесной связи документооборота и бизнес-процессов заказчиков.

Андрей СВЕТЛОВ, руководитель направления СЭД компании ISG:



Сейчас термин «документационное обеспечение управления» практически не употребляется. Для отечественных систем это в первую очередь решение задач, относящихся к контролю исполнения, причем далеко не всегда исполнения документов, а все чаще исполнения заданий, поручений и других «управленческих воздействий». Отдельно следует упомянуть специализированные системы, рассчитанные на работу в основном с конструкторской, технологической, нормативной и прочими видами документации. Для «западных» систем это в первую очередь управление контентом — корпоративным содержанием.

Разделение систем на «зарубежные» и «отечественные» неправомерно. Те «зарубежные» системы, которые в настоящее время представлены на нашем рынке, системами документооборота не являются. Их основное назначение описывается

зарубежным же термином content management. Если же, например, взять наиболее раскрученную зарубежную систему Documentum, то в подавляющем числе проектов ее внедрения на самом деле внедряется не сама система, а некоторое специально разработанное приложение на основе базового функционала этой системы. И разработки эти ведутся отечественными компаниями. Так что в этом смысле конечный продукт под условным названием «система автоматизации документооборота на базе...» (тут можно по желанию подставить любое название: Documentum, FileNet, Open Text, Lotus Notes...) является отечественным изделием.

Виталий ШИЛОВ, руководитель систем электронного документооборота компании КРОК:



На сегодняшний день около 80% проектов — это автоматизация делопроизводства и организационно-распорядительной документации (ОРД). Достаточно часто решается задача согласования договоров, несколько реже — автоматизация документооборота системы менеджмента качества (СМК). Все остальное, как правило, единичные проекты. Сильнее всего на потребность в автоматизации документооборота влияет территориальная распределенность компании, так как накладные расходы на передвижение документов значительны и могут негативно влиять на эффективность бизнеса. Во всех остальных случаях задача может быть так или иначе решена организационно. В понимании заказчиков система электронного документооборота — это, как правило, автоматизация делопроизводства, ОРД и согласование договоров. Также сюда может относиться создание внутренних документов, таких как служеб-

ные записки, заявки и т. п. Кроме того, в последнее время КРОК все чаще реализует проекты по созданию электронных архивов, так как в компаниях очень высокими темпами растет объем электронных документов, а оперативная работа с бумажными архивами затруднена и крайне неэффективна.

Особенности появляются, когда мы переходим к специфичным задачам для отдельной отрасли. Для общих задач отличия минимальны. Во всех компаниях есть входящие и исходящие документы, ОРД, и обрабатываются они по очень схожим принципам. Поэтому для автоматизации данных задач вполне подходят типовые решения, которые есть на любой платформе, как западной, так и отечественной (для последних это основной рынок). А вот когда мы затрагиваем основные бизнес-процессы компании, проявляется специфика — как отраслевая, так и для отдельной компании. Так, например, уровень важности и подход для управления проектно-конструкторской документацией для проектного института и финансовой компании будут совершенно разными.

нужна такая система? Вариант «распилить бюджетные деньги» сразу же отбрасываем, иначе дальше и говорить не о чем. Вывод напрашивается сам собой: в условиях современного бизнеса любые поползновения направлены либо на увеличение прибыли, либо на минимизацию расходов. Таким образом, СЭД должна этому способствовать самой своей сутью — сделать работу

компании или предприятия более эффективной, что в идеале и отразится на уменьшении расходов и увеличении прибыли. Никто не станет искать лишнюю головную боль только из любви к современным технологиям — деньги сегодня умеют считать многие.

(Продолжение на стр. 14)

БОСС референт

автоматизация документооборота с ориентацией на задачи первых лиц предприятий

СЭД БОСС-Референт – собственная разработка компании Аплана на платформе IBM Lotus Domino/Notes:

- автоматизирует регламенты управленческого документооборота, работу с поручениями и контроль исполнительской дисциплины, обработку корреспонденции
- представляет собой сочетание готового настраиваемого решения и конструктора, позволяющего в ходе проекта автоматизировать специфику документооборота заказчика

Отличительные преимущества

- Гибкое проведение документа от одного участника работы с ним к другому включая передачу в архив согласно утвержденным регламентам предприятия
- Полная и экономная реализация управленческого документооборота в распределенной среде
- Сложные маршруты согласования документов
- Возможность самостоятельного внедрения специалистами заказчика
- Высокие показатели производительности и отказоустойчивости, web-доступ
- Быстрая автоматизация новых деловых бизнес-процессов по требованию бизнеса
- Низкая стоимость разработки дополнительных функциональных компонент, возможность построения системы ЮЗДО

Проекты от 15 до 20 000 рабочих мест

В СЭД БОСС-Референт ежедневно работают более 95 тыс. пользователей. Это сотрудники:

- коммерческих предприятий различных отраслей и размеров
- государственных структур управления всех уровней



тел. +7 495 748 13 45

www.boss-referent.ru

Лучшее — не враг

(Продолжение. Начало на стр. 12–13)

Первый вопрос «по существу», который должен появиться в процессе знакомства с системами электронного документооборота, — создавать с нуля специфическое решение или использовать готовые программные продукты? Единственно верный универсальный ответ в таком случае невозможен — необходимо, что называется, примерять «по месту». Кроме того, подспорьем может стать опыт внедрения подобных систем в других компаниях или ведомствах, если таковой имеется. Если же нет никакой особой специфики и вся работа заключается в типичном «перекладывании бумажек», то при рассмотрении варианта с готовыми продуктами встает непростая проблема выбора. Рынок соответствующих инструментов и средств богат предложениями — необходимо лишь максимально четко определить конечную цель, которой требуется достичь, работая с СЭД.

На первоначальном этапе, перед выбором СЭД, следует составить подробный список задач, решение которых поможет грамотно осуществить ее внедрение; помимо этого требуется разработать подробный организационный план. Развертывание, а в отдельном случае и разработку СЭД выполняет внешняя специализированная компания, несущая полную ответственность перед предприятием за успех проекта и достижение поставленных целей. Здесь весьма важно понимать следующее: автоматизировать документооборот можно в любой компании и на любом предприятии, поэтому, если проект закончился провалом (потеряны немалые деньги, время и нервы), винить придется лишь себя, и здесь все говорит о неверном выборе решения. Сделав выбор в пользу открыто плохой или хорошей, но «не того фасона» системы электронного документооборота, заказчики нередко в итоге получают не четко и эффективно работающую систему, а набор отговорок поставщика: «уровень подготовки ваших пользователей не позволяет что-либо автоматизировать», «ваши бизнес-процессы крайне запутаны и неоптимизированы» — с последующим заключением: «у вас построить нормально работающий документооборот невозможно». На самом деле вывод принципиально неверный, поэтому на этапе рассмотрения предложений на рынке стоит проявить максимальную скрупулезность, ведь ошибка обойдется дорого во всех отношениях.

Что же тогда считать плохой СЭД? Любая СЭД, предназначенная для использования в организациях и на предприятиях, имеет свою оригинальную историю создания и развития. Многие из используемых ныне продуктов изначально разрабатывались как сугубо узкоспециализированные: — программа для автоматизации канцелярии, база данных для ведения архивов, инструмент для работы с электронной почтой либо с короткими мгновенными сообщениями. Наступил момент, когда требования рынка вынудили разработчиков дорабатывать свои продукты, с тем чтобы функциональность этих программ распространялась и на другие участки работ. Но в связи с тем, что с самого начала это не планировалось, расширение функциональности зачастую приводит в итоге к появлению некачественного продукта, и у так называемой СЭД все равно торчат уши рабочего инструмента архивариуса или бухгалтера. Продукты получают неудобными в эксплуатации и крайне рискованными с точки зрения применения в качестве полноценной системы электронного документооборота.

Предприятиям малого бизнеса переплачивать за дополнительные настройки не имеет смысла. В коробочной версии ЭДО могут быть заключены достаточно большой набор базового функционала, возможность самостоятельной настройки под особенности бизнеса заказчика и средства интеграции, например с Outlook и «1С». Если базового функционала достаточно для решения бизнес-задач предприятия, то коробочное решение будет оптимальным выбором. В линейке продуктов Terrasoft есть решения для разных сегментов бизнеса. Базовое решение сэкономит деньги клиента на выборе минимально необходимого функционала без переплаты за дополнительные надстройки «навырост», однако в будущем клиент сможет перейти на более «высокую» версию. Отраслевое решение значительно сэкономит время и средства на адаптацию благодаря максимальному соответствию специфике конкретного бизнеса и использованию лучших практик по работе с клиентами в данной отрасли.

Катерина КОСТЕРЕВА, коммерческий директор компании Terrasoft:



Ольга Лемегова, менеджер по продаже решений по документообороту и порталам Softline Consulting Services:

Самая большая проблема при внедрении СЭД в российской компании — отсутствие законодательных актов по регулированию электронного документооборота. Рынок демонстрирует тенденцию ухода от автоматизации отдельных подразделений (архивов и канцелярий) и перехода к автоматизации управленческого документооборота всей компании. Также при растущих объемах делопроизводства необходимы регламенты, а не сложившиеся практики, которые присутствуют во многих российских компаниях. Соотношение российских и зарубежных разработок СЭД составляет примерно 60/40.

Кирилл КОЛДАШЕВ, старший менеджер «БДО Юникон Консалтинг»:



Безусловно, если говорить о типовых задачах, ради которых компании ставят себе системы электронного документооборота, то это прежде всего автоматизация основных процессов отделов делопроизводства (ОДП): приказы, распоряжения, входящая/исходящая корреспонденция, протоколы заседаний, служебные записки. В большинстве компаний внедрение СЭД начинается именно с них. Наверное, второй по порядку внедрений, но отнюдь не по значимости является автоматизация финансовой деятельности компаний. Это обеспечение процессов согласования различной договорной документации, актов, счетов, счетов-фактур. Естественным образом при этом встает вопрос об интеграции с учетными системами, что позволяет сделать электронный документооборот не отдельно реализованным автоматизированным блоком, а завязать его с другими ИТ-системами и включить его в состав КИС. Ну и в-третьих, это построение архивов проектной документации, создание баз знаний. Компании, пришедшие к необходимости автоматизации документооборота, уже столкнулись с непрозрачностью документальных бизнес-процессов, либо это игра на опережение, когда руководство компании, предвидя риск огромных потоков бумажной документации, принимает решение о внедрении СЭД, тем самым этот же риск минимизируя. И конечно, внедряя у себя СЭД, руководство компаний стремится достичь как минимум две цели: получить дополнительный механизм контроля и уменьшить сроки исполнения, согласования, рассмотрения документов.

Сергей МИРКО, генеральный конструктор «Квазар-Микро»:



При автоматизации преследуются различные цели. Если рассматривать сектор государственных учреждений, то, по сути, результатом их работы являются документы. И вполне естественно, что при автоматизации первым делом ставится задача ускорить и упорядочить документооборот, проконтролировать процесс исполнения документов. Классическим примером такой задачи служит работа с обращениями граждан. Пример показателен тем, что этот процесс законодательно урегулирован и находится под жестким контролем прокуратуры. Если рассматривать коммерческий сектор — то здесь процесс зависит от специфики работы компании. Например: облэнерго интересует процесс ведения договоров, ведения переписки с потребителями, ведения проектной документации и, опять-таки, работы с обращениями граждан, упрощение и ускорение внутреннего документооборота. Юридические компании интересуют процессуальное делопроизводство, а именно отслеживание состояния рассмотрения дел в суде, переписка, планирование работы юристов. Особое направление — предприятия, которые получили или получают ISO 9001. Здесь вообще одно из требований заключается в документировании процесса в соответствии с требованиями ISO.

Говорить о том что сегодня сложилось однозначное понимание функционала систем электронного документооборота нельзя, так как сложилось понимание: система документооборота должна состоять из модуля регистрации (электронного архива), исполнения и контроля документов. Это достаточно узкое представление процесса, которое сформировалось скорее всего под влиянием существующего предложения на рынке. В нашем понимании это гораздо более объемная система, которая должна, помимо того, включать систему работы с проектными документами, элементы Help-Desk-систем, WorkFlow-систему и еще ряд специализированных модулей. Тогда компания при автоматизации процессов не будет вынуждена плодить зоопарк систем и потом заниматься их интеграцией.

Ольга ПОДОЛИНА, консультант Центра консалтинговых услуг и внедрений ЗАО «Компания «ИнтерТраст»:



На первом этапе внедрения типичны задачи повышения исполнительской дисциплины, постановки учета и контроля работы с документами. Далее — повышение качества управления в целом за счет оперативного и точного сбора информации для принятия управленческих решений, снижения затрат времени на выполнение рутинных операций, достижение согласованности действий большого числа сотрудников и подразделений.

Наличие коробочных ЭДО-систем вполне реально. К примеру, на настоящий момент 90% заказчиков устраивает базовый функционал системы CompanyMedia. Мы строим развитие системы так, чтобы всю «экзотику» можно было вынести на стадию настройки системы. Особенности построения СЭД определяются особенностями системы управления организациями. Молодое поколение управленцев использует все более унифицированные методы управления — они учились в одних и тех же институтах и читали одни и те же книги. А похожие методы легче автоматизировать.

Сергей КУРЬЯНОВ, директор по развитию компании DocsVision:



Заказчик всегда потребляет решение, созданное интегратором, или самим заказчиком, если его ИТ-департамент выступает в качестве интегратора. В случае систем ЭДО, представляющих собой готовые «коробочные» продукты с ограниченными возможностями настроек, интегратор не может выйти за пределы функционала, заложенного разработчиком, если только не совмещает в себе функции интегратора и разработчика (случай, характерный для российских разработчиков) и не дописывает при внедрении необходимый заказчику функционал. Какие проблемы такой подход порождает и для разработчика/интегратора, и для заказчика — объяснять не надо. Совершенно иная ситуация с системами ЭДО платформенного типа, примером которых является DocsVision. В таких системах платформа, поставляемая разработчиком, содержит базовые функциональные примитивы со средствами их настройки и интеграции в решение, средства конструирования из базовых примитивов функций более высокого уровня и средства расширения набора базовых функциональных примитивов с помощью прямого программирования. В таких случаях можно уверенно сказать, что решение, полученное заказчиком, представляет собой функционал, полностью определенный интегратором исходя из потребностей заказчика. Внедряя типовой «коробочный» продукт, приходится «нагибать» процессы заказчика под продукт с силой, пропорциональной отличиям конкретного заказчика от типового, на которого ориентировался разработчик. Это минус, но есть и плюс — «коробочные» решения внедряются быстрее, сделать настройки проще, чем создать специфические карточки или специфические маршруты. Большая часть систем ЭДО такие продукты и представляют. Однако они достаточно разнообразны, и практически любой заказчик имеет шансы найти на рынке подходящее для определенного класса процессов решение в коробочном виде. Беда в том, что задача заказчика может не решаться одной такой системой, а только несколькими. Поскольку задача интеграции коробочных продуктов чрезвычайно сложна — и технически и организационно, — как правило, документооборот автоматизируется неполно, а только в части процессов, которые «подходят» для внедряемой системы. Остальные остаются неавтоматизированными или автоматизируются, например, только на уровне архива.

Хорошего

Михаил ПОТАПЕНКО, руководитель направления электронного документооборота Cognitive Technologies:



К типовым я бы отнес следующие задачи: учет входящей/исходящей корреспонденции, документооборот организационно-распорядительных документов, процессы подготовки и согласования документов, контроль исполнения, автоматизацию договорного процесса. А если говорить о том, с чего начинают автоматизацию большинство организаций, то это прохождение служебных записок. Также достаточно частой задачей является обработка документов по кадровому составу: трудовые договоры, приказы. Обстоятельства достаточно общие: большой объем документооборота, неэффективный контроль исполнения, сложность поиска документов, длительность согласования документов, особенно для распределенных организаций. Я бы выделил две проблемы развертывания СЭД на предприятии. Первая заключается в том, что не все заказчики понимают, что система — это инструмент,

с помощью которого можно решать определенные задачи, и процесс внедрения подразумевает проведение организационно-методической работы, которая занимает определенное время. Вторая проблема частично пересекается с первой и связана с тем, что руководство, не получив мгновенного внедрения СЭД, теряет интерес к процессу по мере реализации. В этом случае дело до конца. К счастью, сегодня мы наблюдаем изменения в лучшую сторону. Все больше заказчиков понимают, что внедрение СЭД должно быть четко регламентированным процессом, в котором должны участвовать ключевые сотрудники и руководство организации. Кроме того, мы со своей стороны постарались предложить нашим пользователям способ оптимизации внедрения СЭД, разработав конфигурацию «Быстрый старт», которая позволяет закрыть наиболее типовые задачи внедрения СЭД в течение первых двух-трех недель, а также служит базой для автоматизации более специфических бизнес-процессов конкретного заказчика.

Гораздо более гибкой и удобной представляется модульная структура СЭД — в данном случае функциональность достигается не за счет обвешивания бухгалтерской программы чуждыми ей функциями, а в результате комбинации отдельных подсистем. В общем случае можно выделить несколько их типов: архив документов, подсистема автоматизации

делопроизводства, подсистема хранения образов бумажных документов и ввода документов, подсистема маршрутизации документов, а также подсистема комплексной автоматизации бизнес-процессов.

Немаловажен и такой момент, как требовательность решения к ресурсам — как программным, так и аппаратным. И если с последними

особых сложностей, как правило, не возникает, то программные требования могут таить в себе немало подводных камней как в плане необходимого для функционирования СЭД программного обеспечения, так и его лицензирования. Основной вопрос, который следует в этом случае задать поставщикам конечного программного продукта: насколько самодостаточна поставляемая система? То есть необходимо выяснить, какие дополнительные программные продукты требуются или могут потребоваться для работы с системой, и обсудить проблемы их приобретения и лицензирования. Первейшее программное требование — выбор операционной системы, которая, наиболее вероятно, будет отличаться для серверной и клиентской части. Также нелишним будет выяснить, работает ли конкретный продукт на уже инсталлированных версиях операционных систем.

Типичный продукт третьей стороны, требуемый для работы внедряемой СЭД, — система управления базами данных. Кроме того, нормальная работа клиентского места может потребовать наличия какого-либо из офисных пакетов. В данном случае также необходимо уделить внимание вопросам совместимости документов из уже применяемых офисных пакетов с теми, с которыми работает клиентское место.

В целом современные системы электронного документооборота формируют и составляют новое поколение систем автоматизации предприятий. Основными объектами автоматизации в таких системах являются документы (в самом широком их понимании: от обычных бумажных до электронных любого формата и структуры) и бизнес-процессы, представляемые как движение документов и их обработка. Переход к электронным системам документооборота в основном связан с неизбежным ростом количества обрабатываемых документов компании, их классификацией и сложностью согласования.

(Окончание следует)

Евгений Патуй

Олег ЖОЛОбОВ, директор департамента систем управления бизнесом, Группа компаний «Радиус»:



Наш опыт показывает, что все больше клиентов, которые приходят с запросом на внедрение системы электронного документооборота, в результате меняют свой запрос на комплексный. Это объясняется тем, что внедрение системы документооборота — это IT-потребность, а не потребность бизнеса. В ходе обсуждения такого запроса с нашими консультантами часто выясняется, что электронный документооборот переведет на более высокий уровень качество бизнес-процессов: сделает их более оперативными, прозрачными, слаженными. Но что толку от того, что компания станет работать быстрее, если при этом не вести аналитику, не вести управленческого учета и не принимать управленческих решений по этим бизнес-процессам? Поэтому вместе с нашими заказчиками мы все чаще приходим к выводу, что документооборот без учетной системы для них гораздо менее эффективен, чем комплексная система, которая интегрирует документооборот с ERP. Заметив такую тенденцию, мы разработали на основе документооборота Open Text (до ребрендинга — Hummingbird) и ERP — системы SAP Business One комплексное решение с преднастроенной интеграцией.

Профессионалы в области информационной безопасности определяют стратегию развития отрасли на очередной период.

АИЦ
АКАДЕМИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ
Stins Coman Group

Организатор:
Академия
Информационных
Систем

VI ЕЖЕГОДНАЯ ВСЕРОССИЙСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ «ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ. РЕГИОНАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ»

Дата проведения: с 11 по 15 сентября 2007 г.
Место проведения: г. Сочи, Зимний Театр,
«Рэдиссон Парк – Отель», ГК «Жемчужина»

**ИНФОРМАЦИОННАЯ
БЕЗОПАСНОСТЬ**

Официальный партнер:



Регистрация участников проводится до 1 сентября 2007 г.

Льготная регистрация: до 1 июля 2007 г.
По вопросам участия обращайтесь:
Академия Информационных Систем,
г. Москва, ул. Первомайская, 126
Тел./факс: {495} 461-35-23, 231-30-49
e-mail: conf@infosystem.ru
www.infosystem.ru
www.vipforum.ru

Спонсоры:



Электроника

it manager

itnews

comnews

Positive Technologies

COMNEWS

INSIDE

СТАНДАРТ