

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

Система DocsVision — программный продукт, предназначенный для создания автоматизированных корпоративных решений по управлению документами и бизнес-процессами.

Деятельность любого предприятия сопряжена с обработкой большого количества разнообразных документов. Документы являются основным носителем деловой информации. Они необходимы практически на каждом рабочем месте и на каждом этапе работ. Достоверность, защищенность, и скорость доступа к документам – критически важные факторы деятельности предприятия.

«Бумажные технологии» документооборота уже не отвечают требованиям современного динамичного бизнеса. Использование электронных файлов, папок файловой системы и электронной почты ускоряют доступ и движение документов, но не обеспечивают нужной достоверности и защищенности. В случае большого количества документов и их интенсивной совместной обработки сотрудниками наступает хаос.

Предприятия неизбежно приходят к необходимости использования специализированных систем для работы с электронными документами. Они позволяют упорядочить работу с документами в электронном виде, обеспечивая и достоверность, и защищенность, и скорость. Существует возможность придания юридической значимости электронным документам наравне с бумажными. Но даже если по тем или иным причинам используются бумажные оригиналы, то работа с электронными версиями на этапах подготовки, при ознакомлении, исполнении или справочно-информационном использовании дает значительный эффект.

Документы и бизнес-процессы предприятия тесно взаимосвязаны. Любой документ участвует в каком-либо бизнес-процессе, и практически любой бизнес-процесс включает обработку документов. Однако «бизнес-процесс обработки документа» – это лишь частный случай. Поэтому полноценная система управления бизнес-

процессами, интегрированная с системой управления документами – это естественное решение.

Бизнес-процессы охватывают взаимодействие людей, документов и различных автоматизированных систем. Поэтому важно также, чтобы это решение было интегрировано с существующими учетными системами и другими компонентами корпоративной информационной системы предприятия.

Решения, построенные на базе DocsVision, позволяют эффективно организовать работу с электронными документами и выполнение бизнес-процессов, связанных с информационным взаимодействием. Система предоставляет возможности для регистрации, хранения, движения, исполнения и поиска документов, а также для создания формализованных автоматизированных бизнес-процессов и контроля над ходом их выполнения. Работая в системе, каждый сотрудник вовремя получает задание на выполнение своего этапа работ и оперативный доступ ко всей необходимой информации, а руководитель имеет возможность контролировать процесс и управлять им. Система оперирует хранящейся в ней информацией и взаимодействует с другими ИТ-системами предприятия, обеспечивая информационное единство и интеграцию систем при выполнении сквозных бизнес-процессов.

Решения, создаваемые на базе DocsVision, можно условно разделить на три больших класса:

- **Электронные архивы документов** — для систематизированного хранения документов, используемых в работе предприятия, и обеспечения удобного доступа сотрудников к необходимой информации. Это могут быть организационные, нормативные, информационно-справочные, технические документы и т. д.;
- **Делопроизводство** — для документационного обеспечения управления, включающего документирование и организацию работы с официальными документами (входящей и исходящей корреспонденцией, организационно-распорядительной документацией и т. п.). При этом обеспечивается движение и обработка документов: их подготовка, согласование, утверждение, ознакомление, выдача заданий и резолюций на исполнение, а также контроль исполнения заданий;
- **Автоматизация бизнес-процессов** — широкий класс задач, не ограничивающийся движением и обработкой документа, а включающий различные операции, выполняемые сотрудниками, и пошаговую

автоматическую обработку данных. В ходе бизнес-процесса могут обрабатываться различные документы и происходить взаимодействие с внешними ИТ-системами. Как правило, автоматизируются ключевые бизнес-процессы деятельности предприятия: формирование заказов, выполнение заявок клиентов, разработка и запуск новой продукции и т. д., а также другие несложные, но многочисленные и рутинные процессы.

Успешное внедрение решений по управлению документами и бизнес-процессами на базе DocsVision способствует повышению общей эффективности бизнеса и достижению предприятием таких результатов, как:

- упорядочение работы с документами, ускорение их поиска и исключение потерь;
- сокращение сроков выполнения бизнес-процессов, ускорение производственного цикла;
- уменьшение количества несоответствий, повышение качества;
- повышение удовлетворенности и лояльности потребителей;
- снижение простоев и непроизводительных расходов;
- рост производительности труда;
- улучшение исполнительской дисциплины и мотивации сотрудников;
- повышение прозрачности и управляемости предприятия;
- усиление конкурентных позиций на рынке.

1. Назначение системы DocsVision

Система DocsVision — программный продукт, предназначенный для управления документами и бизнес-процессами. Платформа DocsVision является основой, на которой организация может построить свою систему; на базе платформы DocsVision можно создать собственные приложения или использовать уже готовые решения, такие как:

- приложение «Делопроизводство», предназначенное для автоматизации делопроизводства в организации, в том числе перехода от обработки бумажных документов к работе с их электронными версиями;
- приложение «Управление процессами», предназначенное для автоматизации бизнес-процессов, таких как согласование договоров, ознакомление с документом определенного круга лиц и т. д.

Основным инструментом работы пользователя с системой DocsVision является Навигатор, принцип работы которого аналогичен принципу работы Проводника. В

Навигаторе отражается дерево папок, в общем случае — сложной структуры, которое по назначению и принципу работы также аналогично дереву папок, которое можно видеть в Проводнике, однако в отличие от Проводника папки Навигатора содержат не файлы, а карточки. Каждая карточка представляет собой максимально подробное описание отдельного документа — тип; дата создания; фамилия лица, зарегистрировавшего документ; сведения о содержании; ссылки на другие документы, — а также может включать в себя графический файл с изображением отсканированного бумажного документа и файл, содержащий распознанный текст документа. Каждый из указанных выше элементов содержится в отдельном поле карточки.

Карточки размещаются в папках в соответствии с установленными в организации принципами, однако чаще всего дерево папок строится в соответствии со структурой организации, наглядно отображая иерархическую подчиненность ее подразделений, а также принадлежность каждого сотрудника к определенной структурной единице. Так, например, личные папки сотрудников какого-либо отдела обычно находятся в папке с названием отдела.

Кроме этого, во избежание многократного повторного ввода одной и той же информации, а также исключения возможных ошибок в платформе DocsVision предусмотрены справочники (хранящиеся в особой папке **Справочники**) — каталоги различного назначения, содержащие информацию, сгруппированную по определенным критериям. Включаемая в справочники информация далее используется при заполнении некоторых полей карточек документов, позволяя избежать ввода заведомо неверных сведений (например, в тех полях, где должны указываться сотрудники организации — автор документа, исполнитель документа, руководитель подразделения и т. д., — невозможно ввести запись о несуществующем сотруднике), не допуская дублирования информации (например, присваивая вновь создаваемым документам номера в соответствии с принятой в организации классификацией) и избавляя пользователя от рутинной работы по многократному занесению в документы одной и той же информации.

Помимо карточек документов платформа позволяет организовать упорядоченное хранение файлов любого формата, содержащих информацию в текстовой, графической, табличной или другой форме; для этого в механизме платформы предусмотрен особый вид карточки — карточка файла. В зависимости от предполагаемого использования файла в дальнейшем (однократное, постоянное внесение изменений в один и тот же документ — актуализация, использование текста документа в качестве стандартной основы для создания новых документов

и пр.) можно выбрать соответствующий способ его хранения.

Для всех типов карточек платформа предусматривает механизм поиска, который может осуществляться по записям карточек, тексту прикрепленных к ним файлов и совокупности условий в любом сочетании.

В зависимости от назначения документации, а также выполняемых сотрудниками обязанностей платформой DocsVision предусмотрена система безопасности, позволяющая разрешать или запрещать сотруднику (группе сотрудников) доступ к любому виду данных в целях ограничения доступа к хранящимся сведениям и гарантии сохранности всей используемой информации. К дополнительным средствам, обеспечивающим безопасность данных, относятся возможности шифрования и/или добавления к документам электронной подписи (при наличии соответствующих сертификатов).

Приложение «Делопроизводство» в системе DocsVision

Приложение «Делопроизводство» является частью системы DocsVision — программного продукта, предназначенного для создания автоматизированных решений по управлению документами и бизнес-процессами. Эти функции системы DocsVision обеспечиваются совместной работой трех ее основных частей: платформы DocsVision и приложений «Делопроизводство» и «Управление процессами».

Приложение DocsVision «Делопроизводство» предназначено для автоматизации электронного документооборота, под которым понимается процесс движения документов с момента их создания или получения до завершения исполнения, отправки адресату или передачи в архив.

Целью внедрения приложения является переход к безбумажным технологиям работы с документами, включенными в документооборот, в том числе с архивными материалами, что обеспечивает:

повышение эффективности корпоративных методов работы над документами;

повышение качества контроля над документооборотом, исключение потери отдельных документов и обеспечение контроля исполнения документов на каждом

уровне исполнения;

сокращение времени поиска документов и другой информации;

сокращение временных затрат на обработку документов и подготовку установленной отчетности за заданные периоды времени.

Приложение позволяет реализовать автоматизацию следующих процессов:

регистрация документов;

управление процессами обработки документов;

исполнение и контроль исполнения документов;

создание электронного архивов документов;

управление сопутствующей справочной информацией.

Приложение «Делопроизводство» позволяет организации автоматизировать работу с документами, двумя основными задачами которой является регистрация и последующая обработка документов. При этом приложение обеспечивает совместное хранение учетной информации документа, справочных данных, изображения бумажного документа и его текстовой версии в стандартных карточках документов, а также берет на себя организацию движения документов, например, автоматически пересылая задания исполнителям и напоминая им о сроках исполнения. Кроме того, приложение обеспечивает необходимую конфиденциальность или невозможность изменения определенной информации.

Обработка документов заключается в выполнении одного из сценариев работы с документами:

разработка проекта документа;

согласование документа;

визирование документа;

назначение резолюций;

согласование резолюций;

исполнение резолюций;

назначение поручений по резолюции;

контроль исполнения резолюций и поручений;

массовое ознакомление исполнителей с документом;

назначение отдельных контрольных вех (создание заданий по обработке документов, объединение их в процессы) и их контроль; создание отчетов по состоянию исполнения документов;

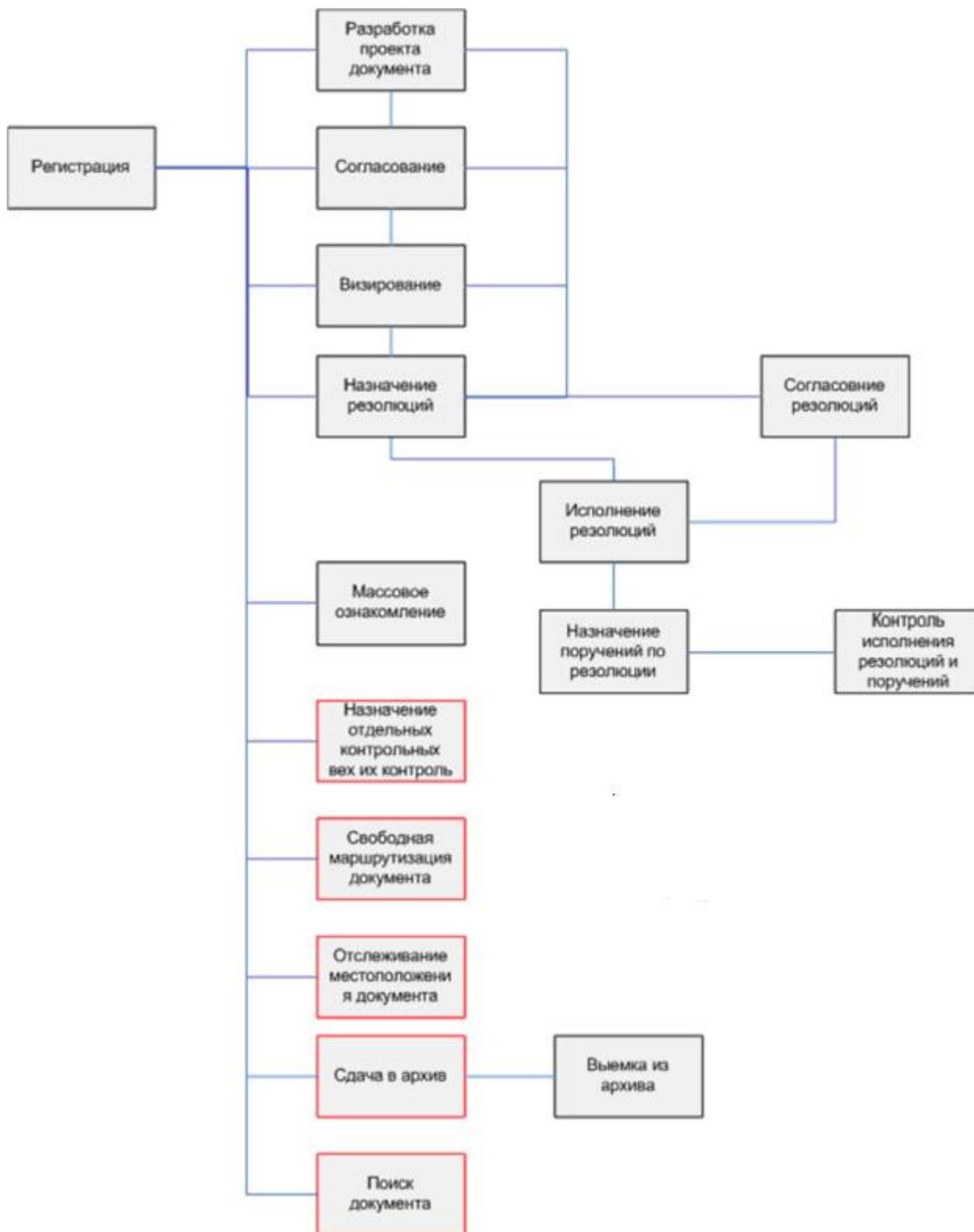
свободная маршрутизация (рассылка) документа;

отслеживание местоположения документа;

сдача документа в архив (впоследствии выемка из архива);

поиск документа в системе.

Возможные сценарии по учету и обработке электронных документов с помощью приложения «Делопроизводство» представлены на рисунке



3. Место DocsVision в информационной системе предприятия

В настоящее время в корпоративных информационных системах успешно реализуются задачи, связанные с выполнением множества трудоемких операций по обработке хорошо структурированной информации в различных областях:

финансовый учет, расчеты с поставщиками и покупателями, складской учет и т. д. То есть традиционно такие системы являются в своей основе функционально- и учетно-ориентированными. Это, безусловно, необходимо и важно, но не охватывает двух существенных аспектов реальной деятельности предприятий: работы со слабоструктурированной информацией и процессного характера деятельности.

При этом значительная (по некоторым оценкам — до 80%) часть информации, используемой в деятельности предприятий, является слабоструктурированной или неструктурированной. Основные носители такого типа информации — разнообразные текстовые, табличные и графические документы.

Важно также, что основными объектами управления на предприятии становятся не отдельные функции, а взаимосвязанные бизнес-процессы. На этом акцентируют внимание современные методики менеджмента, такие, как управление качеством и процессное управление.

Области управления документами и бизнес-процессами тесно связаны как с традиционными функционально-учетными системами, так и между собой, поскольку документы, наряду со структурированными данными, активно участвуют в бизнес-процессах предприятия, являются их движущей силой.

Система DocsVision ориентирована на работу с документами и бизнес-процессами предприятия, а также содержит механизмы интеграции с другими информационными системами. Таким образом, DocsVision дополняет и связывает традиционные компоненты корпоративных информационных систем, делая их более адекватными реальным потребностям деятельности предприятий.

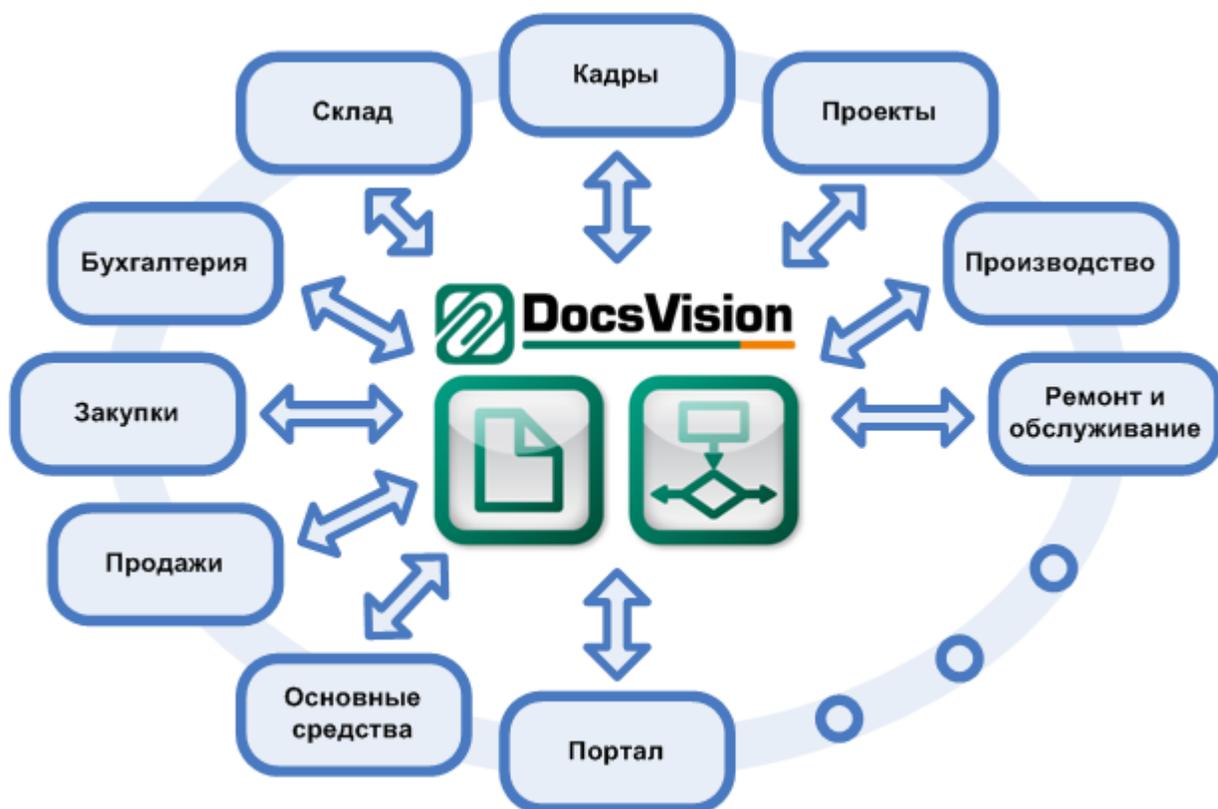


Рис.1. Место DocsVision в корпоративной информационной системе

Даже в рамках отдельных функциональных задач, таких как закупки, производство и другие, возникает потребность обработки документов и выполнения связанных операций, образующих бизнес-процесс. Кроме того, многие документы и бизнес-процессы являются сквозными, затрагивающими различные функциональные задачи: например, выполнение заявки клиента в позаказном производстве, включающее функции продажи, закупки, производства, работу склада и бухгалтерии.

Традиционные компоненты хорошо интегрированных корпоративных информационных систем интегрированы между собой по справочным и учетным данным, но обработка связанных с задачами документов и объединение всех операций в единый управляемый бизнес-процесс остается, как правило, за рамками таких систем. DocsVision восполняет этот пробел, предоставляя средства управления документами и бизнес-процессами, а также механизмы интеграции ИТ-систем.

Для объектов различных систем могут быть установлены ссылочные связи на соответствующие им документы, находящиеся в хранилище документов DocsVision. За счет этого пользователи могут получить оперативный доступ к необходимым

документам и функциям работы с ними при выполнении учетных операций.

На стыке учетных задач с бизнес-процессами могут выполняться как ручные операции, так и шаги автоматической обработки с использованием механизма шлюзов. Механизм шлюзов, реализованный в подсистеме управления бизнес-процессами DocsVision, позволяет отслеживать изменения объектов других систем, передавать данные в соответствующий бизнес-процесс, а также модифицировать из бизнес-процесса объекты в этих системах.

Использование DocsVision позволяет, кроме реализации обособленных задач по работе с документами, теснее интегрировать компоненты информационной системы, связать функционально-учетные системы с обработкой документов и придать им динамику процессного управления.

Заключение

Система DocsVision может использоваться для решения широкого круга задач, связанных с обработкой документов и выполнением бизнес-процессов на предприятии. Поскольку система является не узкоспециализированным приложением, а включает платформу для создания решений определенного класса, сценарии и предметные области её использования в конкретных организациях могут быть весьма разнообразны. Ниже приведен далеко не исчерпывающий список сценариев возможного использования DocsVision.

Общее делопроизводство:

- Регистрация входящей в организацию корреспонденции, направление на рассмотрение должностным лицам и контроль её прохождения.
- Формирование заданий по исполнению входящих документов и контроль по всей цепочке исполнения, включая делегирование, подчиненные и связанные задания.
- Регистрация и учет исходящей корреспонденции, формирование двусторонних связей с входящей корреспонденцией.
- Работа с внутренними служебными записками, формирование связей «в ответ на», назначение заданий и контроль их исполнения.
- Процессы подготовки приказов руководства и решений коллегиальных органов на основании рапортов (служебных записок, протоколов совещаний),

включая этапы создания, согласования, утверждения, публикации, подтверждения об ознакомлении и контроля исполнения.

- Управление нормативной документацией, включая коллективную подготовку, согласование, утверждение, ввод в действие, публикацию, подтверждение об ознакомлении, пересмотр, актуализацию, отмену.
- Оформление командировок, включая подачу и визирование заявки, издание приказа, выпуск необходимых документов, заказ билетов и бронирование гостиницы, регистрацию отчета по завершении командировки.
- Ведение архива нормативной и организационно-распорядительной документации с контролем прав доступа и управлением жизненным циклом документации.

Процессы обслуживания запросов клиентов

- Управление процессом выполнения заявки на обслуживание, включая регистрацию, назначение исполнителей, производство работ, формирование необходимых документов, контроль исполнения этапов по срокам и качеству. Такими запросами могут быть:
- В телекоммуникациях — запрос на подключение или изменение параметров услуги;
- В электроэнергетике — запрос на подключение или выделение дополнительной мощности;
- В сертифицирующих и лицензирующих органах — запрос на выдачу сертификата, лицензии, разрешения.
- В ремонте и обслуживании сложной техники и оборудования — запрос на производство регламентных или ремонтных работ.
- В позаказном производстве — запрос на производство продукции по стандартным циклам.
- В поставках сложных комплектов продукции и оборудования — запрос на поставку, подразумевающий закупки под заказ, комплектование, предпродажную подготовку, доставку, монтаж и пусконаладку, оформление разрешений.
- Работа с претензиями заказчиков (жалобами и обращениями граждан), включая регистрацию, направление на рассмотрение, назначение и контроль исполнения поручений, уведомление заявителя об итогах.

Продажи, закупки, договорная деятельность

- Процесс прохождения сделки продажи и контролем этапов, от регистрации потенциальной возможности, далее по стандартным этапам цикла продажи, с формированием всех сопутствующих документов, до заключения договора.
- Подготовка и согласование договоров продажи и закупки, включая формирование проекта по шаблону, визирование, сбор замечаний, формирование протокола разногласий, выпуск консолидированной версии, согласование и подписание, с контролем этапов по срокам, результатам, текущему исполнителю.
- Процесс сопровождения договора, включая контроль исполнения обязательств по этапам договора.
- Ведение архива договоров и исполнения обязательств по ним с возможностью поиска, сортировки, фильтрации по различным атрибутам договора.

Процессы и информация жизненного цикла промышленных изделий:

- Процессы выпуска и обновления конструкторской документации, включая первичное согласование, утверждение и ввод в действие, а также управление изменениями: инициирование, рассмотрение, внесение изменений и ввод их в действие с одновременным аннулированием устаревших версий.
- Процессы технологической подготовки производства, включая выпуск и обновление технологической документации, маршрутных карт, нормативов времени и расхода материалов и т. д.
- Процессы производства экземпляров изделий, включая управление последовательностью выполнения работ, контроль прохождения этапов производства и контроля, предоставление доступа к необходимой конструкторской и технологической документации и фиксацию информации о качестве изделий.
- Процессы выпуска и обновления документации по эксплуатации и обслуживанию изделий, а также фиксации информации о проведенных в процессе эксплуатации регламентных и ремонтных работах.
- Ведение архивов конструкторской, технологической, производственной и эксплуатационной документации с контролем прав доступа, истории версий и изменений и управлением жизненным циклом документации.

Финансово-кредитная и страховая деятельность

- Процесс разработки нового продукта (услуги) и вывод его на рынок, включая контроль этапов работ и формирование необходимой документации.
- Процесс заключения договора страхования, включая регистрацию заявки, формирование необходимого пакета документов, рассмотрение соответствующими инстанциями, заключение договора и оформление полиса.
- Процесс рассмотрения страхового случая, включая формирование пакета документов, получение необходимых согласований и выплату возмещения.
- Процесс выдачи кредита, включая регистрацию заявки, формирование необходимого пакета документов, рассмотрение соответствующими инстанциями, заключение договора.
- Хранение документов по выданным кредитам, документации кредитных историй заемщиков.

Управление ИТ-услугами

- Процесс выполнения заявок на обслуживание информационной системы (служба HelpDesk, ServiceDesk), включая регистрацию обращений пользователей, инцидентов, проблем, известных ошибок, классификация запросов и назначение исполнителей, организацию доступа к необходимой документации (соглашение об уровне обслуживания, техническая документация) контроль этапов выполнения работ по срокам и результатам.
- Процесс управления изменениями в информационной системе: регистрация запросов на изменение, классификация, согласование, принятие и исполнение решений по запросам с контролем этапов.

Этими примерами возможных сценариев использования DocsVision не ограничивается сфера его применения в деятельности конкретных предприятий. Они дают представление о классе задач, которые могут решаться с помощью DocsVision. Поскольку этот тип систем является относительно новым в корпоративной ИТ-инфраструктуре, многие предприятия найдут новые, актуальные именно для них варианты использования DocsVision.

Список используемой литературы

<http://brainmix.ru/go.php?q=электронные книги про электронный документооборот>