



Введение

В процессе хозяйственной деятельности людей всякое согласованное взаимодействие осуществляется с помощью управления. Связи в системе управления реализуются посредством информации, которая представляет собой обмен сведениями, мнениями, командами между людьми (управленческими структурами). Всё это может передаваться разными способами, в том числе машинными.носителем информации является документ (в переводе с латинского «документ» означает «свидетельство», «способ доказательства»).

В управлении современным предприятием кроме сектора функциональных задач имеется довольно значительный блок задач в секторе управления документооборотом, автоматизации делопроизводства предприятия. В ходе управления предприятием и производственных процессов происходит создание и движение документов. Документы — это носители информации о деятельности фирмы. Таким образом, автоматизация делопроизводства и организация документооборота становится эффективным средством достижения целей компании в производственной или управленческой деятельности. В настоящее время существует комплекс информационных технологий и соответствующих программных продуктов, предлагаемых на рынке. Эти информационные технологии построены на разных концептуальных уровнях, предназначены для разного типа предприятий и решаемых задач.

Сегодня организация, которая хочет получить современное решение для создания автоматизированной технологии документооборота, имеет достаточно широкий выбор – от отдельных частных технологий до готовых комплексных систем.

Отечественная практика предполагает обязательную регистрацию каждого документа с момента его появления в организации, а также регламентированное (и контролируемое) движение документа вплоть до его исполнения. Сама идея подобного учета, регламентации и централизованного контроля вполне адекватна современным мировым реалиям управления с использованием компьютерных сетей.

Использование компьютерных технологий ускоряет документооборот, повышает исполнительскую дисциплину сотрудников, совершенствует управление организации в целом. Компьютеризация делопроизводственных процессов позволяет отказаться от ручных форм учета и перейти на современную форму регистрации документов с помощью ПЭВМ. Тем более что постоянно возрастает объем регистрируемых документов на любых предприятиях, внедряются системы автоматизации в смежных областях, и в связи с этим целесообразно использовать новые технологии для автоматизации регистрации документов.

«Дело»

Система "Дело", которая до недавнего времени называлась "Дело-96", является типичным представителем систем автоматизации делопроизводства и именно в этом качестве приобрела популярность у нас в стране. Она последовательно поддерживает все правила делопроизводства, унаследованные от советского делопроизводства и принятые в России. Разработчик - компания "Электронные офисные системы" (ЭОС) - взял курс на пересмотр концепции продукта в сторону создания полноценной системы документооборота. Продукт поддерживает идеологию делопроизводства, суть которой в следующем: чтобы было совершено любое действие в организации, нужен документ, к которому "приделываются ноги", то есть обеспечивается его движение. Движение документов (при том, что физически они, естественно, не перемещаются) происходит за счет изменения учетных записей о документах в базе данных. Для хранения документов компания ЭОС недавно представила отдельный продукт, интегрированный с системой "Дело", обеспечивающий функции электронного архива. В системе реализован Web-интерфейс, что удобно для организации удаленного доступа и построения интранет-порталов. Система имеет API, позволяющий интегрировать ее с различными приложениями. "Дело" хранит учетные записи средствами промышленной СУБД - Oracle или Microsoft SQL Server; осуществляет полное протоколирование действий пользователей с документами. Последняя версия интегрирована с системой распознавания FineReader для занесения в нее данных с бумажных документов. Продукт в первую очередь интересен для организаций, которые сталкиваются с необходимостью внедрения формализованного делопроизводства для подразделений секретариатов, канцелярий, общих отделов.

Электронные Офисные Системы сегодня

- Профессионально специализированная компания (лидер отрасли в течение 14 лет)

- Ряд субъектов РФ приняли систему ДЕЛО как базовую для документационного обеспечения деятельности всех структур власти регионального и муниципального уровня
- Сотрудничество с ведущими мировыми и отечественными разработчиками информационных и документационных технологий
- Полный комплекс услуг, включая управленческий консалтинг
- Партнерская сеть из более чем 220 компаний в регионах и странах СНГ, предоставляющих полный набор услуг «под ключ» (установка, настройка, обучение, интеграция, сопровождение)
- Опыт реализации проектов (40-50 в год)
- более 200 вузов – участников программы «Электронный документооборот со студенческой скамьи»

Лидирующие позиции

Ключевая роль в формировании отечественного рынка систем электронного документооборота (по данным DSS Consulting)

ЭОС первой из компаний получил в 1996 году

Сертификат качества Госстандарта России

- Более 2000 клиентов
- Более 150 000 рабочих мест

Линейка продуктов компании ЭОС

- «Дело» - система автоматизации корпоративного делопроизводства и электронного документооборота
- «EOS for SharePoint» - система электронного документооборота и управления контентом
- «АРХИВ» - система автоматизации архивного дела в организациях
- «КАДРЫ» - система обработки кадровой информации и кадрового делопроизводства
- «eDocLib» - корпоративный документальный сервер
- «КАРМА» - система криптографического обеспечения

Структура системы ДЕЛО

Модуль «Пользователи»

Модуль «Справочники»

Модуль «Документы»

Модуль «Отчеты»

Опционные подсистемы

Поточное сканирование

Сканирование

ДЕЛО-Web

ЭЦП и шифрование

Оповещение и уведомление

Управление процессами

Группы документов

Подразделения

Кабинеты

Виды доступа

Рубрикатор

Номенклатура дел

Организации

Граждане

Виды доставки

Виды связок

Другие справочники

Регистрация пользователей

Предоставление прав пользователям

Формирование и печать стандартных отчетных форм

Регистрация документов

Работа с проектами

Ввод поручения

Контроль за исполнением

Поиск

Кабинеты

Реестры внешней отправки

Опись дела

Печать РК и реестров

Назначение системы ДЕЛО

Система ДЕЛО может использоваться в двух целях:

Во-первых, система может сопровождать традиционно принятый в организации документооборот, упорядочивая технологию делопроизводства и облегчая рутинные операции по обработке документов.

При этом система обеспечивает регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов, контроль за исполнением поручений (резолюций) руководства, ввод отчетов исполнителей по поручениям (документам), организацию и учет движения документов между подразделениями и должностными лицами, включая движение бумажных оригиналов и копий документов.

По каждому зарегистрированному документу в системе хранятся сведения, описывающие сам документ и весь процесс работы с ним в подразделениях: от регистрации до списания в дело, включая ход исполнения документа и рассылку во внешние организации.

Во-вторых, система позволяет существенно расширить рамки традиционной организации документооборота за счет частичного или полного использования функций электронного документооборота и обработки документов на ЭВМ. Поэтому, система после ее внедрения в организации может служить своеобразным "мостом" для постепенного перехода от бумажной к безбумажной технологии обработки документов.

Функциональные возможности системы

Система обеспечивает полный жизненный цикл документа в организации от создания проекта документа до списания в дело и передачи в архив.

1. Работа с входящими и исходящими документами:

- Регистрация, контроль и учет входящей и исходящей корреспонденции
- Регистрация переданных по электронной почте документов в автоматизированном режиме, в том числе защищенных электронной подписью
- Настройка структуры регистрационного номера в соответствии с номенклатурой дел, принятой в организации
- Наложение резолюций, контроль исполнения, написание и просмотр отчетов по резолюциям

- Пересылка документов для исполнения внутри организации по заданным маршрутам
- Согласование документов любого типа, включая договоры
- Быстрый поиск по всем реквизитам регистрационной карточки документа, возможность сохранения и использования сложных поисковых запросов
- Списание документов в дело и возможность передачи на архивное хранение
- Автоматизация отправки исходящей корреспонденции

1. Работа с внутренними документами организации

- Поддерживается полный цикл работы с проектами документов:
 - создание регистрационной карточки проекта документа, в том числе, «во исполнение» распорядительного документа;
 - изменение проекта с хранением предыдущих версий;
 - согласование проекта документа;
 - утверждение проекта документа;
 - автоматическая регистрация документа, созданного на основе проекта;
 - поиск по всем реквизитам РКПД, возможность сохранения и использования сложных поисковых запросов;
 - задание маршрута движения проекта документа и управление им; – использование электронной подписи при согласовании и утверждении проекта документа;
- Формирование поручений по документам.
- Передача подписанных документов сотрудникам на ознакомление и исполнение.
- Контроль прохождения и исполнения документов.
- Управление доступом к документам.
- Работа с шаблонами документов.

- Быстрый поиск по всем реквизитам регистрационной карточки, возможность использования и сохранения сложных поисковых запросов.

Система «ДЕЛО» – тиражируемый «коробочный» продукт, без каких-либо заказных доработок решает задачи электронного документооборота, автоматизации процессов делопроизводства, а также бизнес-процессов, связанных с документооборотом, любых организаций. С помощью гибкой системы справочников она легко может быть установлена и настроена специалистами заказчика. Дополнительные модули к системе «ДЕЛО»:

1 ДЕЛО-WEB – полноценный доступ к документам и работа удаленного пользователя в СЭД (доступ к информации, хранящейся в базе данных, в соответствии с предоставленными правами) по сети Internet/Intranet через web-интерфейс.

2 Подсистема оповещений и уведомлений - предназначена для автоматической рассылки уведомлений (информацию о совершенной в системе операции) и оповещений (информирование о приближении сроков исполнения определенной операции в системе) в электронную почту пользователей о различных событиях системы «ДЕЛО».

3 «Электронная подпись и шифрование» – возможность подписания и проверки подлинности файлов документов, а также их шифрования, с помощью электронной подписи можно подписывать как файлы документов, так и резолюции.

4 «КАРМА» - предназначена для применения функций криптографической защиты информации и электронной подписи, а также для защиты файлов и документов от несанкционированного доступа и изменений. «КАРМА» делает максимально удобным применение электронной подписи различными сотрудниками, как пользователями СЭД, так и программистами любой квалификации. Для пользователей она дает возможность работы с электронной подписью файлов непосредственно из проводника Windows. Программисты могут быстро и просто встроить работу с электронной подписью в новые программы или модифицировать уже эксплуатируемые программы. Все эти программы смогут применять электронную подпись.

5 Поточное сканирование – автоматизированное сканирование и регистрация большого количества документов.

6 Защита от несанкционированного доступа – создает внешний защитный контур, предотвращая неправомерное использование документов.

7 ДЕЛО-1С – интеграционное решение наиболее популярных систем ERP и ДОУ, позволяющее автоматизировать документооборот финансовых документов в бумажном виде и организовать юридически значимый электронный документооборот финансовых документов.

8 «Мастер паролей» предназначен для авторизации пользователей в системе «ДЕЛО». Кроме того, обеспечивается авторизация при входе в корпоративную сеть и Интернет, а также практически в любые Windows-приложения, использующие авторизацию (например, Word, Excel и др.).

9 Мониторинг документов – продукт предназначен для уведомления должностных лиц о поступлении документов и резолюций, а также предупредительного оповещения по контрольным срокам исполнения, визирования и подписания документов. По сравнению со стандартным «Оповещателем кабинетов» в СЭД, «Мониторинг кабинетов» предоставляет пользователям ряд дополнительных возможностей.

10 Опция «Поиск по штрих-коду». Возможность печати штрих-кода с регистрационной карточки документа на специальной ленте пользователем, имеющим доступ к функции «Печать штрих-кода». Обеспечена возможность открытия регистрационной карточки путем считывания штрих-кода с оригинала документа с помощью ручного сканера. Кроме того, существует возможность поиска документов по штрих-коду.

11 Подсистема «Управление процессами»:

- Предоставляет широкие возможности по описанию сложных процессов обработки информации в организации;
- Предоставляет возможности для внедрения в организациях приложений, автоматизирующих разнообразные процессы обработки информации, а также возможности для внедрения технологий процессного управления;
- Реализована на базе Microsoft Workflow Foundation – стандартной исполняющей среды входящей в Microsoft .NET Framework начиная с версии 3.0. Физически подсистема состоит из следующих компонентов: сервис управления процессами, хранилище данных процессов, приложение конфигурирования и мониторинга исполнения процессов;

- В состав подсистемы также входит библиотека стандартных операций, позволяющих автоматически выполнять практически любые действия над объектами системы «ДЕЛО», и стандартные процессы согласования;
 - Наличие стандартных процессов согласования позволит пользователям начать работу с подсистемой сразу после установки и минимального конфигурирования. В случае если стандартные процессы не будут удовлетворять нуждам организации, клиент самостоятельно (или с привлечением специалистов ЭОС) может реализовать произвольный процесс. Возможностями подсистемы также являются:
 - Синхронизация процесса обработки документов по времени и по событиям;
 - Возможность сочетания элементов жесткой и свободной маршрутизации электронных документов;
 - Динамическое изменение процесса обработки в зависимости от условий, возникающих в процессе обработки;
 - Создание библиотеки шаблонов процессов обработки информации в организации.
- 12 Утилита EOS Desktop Service - расширяет возможности работы в подсистеме «ДЕЛО-WEB»:
- обеспечивает связь с системой сканирования, позволяя сканировать и сразу прикреплять электронные образы документов к регистрационным карточкам непосредственно в режиме online-работы в подсистеме «ДЕЛО-WEB». Сканирование в «ДЕЛО-WEB» может проводиться как с помощью программы FineReader, так и напрямую со сканера (с помощью twain-драйверов),
 - позволяет прикреплять несколько образов документов одновременно к одной карточке документа или проекта документа через интерфейс подсистемы «ДЕЛО-WEB»,
 - предоставляет возможность редактирования файлов документов напрямую в базе данных системы «ДЕЛО» через интерфейс подсистемы «ДЕЛО-WEB».

13 Модуль сопряжения «ДЕЛО-МЭДО» и Сервер Электронного Взаимодействия (СЭВ). СЭД «ДЕЛО» работает в системе межведомственного электронного документооборота (МЭДО). С помощью модуля сопряжения с системой межведомственного электронного документооборота (МЭДО) или с помощью сервера электронного взаимодействия (СЭВ) выстраивается эффективный документооборот в организациях с территориально распределенной структурой.

Данные подсистемы решают следующие задачи:

- автоматическая регистрация и обработка документов в СЭД, получаемых от других организаций – пользователей системы межведомственного или межкорпоративного документооборота. При этом под автоматической регистрацией и обработкой подразумевается, что их осуществляет полностью система МЭДО или СЭВ без участия пользователя СЭД,
- автоматическое получение информации о прохождении и исполнении отправленного документа в СЭД других организаций – пользователей системы МЭДО или СЭВ и представление этой информации в удобной форме,
- также подсистемы МЭДО и СЭВ позволяют полностью автоматизировать часть операций: таким образом, они будут проводиться подсистемами МЭДО или СЭВ без какого-либо участия пользователей системы «ДЕЛО». К таким автоматизируемым операциям, в первую очередь, нужно отнести следующие: получение документа, проверка на повторность (если документ повторный, то подсистемы МЭДО и СЭВ передают его на ручную регистрацию или осуществляют отказ в его регистрации; если документ не повторный, то система самостоятельно регистрирует его). Также две эти подсистемы автоматизируют связывание документов, создание внешних резолюций, формирование и отправку докладов, получение докладов корреспондентом и обработку докладов в СЭД корреспондента.

14 Система оказания государственных услуг (СОГУ) и СЭД «ДЕЛО» Система оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде (СОГУ) на базе СЭД «ДЕЛО» позволяет перевести в электронную форму процесс оказания электронных услуг на всех уровнях – федеральном, региональном и муниципальном. Это обеспечивается путем интеграции с «Единым порталом государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ) через Систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

СЭД «ДЕЛО» совместно с подсистемой СОГУ автоматизирует следующие специфические функции, необходимые для оказания государственных услуг в электронной форме:

- автоматическую регистрацию заявок на оказание государственных услуг, поступающих с «Единого портала государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ);

- прием заявок на оказание услуг через многофункциональные центры предоставления услуг (МФЦ);
- рассмотрение и исполнение заявок;
- контроль исполнения заявок (выдача поручений и контроль их исполнения);
- создание запросов в другие ведомства на получение информации, необходимой для оказания услуги;
- получение ответов по межведомственным запросам в автоматизированном режиме;
- мониторинг хода обработки заявок (настраиваемые представления данных и отчетные формы);
- формирование истории обработки заявок;
- автоматическое обновление статуса заявки и направление ответа заявителю в электронной форме – через единый портал госуслуг;
- возможности применения электронной подписи в любых процессах межведомственного взаимодействия.

15 Мобильные решения: «Мобильный кабинет», «АРМ Руководителя», решения для планшетов iPad («Портфель руководителя» и iSelf). Мобильные решения ЭОС дают руководителям разных уровней технологию работы с документами, позволяющую использовать мобильные и планшетные устройства. «Мобильный кабинет» позволяет работать с документами при помощи мобильных устройств (iPad, iPhone, смартфоны, коммуникаторы, мобильные телефоны) на любой платформе через электронную почту. Данная подсистема полезна широкому кругу сотрудников, которые часто работают вне офиса, находясь на различных объектах. В офисе такие сотрудники используют кабинет системы «ДЕЛО», а вне офиса – подсистему «Мобильный кабинет» на своём мобильном устройстве. Работая в «Мобильном кабинете» через интерфейс электронной почты, сотрудник имеет возможность непосредственно на своём мобильном устройстве получать и отправлять документы, просматривать данные полученного документа, читать файлы документа, совершать необходимые действия над документами. После получения сервером электронной почты с мобильного устройства в системе «ДЕЛО» фиксируются все изменения, произошедшие с документом.

Заключение

Автоматизация процесса регистрации документов идет по пути включения данной функции в единые интегрированные программные комплексы автоматизации делопроизводства и документооборота. Помимо собственно регистрационно-учетных функций, они обслуживают весь процесс прохождения документа в организации, плюс обеспечивают архивное хранение документов, аналитическую обработку содержащихся в документах сведений, информационно – справочное обеспечение деятельности организации, предоставляют возможность поиска любого документа элемента содержания или по любым реквизитам в максимально короткие сроки.

И между тем основы информационного обеспечения закладываются именно на стадии регистрации документов средствами автоматической системы. Поскольку любой программный комплекс способен производить лишь обработку введенной в него вручную информации, при неполном или недостоверном введении в АС ДОУ реквизитов документов, при использовании в тексте документа вычурных, малоупотребляемых слов и выражений, наконец, в случае банальных опечаток или грамматических ошибок, система не может самостоятельно исправить недоработку оператора. В ответ на невнимательность при вводе информации даже самая совершенная система автоматизации делопроизводства начнет выдавать неверные сведения, и очень быстро вместо организующего эффекта даст абсолютно противоположный – разрушающий, и, кроме того, дискредитирует себя и своих создателей в глазах сотрудников организации.

Зато, использование средств автоматизации делопроизводства способно обеспечить экономию трудовых и материальных затрат на работу с документами. Эффект за счет унификации документационной деятельности организации и уменьшение зависимости от индивидуального технологического опыта персонала; сокращение временных циклов работы с документами и создание единого документального пространства, и полный контроль за регистрацией и движением документов и исполнительской дисциплиной.

Выбор системы документооборота - это не просто технологическая или инженерная задача, он связан с общей стратегией развития организации. Если это коммерческая компания, то выбор определяется во многом ее целями, конкурентной средой, структурой, которая имеется на данный момент, а также той структурой, к которой компания придет в будущем, и, кроме того, экономическим

эффектом внедрения. Если это государственное учреждение, то надо перенести акцент на полноту учета задач, решаемых организацией, особенности этих задач, связанные со спецификой ее деятельности.

При выборе системы электронного документооборота следует учесть множество факторов, и окончательное решение предпочтительно принимать на основе комплексного анализа возможностей СЭД в зависимости от требований и специфики организации-заказчика.