



Введение

Где можно найти письмо, которое вы выслали примерно год тому назад кому-нибудь из контрагентов? Хорошо, если у вас есть секретарь, который хранит все бумаги в порядке. А если нет? Попробуйте теперь выяснить, какой объем занимает архив бумажных документов, который вы вынуждены хранить, и сколько ресурсов ежемесячно уходит на его поддержку? Или подумайте над тем, как часто вашей организации приходится терпеть плохого сотрудника только потому, что он многое знает, и передача дел новому сотруднику может привести к большим потерям?

Жизнь ставит перед организацией все новые задачи. У вас возникает ощущение, что многие люди перегружены, а другие тихо бездельничают, и при этом проблемы вскрываются только при провалах.

Другой симптом — ваши сотрудники вместе готовят какой-то контракт. Идет обсуждение с контрагентом, вносятся изменения в текст, приходится хранить несколько файлов с различными вариантами контракта. Наконец все готово, а потом выясняется, что на самом деле был подписан не последний вариант, была взята не та «рыба» и юрист контракт не читал, а партнер с некоторыми его пунктами не согласен.

Если вам знакома хотя бы одна из подобных ситуаций, то, возможно, система электронного документооборота (СЭД) — это выход. Описанные проблемы могут встретиться в государственной структуре, на промышленном предприятии и в адвокатской конторе. Попробуем описать концепцию устройства СЭД этих систем в общей информационной инфраструктуре организации. Замечу, что во всех случаях, когда идет речь о функциональности СЭД, имеется в виду некоторая абстрактная идеальная система, которая «все может». При этом — если не оговаривается иное — предполагается, что та или иная функциональность является практически стандартной, так что любая «нормальная» система электронного документооборота просто обязана ее поддерживать.

Основная часть

Документооборот – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления. Комплекс работ с

документами: прием, регистрация, рассылка, контроль исполнения, формирование дел, хранение и повторное использование документации, справочная работа.

Электронный документооборот (ЭДО) представляет собой единый механизм по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства».

Документ, представленный в электронном виде, или электронный документ (ЭД) – документ, созданный с помощью средств компьютерной обработки информации, который может быть подписан электронной цифровой подписью и сохранён на машинном носителе в виде файла соответствующего формата.

Электронная цифровая подпись (ЭЦП) – аналог собственноручной подписи, являющийся средством защиты информации, обеспечивающим возможность контроля целостности и подтверждения подлинности электронных документов.

Аналогично тому, как бит является единицей информации в кибернетике, документ является единицей информации в системах документооборота. Системы документооборота хранят документы, ведут их историю, обеспечивают их движение по организации, позволяют отслеживать выполнение тех процессов, к которым эти документы имеют отношение. В организации, где внедрена система документооборота, документ является базовым инструментом управления. Здесь нет просто решений, поручений или приказов – есть документы, содержащие эти самые приказы, решения, поручения и т. д.: все управление в организации осуществляется через документы.

Обзор основных систем документооборота, представленных в России.

Основной причиной распространения систем электронного документооборота стало осознание потребности в использовании подобных систем. Передовиками в этом процессе, естественно, выступили организации госсектора и крупные промышленные компании. Также ускорили развитие приток иностранного капитала и распространение иностранного менеджмента. Объясняется это тем, что на Западе культура использования систем управления информацией (документами) в электронном виде уже сложилась, и их применение стало для компаний обычной практикой. Сегодня и в России руководители предприятий понимают, что без использования специальных ИТ ведение бизнеса уже невозможно. Развитие экономики приводит к усилению конкуренции, в условиях которой менеджмент использует все доступные средства повышения качества работы компании. К ним, безусловно, относятся ИТ и системы класса СЭД в частности. Первые российские

разработки в этой области появились еще в середине 90-х. У истоков рынка стояли компании Интертраст, ЭОС, Весть-Метатехнология, НТЦ ИРМ, Cognitive Technologies, Оптима, АйТи. Их развитие шло на фоне бесчисленных попыток самостоятельной автоматизации работы с документами, предпринятых штатными IT-специалистами этих организаций. Большинство таких попыток были не очень удачными. В итоге компании начали доверять работу по автоматизации документооборота профессионалам, что и дало старт рынку СЭД. К 2000 году на рынке уже были представлены IBM, Documentum и Hummingbird. В 2002-2003 годах произошло качественное изменение состава игроков и предлагаемых ими решений. Появилось несколько новых сильных игроков, а ряд российских систем перешли на новый технологический уровень, от систем автоматизации делопроизводства до полноценных систем электронного документооборота за счет поддержки современной технологии Workflow (управления потоками работ). Компании, проигнорировавшие это веяние, были вынуждены уйти с рынка. По оценкам аналитиков РБК, в то время рост рынка составил 60-70% в год, и о нем начали говорить, как о наиболее перспективном сегменте ИТ. Высокие показатели роста (на уровне 40%) сохраняются последние 3 года, что говорит о высокой востребованности систем класса СЭД в России.

Рассмотрим некоторые из систем электронного документооборота, имеющих в последние годы наибольшее распространение в России:

Documentum

Documentum – мировой лидер рынка ECM (Enterprise Content Management) систем.

Это полнофункциональная платформа, предназначенная для управления неструктурированной информацией предприятия (различные типы документов, цифровые медиаданные, содержание Интернет-сайтов). Платформа Documentum позволяет не только управлять документами предприятия на всех этапах жизненного цикла, но и решать задачи комплексной автоматизации различных бизнес-процессов, обеспечивая процесс-ориентированную связь различных информационных систем между собой.

В мире решения на базе Documentum используют более 1400 компаний. Несмотря на то, что первые проекты на базе Documentum в России были реализованы всего несколько лет назад, сегодня продукты этой компании успешно применяются уже более чем во многих различных организациях, среди них: банки, телекоммуникационные компании, холдинговые структуры, государственные

организации, нефтегазовые компании.

Система реализована в классической трехуровневой архитектуре (сервер баз данных, сервер приложений, клиент), позволяющей оптимальным образом распределить нагрузку на вычислительные ресурсы, а также обеспечить максимальный уровень защищенности хранения и передачи данных.

В основе системы находится реляционная база данных, обеспечивающая механизмы транзакционной обработки структурированных запросов, базовые возможности по хранению и индексированию данных. В качестве сервера баз данных могут выступать любые промышленные системы, в том числе Oracle Database или Microsoft SQL Server.

Бизнес-логика системы находится на сервере приложения Documentum Content Server, который обеспечивает реализацию функциональной модели обработки документов, отвечает за распределение нагрузки на вычислительные ресурсы, а также за безопасность обращений клиентов к хранилищу данных.

Пользовательский интерфейс реализован в виде дополнения к программе Windows Explorer и построен таким образом, чтобы работа с хранилищем для пользователя практически не отличалась от работы с локальной файловой системой. В рамках пользовательского интерфейса реализованы папки с документами, диалоги свойств документов, функции поиска, выписки/сохранения, участия в процессах обработки документов, просмотра статистики и т.п. Также система обладает полнофункциональным web-клиентом, позволяющим работать с системой посредством web-браузера.

Documentum имеет относительно высокую стоимость внедрения за счет того, что является "конструктором", из которого собирается необходимая функциональность, и далек от "коробки", а кроме того, сложен в освоении, что является очевидной оборотной стороной его функциональной полноты. Поэтому оснащение этим продуктом отдельных рабочих групп или организаций с числом сотрудников порядка одного-двух десятков имеет мало смысла, разве что в случае, если предполагаются быстрые темпы роста.

Безусловно, Documentum является одним из наиболее мощных продуктов, однако позволить себе такую систему могут только организации, которые очень серьезно относятся к задаче автоматизации документооборота и готовы выделить на нее достаточные финансовые и интеллектуальные ресурсы.

«БОСС-Референт»

Данная система разработана компанией АйТи. Она ориентирована в первую очередь на организации, руководство которых стремится к оптимизации деятельности своих сотрудников и повышению эффективности работы, в том числе и экономической эффективности. "БОСС-Референт" относится к категории систем, ориентированных на поддержку управления организацией, эффективной работы сотрудников и на накопление знаний, и при этом имеет развитые дополнительные сервисы.

Основное назначение системы "БОСС-Референт" - создание корпоративной системы, охватывающей деятельность всех сотрудников на своих рабочих местах и поддерживающей управленческие бизнес-процессы. Система поддерживает российские стандарты делопроизводства, организационное управление, контроль исполнительской дисциплины, отслеживание договоров с внешними организациями, согласование документов. Отличительная особенность ее в том, что, будучи полноценной системой документооборота, предназначенной для работы всех сотрудников организации, она уже обладает всей необходимой функциональностью для реализации делопроизводства. В ней с самого начала фигурируют понятия, роли и функции, присущие организациям со сложной иерархической, в том числе территориально распределенной, структурой в России. Другая отличительная черта системы "БОСС-Референт": в ней реализованы функции CRM-системы, контроля договоров, учета материальных ценностей, потокового сканирования и распознавания (в "БОСС-Референт" интегрирована система FineReader), электронной конференции и доски объявлений.

Дополнительные модули системы "БОСС-Референт" включают автоматизацию организации и планирования мероприятий, автоматизацию деятельности бюро пропусков на предприятии, генератор отчетов, факс-сервер.

Система реализована на платформе Lotus Notes. Благодаря этому вдобавок к функциям "БОСС-Референта" пользователи получают в свое распоряжение все богатство функциональности самой среды Lotus Notes, включая электронную почту, репликацию данных, возможность удаленной работы и т. д. "БОСС-Референт" является наиболее открытой во всех смыслах системой - она поставляется вместе с полными исходными текстами. К ней дополнительно прилагается инструментальный разработчика с полным описанием функций прикладного программного интерфейса.

Компания АйТи разработала несколько методик оценки экономического эффекта внедрения СЭД "БОСС-Референт". Пользователями системы электронного документооборота «БОСС-Референт» являются органы федеральной и региональной власти, государственные унитарные предприятия, коммерческие компании, среди которых как холдинги с большой филиальной структурой, так и небольшие организации.

СЭД «БОСС-Референт» отличается сочетанием трех уникальных преимуществ:

- с одной стороны, система сочетает в себе элементы конструктора, и за счет этого автоматизировать процессы управления документами можно очень быстро;
- с другой стороны, она сохранила все возможности платформы, которые позволяют адаптировать решение под любые специфические потребности заказчика;
- кроме этого, архитектура системы и методика внедрения позволяют поэтапно автоматизировать процессы, например, для начала настроить обработку договоров, чтобы организация начала работать в системе, а дальше настраивать другие процессы.

Заключение

Роль систем автоматизации бумажного делопроизводства и документооборота в условиях консервативного стиля работы с документами, который обусловлен особенностями российского законодательства, требующего четкого документального подтверждения всех шагов в любых областях деятельности организации, бесспорно, велика. Однако развитие информационно-коммуникационных технологий постепенно отодвигает бумажный документ на второй план, существенно повышая роль электронного документа. По консервативным оценкам, количество бумажных документов будет увеличиваться на 7 % ежегодно, а электронных – на 20 %. Эта тенденция обостряет необходимость учета не только бумажных документов, но и электронных, благодаря чему САДД плавно переориентировались на работу с электронными документами, став системами электронного документооборота и делопроизводства. 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.