

Документооборот - сапоги-скороходы современного бизнеса

Автор: [Ольга Шава](#)

Источник: Группа компаний "[Инталев](#)"

Быть успешным и стабильным в бизнесе с каждым годом становится сложнее. Для опытных предпринимателей это утверждение стало аксиомой, не требующей доказательств, для новичков - ежедневная деятельность не замедлит предоставить необходимые тому подтверждения. Основная причина существования этой проблемы – пресловутый НТП, да-да, научно-технический прогресс, на передовой которого, практически в гордом одиночестве, «блистают» информационные технологии.

Отсюда следует появление высоких требований к процессу ведения бизнеса и принятия решений. Главное требование для выживания современного предприятия в условиях конкурентной борьбы выражается тезисом – «соответствовать моменту».

Позволю себе лирическое отступление на эту тему словами из книги «Алиса в Зазеркалье» английского писателя и философа Льюиса Кэрролла, который, как и многие другие талантливые люди, раскрывает в своих произведениях нестареющие истины. Не берусь цитировать фразу дословно, но ее глубокую мысль постараюсь не исказить, выразив своими словами: «когда просто бежишь - ты лишь остаешься на том же месте; для того, чтобы куда-то попасть надо бежать вдвое быстрее».

И вот, чтобы «бежать вдвое быстрее» в последнее время вырос спрос на систему организации и автоматизации документооборота. Однако, как количество публикаций о программном продукте не всегда являются прямым отражением количества установленных копий, так и интерес к проблеме выказываемый прессой показывает скорее остроту проблемы, а не степень ее разрешения. По-этому для системного и содержательного изложения мысли давайте для начала вразумительно сформулируем потребность в данной области и разберемся в том, что собственно является объектом автоматизации при внедрении системы документооборота.

Документооборот – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления (ГОСТ Р 51141-98 «[Делопроизводство](#) и архивное дело. Термины и определения»).

Данный термин используется в «бумажном» делопроизводстве и его использование в информационных технологиях без детализации не совсем корректно. В этом случае средства автоматизации документооборота сводились бы к компьютеризации традиционных задач делопроизводства – формированию дел и учету содержащихся в них документов, контролю исполнения и формированию соответствующей отчетности. Можно было бы по другому трактовать термин “документооборот”, если бы была возможность найти аналоги в западной компьютерной индустрии. К сожалению подобного термина, однозначно соответствующего отечественному “документообороту” в западном компьютерном словаре не имеется. В зависимости от пристрастий и специфики описываемого программного продукта в прессе можно встретить следующие соответствия между термином “документооборот” и западными терминами:

- DMS (Document Management Systems) – Архивы документов;

- DocFlow системы или системы маршрутизации документов;
- и наконец, довольно часто в качестве систем документооборота предстают Workflow системы. Более точно данный термин переводится как «Системы автоматизации бизнес-процессов».

У специалистов в области автоматизации бухгалтерского учета, финансовой и складской деятельности также сложилась традиция использовать термин “документооборот” еще в одном аспекте. Здесь под документооборотом понимается подсистема программы, обеспечивающая генерацию “бумажной” отчетности (сводных ведомостей, накладных, реестров и пр.) на основе данных, порождаемых в системе.

В последнее время в прессе появились новые термины, близкие теме автоматизации документооборота - Document Warehousing (хранилища документов) и Knowledge Management (управление знаниями). Системы данного класса являются дальнейшим развитием систем документооборота, и необходимы для структуризации и долгосрочного хранения больших массивов, накопленных в организации документов, а также, оптимального поиска необходимой информации на массиве разнородных накопленных документов.

При внедрении системы документооборота возникает вопрос организации взаимодействия с внешним «бумажным» миром, чаще всего информация с которого поступает на бумаге. Со временем, наверное, эта ситуация изменится, и обмен электронными документами станет нормой, но пока необходимо внедрять решения, учитывающие особенности текущей ситуации. В настоящее время использование электронного документа, цифровой подписи на Украине в обязательном порядке предусматривается в системах «банк-клиент» с соответствии с Инструкцией «О безналичных расчетах в хозяйственном обороте Украины» (известна как "Инструкция N 7). Цифровая подпись используется также в межбанковских отношениях. В соответствии с Положением о межбанковских расчетах в Украине использование криптозащиты электронных банковских документов является обязательным для банков, которые являются участниками системы электронных платежей Национального банка Украины. Использование криптографических средств, в т.ч. и цифровой подписи вне банковской сферы до конца еще юридически не оформлено и правовые коллизии вызывают беспокойство. Но в данном варианте скорее необходимо идти по компромиссному пути. Электронные документы, которые имеют правовые последствия, можно сопровождать бумажными копиями с «реальной подписью». Надо понимать, что **целью** системы электронного документооборота является не искоренение бумажных документов, а создание эффективной среды управления и функционирования организации. Кроме того, распечатывать придется только конечные продукты работы – конкретные, уже полностью подготовленные бумажные документы и только в одной «правоустанавливающей» копии, что все равно приведет к существенному снижению объема бумажных документов.

К тому же, задача документооборота не является изолированной технологической цепочкой в бизнес-процессе организации. Документодвижение тесно интегрировано с другими подзадачами, решаемыми информационной системой организации. Таким образом, система автоматизации документооборота должна обеспечивать прикладные интерфейсы, позволяющие встраивать функции передачи и сохранения документов в прикладные системы, функционирующие в организациях, в которых она внедряется.

Система автоматизации документооборота достаточно сложный механизм и скорее не имеет смысла говорить просто об отдельном программном продукте, как о системе автоматизации документооборота организации. Система документооборота предприятия

включает в себя множество подсистем, построенных с помощью программных продуктов, как правило, созданных различными производителями. Система автоматизации документооборота может по-разному интерпретироваться в зависимости от размера организации и специфики ее деятельности. Например, системы автоматизации документооборота небольшой торговой организации, законодательного собрания и проектной организации будут выполнять различные функции, строиться на различных программных продуктах и вообще иметь мало общего.

В общем система документооборота должна помогать в решении следующих задач:

- повышение эффективности управления бизнес-процессами (потоками задач и потоками информации) за счет улучшения исполнительской дисциплины, оптимизации контроля выполнения задач и анализа деятельности организации;
- сокращение непроизводительных затрат рабочего времени сотрудников и финансовых издержек на расходные материалы;
- создание единого информационного пространства предприятия (координация работ и коллективное взаимодействие);
- электронный архив (корпоративное хранилище документов и информации), документооборот (автоматизация канцелярии или делопроизводства), управление документами и знаниями (база знаний);
- обеспечение надежности учета и хранения документов;
- организация эффективной защиты информации.

Крайне желательно, чтобы система документооборота обеспечивала:

- эффективное взаимодействие сотрудников в рамках работ по документам;
- мгновенный поиск информации (по любому из полей регистрационной карточки, по тексту файла и т. д.);
- контроль выполнения работ, инициируемых документами и заданиями; удобство настройки системы уведомлений и напоминаний, которая поможет руководителям оперативно отслеживать состояние работ, сотрудникам правильно организовывать свою работу, и, таким образом, улучшить исполнительскую дисциплину в организации.
- проводить мониторинг состояния выполняемых процессов и анализ загрузки персонала за счет формирования различных журналов и отчетов;
- долговременное хранение документов организации;
- разграничение прав доступа сотрудников к информации.
- поддержку работы в организациях с территориально-распределенной структурой управления, что позволяет организовывать сквозную работу над документами и заданиями между главным офисом и территориально удаленными филиалами.
- конфиденциальность работы с документами всех сотрудников, распределение прав доступа в соответствии с их должностными обязанностями и статусом в организации или возможность формирования в системе пользовательских ролей, что позволяет организовать работу в режиме временного или постоянного замещения одного сотрудника другим.
- гибкий, доступный предметному специалисту механизм проектирования маршрутов документов, поручений, заданий, т.е. настройки бизнес-процессов.

Можно дать несколько рекомендаций при внедрении системы автоматизации документооборота, которые, надеемся, помогут избежать многих типичных ошибок.

1. определитесь, решение задач какого рода вы хотите поручить системе автоматизации. Если в штате организации нет специалистов, способных самостоятельно определить класс нужной системы, то лучше обратиться за помощью к консультанту. Для начала можно посмотреть обзоры, публикуемые в специализированной прессе и на некоторых сайтах в Интернет.
2. определив, систему какого класса нужно искать, изучите, по возможности, все предложения, выбирайте системы с необходимым вам функционалом, но те которые в дальнейшем можно будет расширить за счет добавления новых возможностей.
3. обратитесь к техническому специалисту. Возможности системы во многом определяются программно-аппаратной платформой, на которой система будет эксплуатироваться.
4. выбирайте системы, которые легко настраиваются, расширяются и масштабируются (т.е. обеспечивают защиту инвестиций), которые удобны в использовании.
5. проверьте систему в действии. Наверняка у производителя есть демо-версия или вариант поставки с оценочными лицензиями – установите систему у себя и проверьте ее в действии до того, как будете покупать.
6. не обязательно сразу приобретать мощную дорогую систему. Процесс автоматизации организации может происходить поэтапно – сначала можно внедрить простую систему, которую в дальнейшем можно развивать за счет масштабирования и добавления новых возможностей.

Вывод: приобретайте то, что подойдет вашей организации. Определите класс необходимой системы, требуемый функционал, в случае невозможности самостоятельного выбора обратитесь к консультанту.

И вкратце давайте разберем некоторые особенности внедрения системы электронного документооборота.

1. Этап трансформации существующих документов из бумажной формы в электронную, пожалуй, является одним из самых опасных. Если он не спланирован тщательно, вы можете столкнуться с проблемами, способными свести на нет всю предыдущую работу и провалить весь проект. Если в организации имеется бумажный архив документов, то пытаться найти по всей сети их электронные копии для создания электронного варианта архива – дело безнадежное. Более того, электронные копии могли быть модифицированы кем угодно, и проверить это практически невозможно. Поэтому электронный архив существующих документов в этом случае нужно создавать из бумажного путем сканирования. Если же никакого архива нет, необходимо провести достаточно длительную подготовительную работу. Сначала нужно добиться единого порядка хранения документов в каталогах. Следует запретить (в том числе, если это возможно, техническими средствами) хранение документов на локальных дисках компьютеров. Надо, чтобы у всех пользователей организации были в сети свои каталоги в сети, в которых они хранят документы. Это существенно облегчит дальнейшую миграцию документов в систему документооборота.

Очень удобно, когда система документооборота позволяет сохранять версиюность всей истории рождения документа, возможность ее просмотра и короткую характеристику того, чем одна версия отличается от другой или какую именно версию было отдано контрагенту на согласование.

2. При внедрении системы электронного документооборота к примеру на промышленном предприятии существует необходимость сразу проанализировать возможность и необходимость ее интеграции с уже существующей автоматизированной системой управления. Это связано с тем, что многие сотрудники таких предприятий по роду деятельности совмещают работу с «обычными» документами (например, заказ-наряд, табель и др.) и с инженерными документами (чертежи и т. д.), и все это — при выполнении функций оперативного управления. Крайне желательно, чтобы системы электронного документооборота содержали специальные средства для осуществления такой интеграции.

3. Бизнес довольно требователен в отношении понятия ответственности, как с точки зрения технологи (медицина, производство продуктов детского питания и т. д.), так и оптимального выполнения бизнес-процессов и сохранности коммерческой тайны, что создает необходимость в документировании выполнения каждого этапа процесса. Система электронного документооборота в таких случаях должна позволять осуществление «разбора полетов» даже по прошествии нескольких лет. Для этого она должна позволять откатить ситуацию к любому моменту в прошлом, чтобы получить «срез» на этот момент времени.

4. Для холдинговых структур характерны большая территориальная разобщенность (региональная структура), сложная иерархия управления с множеством ступеней, порою слабая стандартизация уже имеющихся информационных технологий или «зоопарк» систем. Вместе с тем необходимо учитывать высокие требования к обеспечению безопасности данных и ограничению доступа.

Поэтому работу по внедрению можно начинать с небольшого пилотного проекта. Надо хорошо понимать, что «пилот» – это своего рода прототип системы, который с самого начала может и не реализует всю требуемую функциональность, но даст возможность выявить эффект от внедрения системы, выработать основу для составления проекта единой функционирующей системы, составить полный план работ по разработке и внедрению.

5. При внедрении чего-то нового компаниям довольно часто характерны консерватизм сотрудников, часто слабый кадровый состав. Эту проблему необходимо понимать и принимать меры по ее ликвидации, т.е. необходимо обучать и при этом преодолевать негативное отношение, можно проводя корпоративное обучение, объясняя его смысл, цели, возможности и преимущества, коллектив должен понимать, в чем выиграет компания и каждый сотрудник, работающий в ней при внедрении новой системы.

Все описанные проблемы венчает сложность оценки эффективности внедрения, так как жесткие финансовые расчеты в данном случае не совсем подходят. Однако необходимо находить критерии, возможно, только качественные, возможно те, которые можно оценить только по отдельным локальным управленческим решениям, которые принимаются в ходе проекта, потому что рано или поздно потребуются отчет по эффекту от вложенных средств.