
Электронный документооборо т



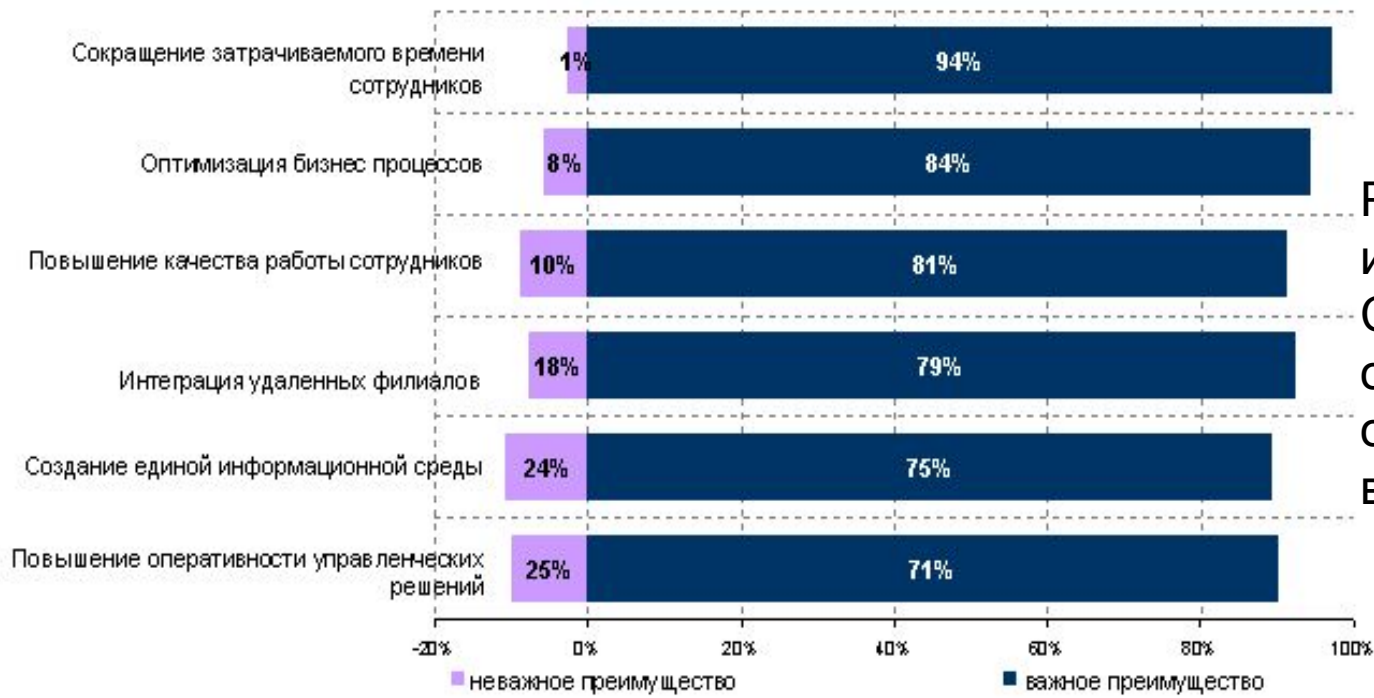
СОДЕРЖАНИЕ

1. Требования к системам электронного документооборота
2. Архитектура решения систем электронного документооборота
3. Внедрение СЭД и ЕСМ
4. Инструментальные средства, платформы, среды для разработки систем электронного документооборота
5. Состояние рынка СЭД и ЕСМ-систем
6. Практика внедрения СЭД и ЕСМ
7. Перспективы развития технологий управления контентом предприятия



ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМАМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

А



Результаты исследования CNews Analytics об ожиданиях организаций при внедрении СЭД

Сравнение бумажного и электронного документооборота

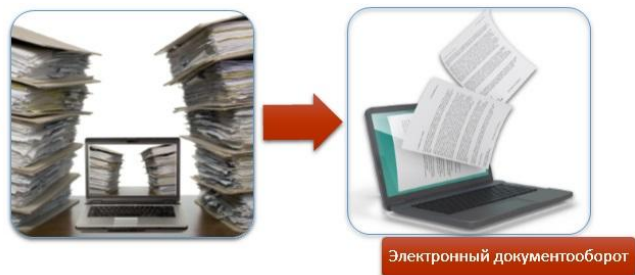


Сравнительный анализ времени для выполнения различных операций в работе с бумажным и электронным документом (ЭОС)

Операция	Время для бумажного документа	Время для электронного документа (с учётом времени ожидания принятия решения)
Доставка входящего документа сотруднику	5 часов	3 минуты
Доставка входящего документа конечному исполнителю	15 часов	4 часа
Доставка служебной записки от исполнителя до конечного исполнителя	16 часов	5 часов
Ознакомление с документами	20 часов	1,5 часа
Выпуск организационно-распорядительных документов	27 часов	6 часов
Согласование исходящего документа	17 часов	8 часов

Обоснование перехода к электронному документообороту

- выработка регламентов управления документами
- управление потоками работ
- управление мультимедиа контентом
- долгосрочное архивирование
- обеспечение соответствия законодательным и отраслевым нормам
- обеспечение прозрачности
- стандартизация документов и затрат на подготовку, согласование и исполнение документов
- доступ к документам и возможность их анализа



- увеличение эффективности работы своих сотрудников на 20-25% за счет снижения временных затрат на поиск и выдачу документов, а также на их движение между отделами предприятия.
- снимается вопрос необходимости отдельного архивного отдела
- упорядочивается взаимодействие сотрудников при обработке документов
- для руководителей создается возможность оперативного получения информации, необходимой для принятия решения, контроля исполнительской дисциплины.
- возможность для формирования единого информационного пространства на предприятии
- увеличение эффективности управления всеми ресурсами и процессами в компании

Основные требования к функциональным возможностям СЭД

- полноценное обеспечение всех традиционных работ с документами в делопроизводстве (обработка и регистрация документов, учет, контроль исполнения, архивирование)
- организация обмена и совместной работы с информационного информации, управление корпоративными хранилищами потоками работ
- управление архивами электронных и бумажных документов
- актуализация корпоративного контента и обеспечение контролируемого доступа к нему в Intranet–сетях
- извлечение знаний из архивов документов и других источников корпоративной информации (поиск документов по атрибутам и полнотекстовый поиск)
- оптимизация стоимости хранения документов
- интеграция с внешними системами электронной почты



Ожидания клиентов от внедрения СЭД/ЕСМ

(Фактор ожиданий)

- ✓ **Повышение эффективности**
- ✓ **Оптимизация бизнес- процессов**
- ✓ **Соответствие нормативным требованиям**
- ✓ **Снижение операционных затрат**
- ✓ **Привлечение и удержание клиентов**



Основные требования к СЭД в крупных компаниях, холдингах

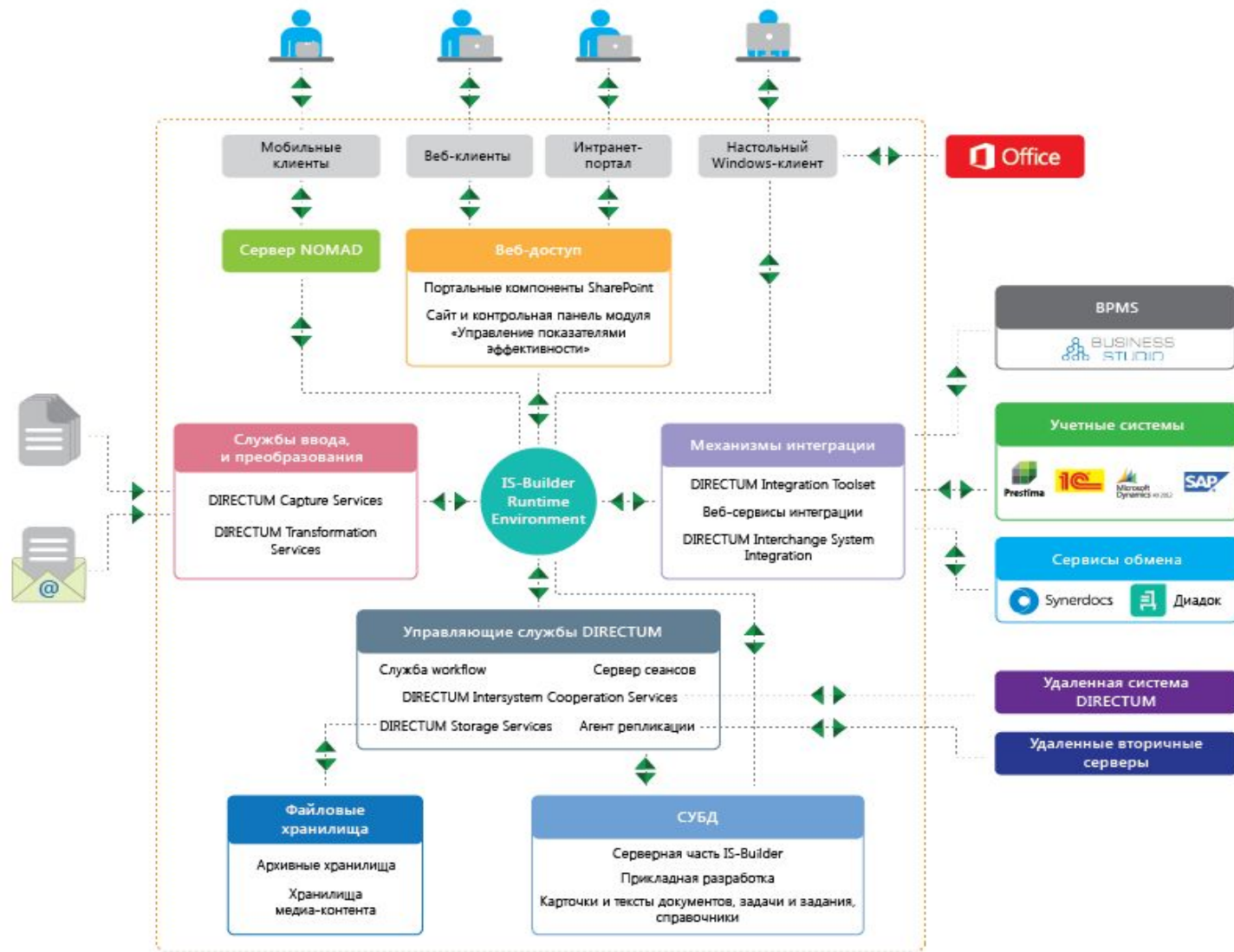
- интеграция с отраслевыми системами управления предприятием (ERP, SAP, 1С)
- возможность гибкой настройки маршрутизации документов
- функциональная масштабируемость
- доступность документов и задач в режиме everytime&everywhere
- поддержка механизмов электронной подписи
- надежные механизмы разграничения прав доступа информации и сохранения целостности базы (устойчивая работа системы) к документам
- возможность территориально-распределенного режима работы
- удобство администрирования и сопровождения



АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

УНИВЕРСАЛЬНАЯ АРХИТЕКТУРА СЭД

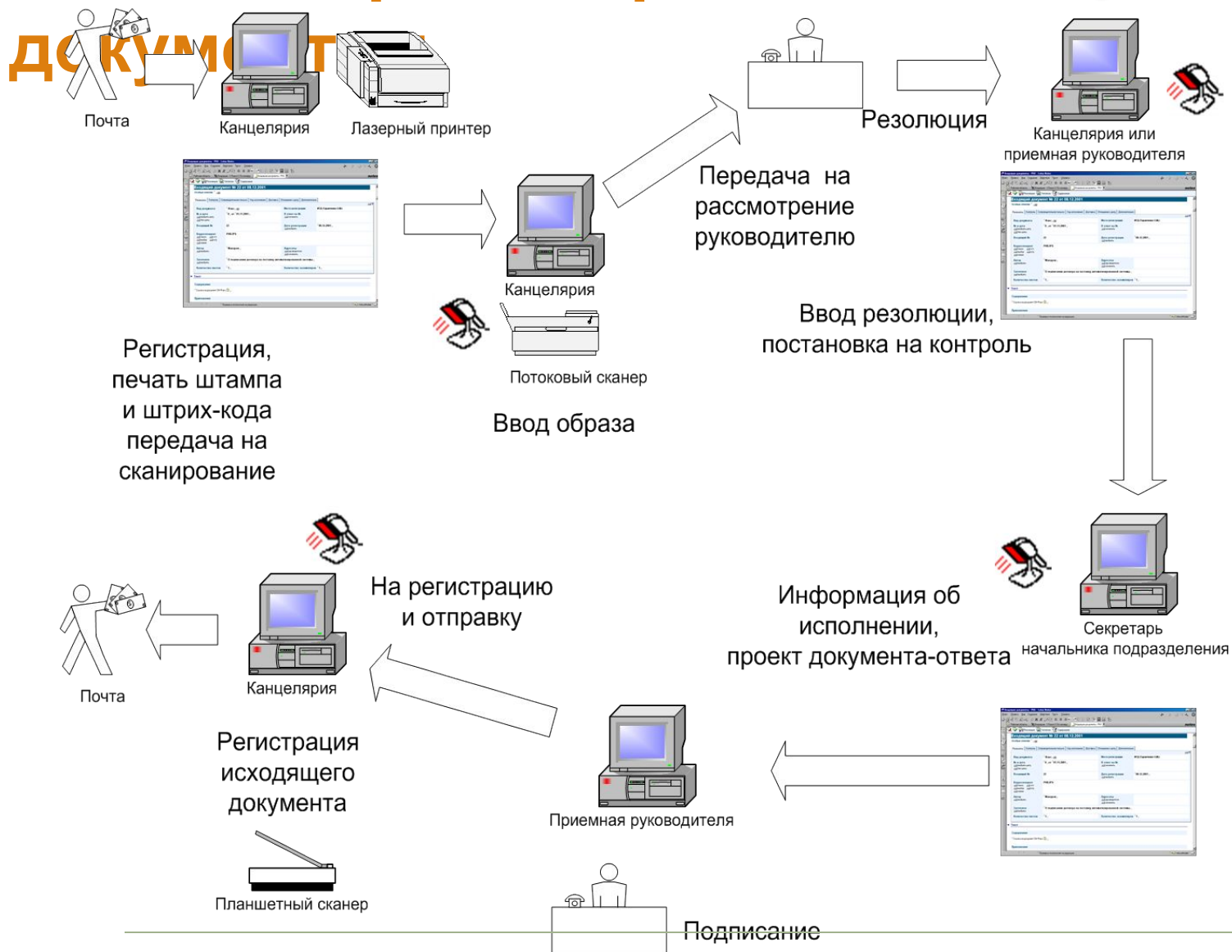
Подсистемы решения по управлению документами	Решаемые задачи
Централизованное хранилище электронных документов	Документы нужно надежно хранить и обрабатывать
Система управления документооборотом	Документы нужно обрабатывать в соответствии с процедурами, действующими в компании
Коммуникационная среда	Участники бизнес-процессов должны иметь эффективные средства взаимодействия
Интеграционные компоненты	Система электронного управления документами должна быть связана с другими компонентами корпоративной информационной системы
Системные компоненты	Все это должно на чем-то работать

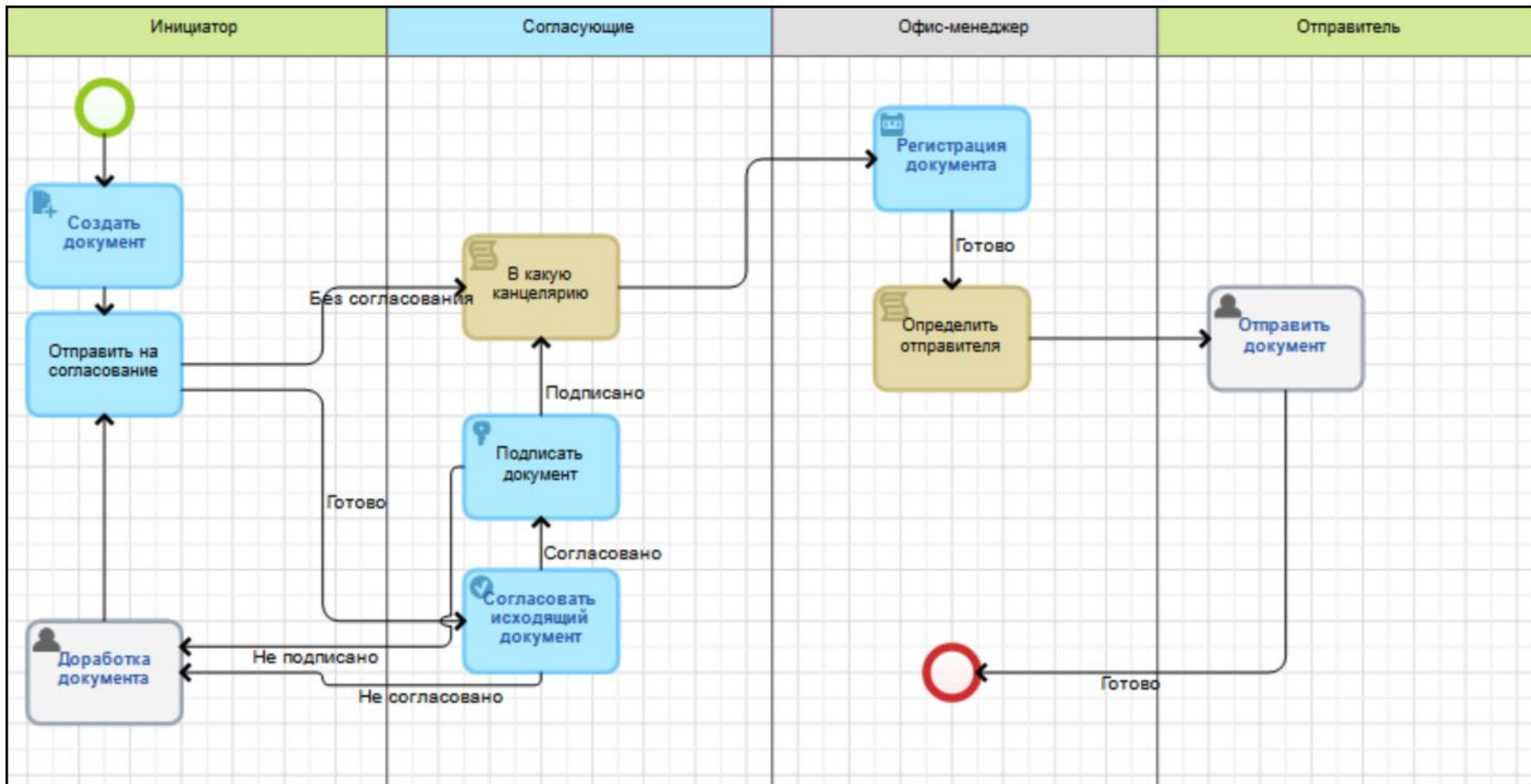


Архитектура СЭД Directum



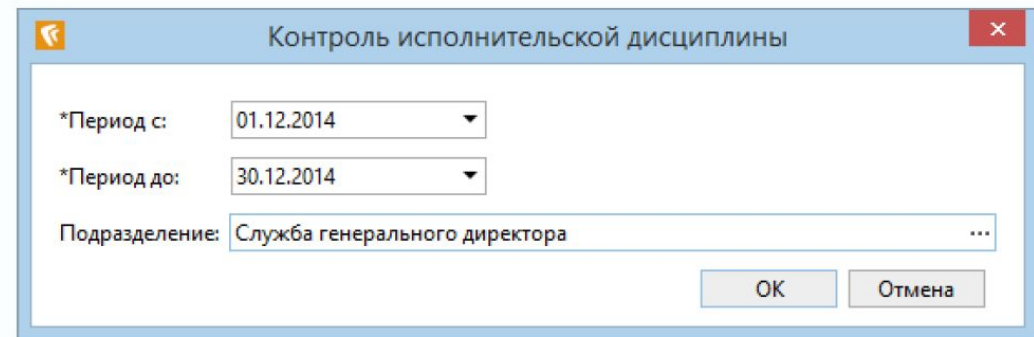
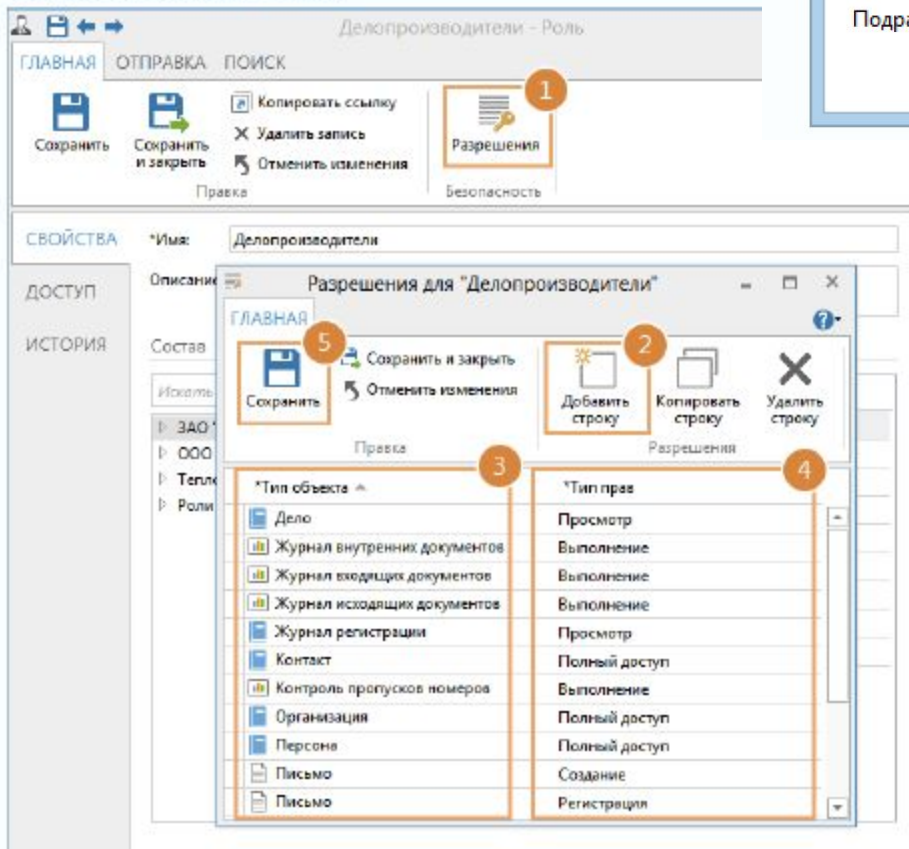
Типовой процесс работы с документом





Пример настройки маршрута движения для типа документа «Приказ» в СЭД ELMA





Настройка контроля исполнительской дисциплины в СЭД Directum

Настройка прав доступа в СЭД Directum



ВНЕДРЕНИЕ СЭД И ЕСМ

Цикл внедрения СЭД

Правила и регламенты работы с документами:

корпоративные, отраслевые нормы российского делопроизводства



Типовой проект внедрения СЭД

Типовой укрупненный вариант внедрения, позволяющий планировать точки оценки качества СЭД:

- Обследование до внедрения
- Обучение персонала
- Разработка инструкций до начала эксплуатации
- Опытная эксплуатация

Начинать надо не с электронного документооборота, а с процессов управления и автоматизировать необходимо именно эти процессы!



Основные проблемы/риски проблемы/риски внедрения СЭД

- Необходимость внедрения системы на каждом рабочем месте = консерватизм и недостаточная квалификация персонала, в том числе, в области ИТ-технологий
- Недоверие электронному документообороту = на бумаге привычнее, компьютер может не работать и проч.
- Неготовность руководства, боязнь прозрачности управленческой деятельности
- Структурная «чехарда»
- Недостаточная формализация бизнес-процессов
- Завышенные ожидания части персонала = отсутствие четких целей проекта
- Возникновение ряда рисков, связанных с защитой информации
- Отсутствие регламентов работы с документами, нормативной базы по использованию СЭД
- Отсутствие заинтересованности первых лиц компании
- Проблема использования ЭП
- Неиспользование и (или) незнание ГОСТ

Предпроектная работа

- Построение схем учетных точек основного производства, вспомогательных производств, функциональных служб.
- Построение схем их взаимосвязей.
- Сбор заполненных форм документов и отчетов в разрезе учетных точек.
- Их систематизация в альбомы.
- Описание сроков представления, направления движения документов и форм отчетности (в какие сроки, кому и от кого передается документ).
- Построение тематических и сводных схем документооборота.
- Проведение логического и реквизитного анализа документов.
- Анализа пути прохождения документов в процессе их создания, согласования и утверждения.
- Выработка предложений по внесению изменений в существующую схему документов и отчетности в связи с предложениями по изменению других параметров управленческого учета (учет по отклонениям, центрам ответственности и др.).
- Разработка предложений по устранению дублирования информации.
- Разработка предложений по унификации документов.
- Разработка предложений по рационализации движения документов и отчетности.
- Разработка проекта оптимизированной сводной схемы документооборота и внутренней отчетности.
- Разработка и внедрение стандартов документооборота и формирования внутренней отчетности.



Основные этапы внедрения СЭД

I. Анализ

- Обследование существующих бизнес-процессов организации в области документооборота
- Анализ и подготовки технических требований к будущей СЭД
- Формирование рекомендаций по оптимизации и автоматизации бизнес-процессов делопроизводства
- Выработка рекомендаций по выбору оптимального решения с целью автоматизации
- Разработка концепции построения корпоративной системы управления документами (КСУД)

II. Разработка и внедрение

- Разработка технического задания и внедрение СЭД
- Проектирование архитектуры управления документами в соответствии с корпоративной ИТ-архитектурой, ИТ-стратегией и требуемым масштабом внедрения
- Создание и внедрение типовых и специализированных функциональных конфигураций системы в соответствии с требованиями компании-заказчика
- Интеграция корпоративной системы управления документами со смежными информационными системами компании для автоматизации «Сквозных» бизнес-процессов

Основные этапы внедрения СЭД (продолжение)

- III. Обучение пользователей и администраторов работе с системой
- IV. Сопровождение
 - Техническая поддержка работы пользователей
- V. Развитие СЭД
 - Разработка и внедрение новых функциональных модулей
 - Решение новых бизнес-задач заказчика

Состояние проектов по внедрению СЭД в России (по данным ежегодной конференции DigEn Forum 2016)

Уровень внедрения СЭД	Документы, попадающие в СЭД (%)
Уровень организации	60
Уровень отделов	24

Внедрение СЭД	Документы в СЭД (%)
Начали переход к безбумажному документообороту	64
Переход в максимальном количестве проектов	30



ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА, ПЛАТФОРМЫ, СРЕДЫ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ СЭД И ЕСМ

Подходы к внедрению СЭД и ЕСМ. Коробочные решения

- это программное обеспечение, предназначенное для неопределенного круга покупателей и поставляемое на условиях «как есть», со стандартными для всех покупателей функциями.
- основной признак такого коробочного решения - заявленные заранее функциональные возможности, которые не подлежат изменениям, а сама система адаптируется под пользователей через стандартные настройки коробочного продукта без участия компании-разработчика.



Коробочные решения

Основной плюс коробочного ПО - уменьшение затрат на покупку по сравнению с гибкой заказной разработкой.

- продукт опробован многими заказчиками,
- учитывает пожелания и замечания клиентов,
- всегда имеется подробная документация,
- список типовых ошибок, т.е. все «прелести» типового решения
- умеренная цена.

Основной минус - отсутствие возможности изменять функционал системы.



Подходы к внедрению СЭД и ЕСМ. Конструкторы

- позволяют «набрать» набор необходимых модулей, отвечающих текущим потребностям заказчика; возможности расширения системы. Конструктор состоит из различных модулей и в гораздо большей степени настраивается под нужды организации, что позволяет более полно учитывать специфические требования заказчика
- Если документооборот организации отличается целым рядом особенностей, которые не в состоянии учесть ни одно коробочное решение, здесь не обойтись без конструктора
- При кажущемся преимуществе «конструктора» следует сказать, что установка и настройка такой системы весьма сложна и почти всегда требует привлечения специалистов компании-разработчика
- проект по внедрению такой системы будет заведомо более дорогостоящим по сравнению с коробочным ре



Подходы к внедрению СЭД и ЕСМ. Платформы

- обеспечивает основу для разработки любой надстройки, прописанной заказчиком в техническом задании. Это системы со своей спецификой, разрабатываемые на заказ
- хранение данных и собственно работа обеспечиваются системными программными платформами. Это могут быть MS SQL, Oracle, Lotus Notes и др.; иногда системы поддерживают работу на нескольких СУБД или платформах разработки. Надежность их работы примерно одинакова, различаются они только спецификой работы и ценой
- обычно заказчики выбирают ту систему, для которой в организации уже есть СУБД. Например, если в организации стоит SQL-сервер или Lotus Notes, то выбор системы наверняка будет ограничиваться ИТ-решениями, уже работающими на той же платформе

Платформы для разработки СЭД-ЕСМ



Решения по СЭД – ЕСМ (Россия)





СОСТОЯНИЕ РЫНКА СЭД И ЕСМ-СИСТЕМ

СЭД и ЕСМ – почему вместе?

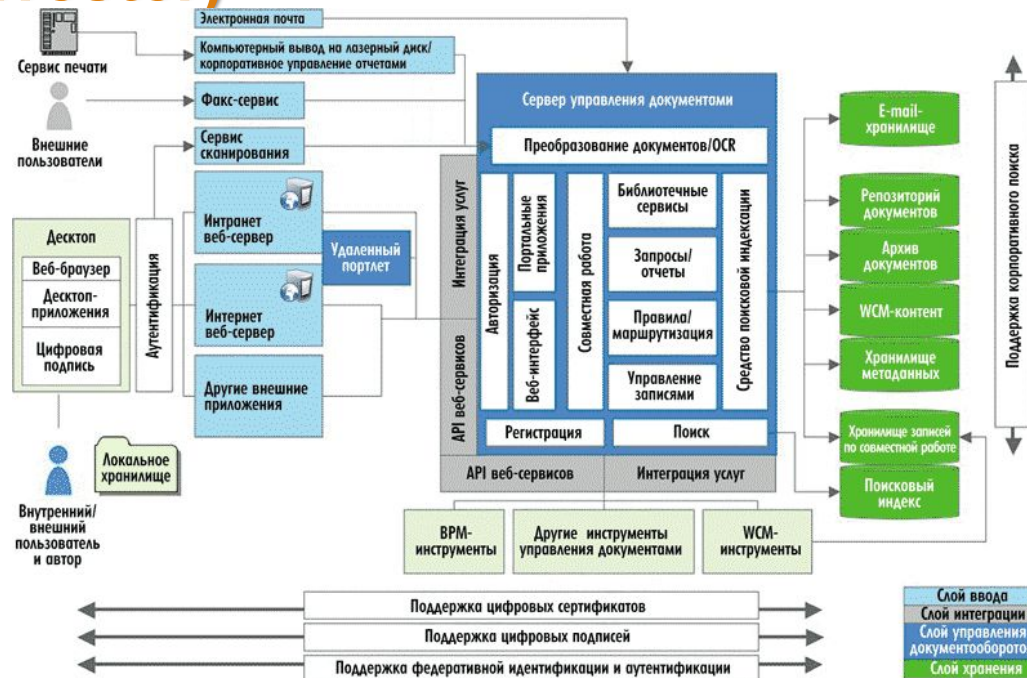


Enterprise Content Management (ЕСМ) – это технологии, используемые для ввода, управления, хранения, обеспечения сохранности и доставки **контента** и документов, относящихся к важнейшим организационным процессам

ЕСМ-инструменты и стратегии позволяют управлять **всей неструктурированной информацией**, где бы она ни находилась



Ключевые блоки функций ESM платформ (по Forrester)



Методология исследования Forrester Wave подразумевает оценку платформ ESM по трем ключевым блокам функций:

- 1) возможности системы в целом по работе с контентом
- 2) возможность системы оперировать и работать конкретно с бизнес-контентом
- 3) наличия технологий для транзакций контента.



ПРАКТИКА ПРИМЕНЕНИЯ СРЕДСТВА ПРИМЕНЕНИЯ СЭД ЕСМ

Особенности внедренных систем

- Большинство внедренных СЭД-систем ориентировано на «конвейерное производство» бумажных и бумагоподобных организационно-распорядительных документов (ОРД)
- Не рассчитаны на то, чтобы применяться в качестве корпоративных хранилищ информации и документов
- Отсутствуют развитые инструменты структуризации, поиска и бизнес-аналитики
- Не поддерживаются отслеживание сроков хранения, экспертиза ценности, уничтожение и передача на архивное хранение

Решения для госсектора (компания ЭОС)

- создание ведомственных, региональных и межведомственных систем электронного документооборота
- прием и обработка обращений заявителей в органы государственного и муниципального управления, создание виртуальных приемных
- автоматизация многофункциональных центров работ услуг оказания
- обеспечение межведомственного электронного взаимодействия федеральных органов государственной власти субъектов Федерации в рамках проекта межведомственного электронного документооборота (МЭДО)
- обеспечение взаимодействия СЭД с портала госуслуг и системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)

Примеры реализованных проектов компании «ЭОС»:

http://www.eos.ru/eos_products/solution/gosudarstvennyy_sektor/

Результаты



38%

компаний из списка Fortune 500 считают, что приобретение современной СЭД является критически важным для успешного ведения их бизнеса.

Источник: Forrester Research



62% считают простоту использования наиболее важным фактором при выборе СЭД / ECM

Источник: DOCFLOW 2012, АПМ 2012



80%

организаций отмечают окупаемость инвестиций, вложенных в технологии совместной работы

Источник: Salire Partners



рост скорости перевода документов в электронный вид



ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РАЗВИТИЯ

1. Корпоративные соцсети. Коммерческие компании постепенно переходят на среды совместной работы и хранения документов, подобные соцсетям, где можно свободно коммуницировать и эффективно структурировать информацию в рамках конкретного контекста. При наличии элементов геймификации, подобные пространства становятся еще более привлекательными к использованию.

2. Импортозамещение. Импортозамещение, безусловно, является одним из самых обсуждаемых трендов, который затрагивает в том числе и рынок СЭД/ЕСМ-систем.

6. Проникновение в СЭД идей BPM. Еще один тренд связан с проникновением в СЭД идей и методик BPM, например, функционала case management.

3. Юридически значимый документооборот. Немаловажной тенденцией является переход на полностью безбумажный документооборот.

4. «Умные системы». Информационный рынок требует от современных систем быть «умными», они должны самостоятельно определять суть проблемы и решать ее за считанные секунды, то есть фактически обладать искусственным интеллектом. Искусственный интеллект на основе своего «опыта» и принципа самообучаемости должен помогать руководителю принимать правильные управленческие решения.

5. Создание полноценных электронных архивов. Крупные компании особенно накопили большие объемы электронных документов и теперь их нужно правильно хранить. Поэтому данная функция должна быть

