



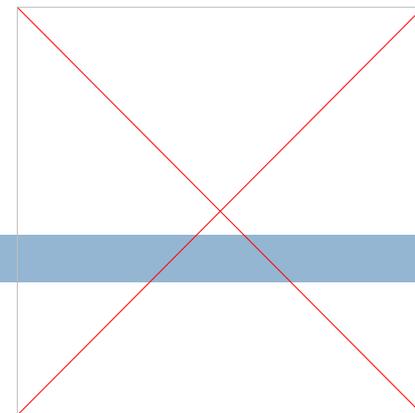
Корпоративные системы электронного документооборота

Обзор ЕСМ решений

**Преподаватель:
Свирин Михаил**

2014 г.

Краткая информация обо мне



Образование: - МЭИ(ТУ) (2002-2008), АВТИ, кафедра УиИ.
- Факультет военной подготовки МЭИ (ТУ) (2005-2008)
- РАНХ при президенте РФ(2012-2014) – MBA “Евроменеджмент”

Сертификация и участие в профессиональных тренингах:

- SRM210 – SAP SRM Server Configuration
- BIT640 - SAP Records Management in Detail
- BIT601 - SAP Workflow – построение и использование
- BIT615 - SAP ArchiveLink: управление документами при помощи SAP ArchiveLink
- BC400 – Основы ABAP
- SAP Document Access by Opentext
- SAPArc_83 SAP Archiving by OpenText (курсы SAP 710, 720,727, 760, 770) – SAP Access by OpenText (ArchiveLink, DocuLink, EnterpriseScan, Archive Server и т.д.)
- SAP ArchiveLink for SAP 9.6, основанный на Livelink ECM Archive Server9.6.x, SAP R/3 system, Release 4.7
- Archive Server, основанный на Livelink ECM Archive Server9.6.x
- SAP Bootcamp
- Open Text certified Consultant for SAP Archiving & Document Management (Livelink for SAP R/3 9.6.*)
- OpenText certified expert Extended ECM for SAP
- OpenText Content Server Consultant
- OpenText certified expert VIM for SAP Solutions

Опыт работы: - Ай-Теко – Руководитель практики ECM решений
- SAP CIS – Head of EIM practice
- Энергодата – Руководитель направления электронного документооборота и архивных систем

Проектный опыт внедрения в компаниях: ОАО “ФСК ЕЭС” (более 5 проектов), ОАО “ТНК ВР”, ОАО “Аэрофлот”, ОАО “Мегафон”(2 проекта), ОАО “Газпром”, ГУП “Санкт-Петербургский метрополитен”, SOCAR (Азербайджан), Самрук-Казына (Казахстан), ОАО “НЛМК”, ОАО “Металлинвест”, Аппарат Мэра и Правительство Москвы, ООО “НефтеГазИндустрия”

Точечный консалтинг и поддержка продаж: ООО «Мегаполис», ОАО «Эльдорадо», ОАО «Лукойл», ОАО «Сургутнефтегаз», ОАО «Сибур», ОАО «Татнефть», ОАО «Газпромнефть», ОАО «Лукойл Оверсиз», ОАО «МГТС», ИЦ Сколково, X5 Retail Group, ООО “ЦентрОбувь”, ОАО «Нижнекамскнефтехим», ОАО «АК «Транснефть», ООО «Метинвест ХОЛДИНГ», Sony, Xerox, Provimi, и т.д.

Программа курса

ПРОГРАММА КУРСА

Блок I. Системы электронного документооборота. Базовые понятия

Тема 1. Цели и задачи, основные компоненты, свойства и функции СЭД.

Тема 2. Классификация систем электронного документооборота (бизнес - ориентированные системы - EDM, корпоративные – enterprise-centric EDM, системы управления содержимым – Content management systems, системы управления информацией, изображением и т.д.).

Тема 3. Мировой рынок СЭД и основные направления его развития на современном этапе. Общий обзор. Примеры систем.

Тема 4. Российский рынок СЭД. Основные направления развития, перспективы и проблемы. Обзор систем, представленных на российском рынке.

Тема 5. Особенности внедрения: дорожная карта проекта внедрения. Основные критерии выбора систем и задачи каждого из этапов проекта внедрения.

Проверочный тест

Блок II. Проектирование систем электронного документооборота.

Тема 6. Цели и задачи, этапы и результаты проектирования.

Тема 7. Методология сбора и первичной обработки информации.

Тема 8. Концептуальный дизайн (структура, тест кейсы, примеры)

Тема 9. Диаграммы бизнес процессов.

Проверочный тест

Блок III. Работа в системе электронного документооборота «Open Text»

Тема 10. Общий обзор функциональных возможностей системы. Компоненты системы «Open Text». Понятие клиент - серверной архитектуры системы. Обзор интерфейсов системы.

Программа курса

Тема 11. Определение объектов системы «Open Text». Функциональные обязанности пользователей системы. Основная схема работы с контентом. Основы администрирования системы.

Тема 12. Операции, выполняемые с объектами:

- регистрация,
 - настройка связей между объектами системы,
 - присоединение файлов к документам,
 - редактирование объектов системы,
 - варианты поиска информации в системе
- формирование прав доступа к объектам системы
 - создание новых объектов системы,

Тема 13. Работа с поручениями: создание, исполнение, контроль поручений. Организация подпоручений.

Тема 14. Согласование документов: создание маршрута прохождения документов, редактирование согласований, контроль выполнения согласования, отмена выполнения согласований. Контроль исполнения документов: снятие документа с контроля, отмена выполнения всего документа.

Тема 15. Создание отчетов: экспорт отчета в файл, создание личных отчетов, отчеты по найденным документам, удаление временных файлов.

Тема 16. Обмен сообщениями между пользователями системы. Использование электронной почты (настройка почтового клиента, прием и отправка сообщений).

Зачетная работа

Цель и задача курса

Цель курса – получение теоретических и практических знаний в области современных средств документационного обеспечения управленческой деятельности организаций на основе технологий автоматизации управленческих процессов и обработки контента с использованием систем электронного документооборота. Обучение теоретическим и практическим навыкам, которые позволят свободно и на высоком уровне владеть программными средствами для решения задач в практической деятельности.

Помимо этого, целью курса является научиться решать задачи, связанные:

- с выбором методов и средств проектирования систем электронного документооборота;
- с переходом к безбумажной технологии управления путем использования средств автоматизации процессов составления и ввода электронных документов (ЭД);
- с процессами обработки, хранения, поиска и передачи электронных документов;
- с выполнением контроля исполнения, анализа и его совершенствования.

Задачей курса является освоение подходов и возможностей автоматизации бизнес процессов, обработки и использования документальных данных, программных средств для решения конкретных практических задач в области современного электронного документооборота на предприятиях.



Тема 1. Цели и задачи, основные компоненты, свойства и функции СЭД

Содержание:



- **Сущность управления документами**
- Цели и задачи СЭД
- Эволюция документооборота
- Современная архитектура СЭД
- Компоненты ЕСМ решений
- Реальные задачи, решаемые СЭД
- Почему внедряют ЕСМ?

Сущность управления документами



- **Что такое документ?**
- **Что такое электронный документ?**
- **Что такое управление?**
- **Что такое управление документами?**

Документ

Документ (от лат. documentum — «образец, свидетельство, доказательство») — материальный объект, содержащий информацию в зафиксированном виде и специально предназначенный для её передачи во времени и пространстве.

Виды документов:

- ✓ Бумажный
- ✓ Электронный

Состояние документов:

- Архив
- Движение

СЭД



Что такое документ?

В различных источниках (нормативных правовых актах, стандартах, толковых словарях) можно найти более ста отличных друг от друга определений термина «документ».

Термин «документ» происходит от латинского слова «documentum». Документы появились как дополнительное (к звуковой речи) средство общения людей. Они были вызваны к жизни прежде всего необходимостью запечатлеть, закрепить и передать во времени и пространстве то или иное сообщение. Носители, материальные предметы, на которых фиксировалась информация, выполняли в древние времена главным образом функцию свидетельства. Поэтому латинское слово «documentum» означало образец, доказательство, свидетельство.

Этот термин в свою очередь произошел от глагола «docere» – учить, обучать.

Корни этого слова уходят в индоевропейский праязык, где оно означало жест вытянутых рук, связанный с приемом или получением чего-либо. На базе этого слова были образованы слова «doceo» – учу, обучаю, «doctor» – ученый, «doctrina» – учение, и наконец, «documentum» – то, что учит, поучительный пример. В этом значении слово документ использовалось, например, Цезарем и Цицероном.

Позднее слово «документ» приобрело юридическое значение и стало означать «письменное доказательство», «доказательство, почерпнутое из книг, подтверждающих записей, официальных актов». В значении письменного свидетельства слово «документ» употреблялось от средневековья до XIX в.

В XIX в. выделяется новый аспект: значение документа в управлении. Для обозначения документов в это время использовались синонимичные понятия: «деловая бумага», «акт», «дело». Документом считалась информация, зафиксированная по форме и предназначенная для осуществления процесса управления.

В XX в. термин «деловая бумага» постепенно заменяется «служебным документом». В советское время в нормативных актах, специальной литературе, практике работы прочно утвердился термин «документ».

Сохраняется он и в настоящее время. Наряду с ним используется и понятие «акт» для обозначения документов, относящихся к сфере управления и права. Они включают в себя практически все действия органов власти и государственного управления, оформленные документально.

Что такое документ?

С течением времени появляется термин «исторические документы». Ими считаются летописи, хроники, записки и другие зафиксированные письменно источники, свидетельствующие о каком-либо историческом событии, лице, эпохе и т.п. Таким образом, в определении документа можно выделить три аспекта – правовой, управленческий, исторический. Но поскольку документ является объектом исследования многих научных дисциплин, в определениях его обычно преобладает какой-то один аспект, и хотя информационная природа его очевидна, само понятие «документ» определяется различным образом, так как за основу берутся разные критерии – цель создания, форма, способ воспроизведения информации и т.д. Например, в юридической науке документы изучаются как средство документирования и доказательства правовых отношений. Историческая наука рассматривает документ как важнейший исторический источник. С развитием научно-технической информации, вычислительной техники, когда появились новые формы документов, стали создаваться архивы перфокарт, перфолент, магнитных лент, кинофотофонодокументов, понятие «документ» наполнилось новым смыслом. Стало очевидным разнообразие материальной основы документа. Поэтому длительное время документ определялся как «материальный объект с информацией, закрепленной созданным человеком способом для ее передачи во времени и пространстве». Это определение зафиксировано в ГОСТе 16487-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения». Появление и активное внедрение современных информационных технологий потребовало корректировки этого определения. На международном уровне наиболее общим признано определение документа как *записанной информации, которая может быть использована как единица в документационном процессе*. Такое определение разработано и утверждено Международной организацией по стандартизации (ИСО) при участии Международной федерации библиотечных ассоциаций, Международной федерации по документации, Международного совета архивов, Международной организации по интеллектуальной собственности. Согласно стандарту ИСО, информация может быть записана любым способом фиксирования каких-либо сведений, т.е. с помощью не только знаков письма, но и изображения, звука и т.п. Это определение позволяет причислить к документам все

Что такое электронный документ?

Традиционное определение док. как материального объекта содержащего зафиксированную на нем информацию предполагает выполнение операций с док. как с носителем информации т е учет, размещение, хранение, передача. Однако с появлением электронного док. на первый план выходит не объектно-материальный, а информационный характер док. Акцент смещается с носителя информации на саму информацию и все действия над док. оцениваются прежде всего с точки зрения информационной целостности и информационной безопасности. Термином ЭД обозначают информацию зафиксированную на электронном носителе, которая записывается, сохраняется, передаётся и представляется в приемлемой для человека форме с помощью технологий поддерживаемых компьютерной техникой и которая содержит реквизиты позволяющие её идентифицировать.

В соответствии с Законом об ЭД и ЭП электронный документ – документ в электронном виде с реквизитами, позволяющими установить его целостность и подлинность. Подлинный электронный документ – электронный документ, целостность и подлинность которого подтверждаются с применением сертифицированного средства электронной цифровой подписи, использующего при проверке электронной цифровой подписи открытые ключи.

Электронный документ – документ, зафиксированный на машинном носителе и содержащий идентифицированную информацию, подлинность которой удостоверена ЭП или УД.

Электронная цифровая подпись – набор символов, вырабатываемый средствами электронной цифровой подписи и ассоциированный со специальной (особенной) частью документа, который обеспечивает однозначную идентификацию создателя и неоспоримость происхождения содержательной (общей) части документа.

Состав электронного документа.

1.Содержание – информация содержащаяся в документе.

2.Контекст – деловые, правовые, делопроизводственные, технические, архивные реквизиты в которых фиксируются разнообразные моменты создания и существования док.

3.Метаданные – совокупность данных описывающих структуру компьютерных

Что такое электронный документ?

Метаданные – технологическая информация необходимая программному обеспечению для управления данными и представления документа в удобном для человека т е декодированном виде.

4.Электронный носитель информации. Контекстная информация необходимая не включающаяся непосредственно в электронный документ, но её необходимо знать для обеспечения работы с документом. Например для адекватного подбора оборудования к конкретной информация относят данные об аппаратном и программном обеспечении.

Метаданными являются данные включенные в состав док. Программным обеспечением. Основные понятия относящиеся к метаданным являются: тип данных, структура данных, формат данных. Типы данных определяются значениями которые эти данные могут принимать и базовыми операциями над ними. Структурой данных называют множество допустимых типов данных и отношений между ними. (записи, файлы, совокупности файлов связанные

между собой различными структурами - линейная, иерархическая, сетевая, реляционная.

Формат данных – способ описания элементов и структуры данных. Формат зависит от типа, состава и структуры данных, а также набора управляющих символов, стандарта описания и языка программирования. Разные типы и структуры данных будут описывать по разному и для работы с ними необходимы разные типы программного обеспечения. Разнообразие форматов порождает проблему совместимости программным продуктов работающих с разными форматами. Для обмена данными между разными программами необходимо как правило полностью конвертировать данные из одного формата в другой. Большинство форматов являются закрытыми.

Классификация электронных документов.

Согласно компонентам составляющим электронный док. их классификация может быть следующей.

По содержанию и контексту электронный док. классифицируется в соответствии с традиционными классификационными схемами принятыми в дисциплинах связанных с анализом документов. По носителям классификация электронных документов связана с разнообразием материалов и технологий записи считывания данных. Наиболее сложной являя классификация по метаданным т е технологическим

Что такое электронный документ?

В качестве классификации модели обычно предлагается ранжирование электронных документов в зависимости от комбинации метаданных.

1.Одноранговые док. – док. состоит из одного типа данных, объединенных одной структурой, записан в один файл определенного формата. Например:gif, wav.

2.Двух ранговые – док. состоит из нескольких типов данных объединенных одной структурой записан в один файл определенного формата.

3.Трех ранговые – док. состоящий из нескольких типов данных объединенных несколькими структурами, записан в один файл.

4.Четырех ранговые – несколько типов объединенных в несколько структур, записаны в несколько структур определенного общего формата. Напрмер:БД.

5.Пяти ранговые – несколько типов, объединенных в несколько структур, записанных в несколько файлов в разных форматах. Например гипертекст.

В любом случае понятие «документ» тесно связано с понятием «информация». Слово «информация» происходит от лат. «informatio» – разъяснение, изложение. Оно имеет множество значений, из которых наиболее общее и широкое – «отраженное многообразие».

«информация»: сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах.

Обмен информацией является необходимым условием жизни человеческого общества. Информация всегда помогала правильно отражать происходящие события и воздействовать на них. Но лишь с появлением начертательного способа фиксации информации – письма – можно говорить о документе. Информация может быть недокументной (не зафиксированной на материальном носителе) и документной (закрепленной на нем). Вся информацию, которую можно получить от документа, допустимо называть информацией документа. Условно она может быть разделена на три составные части: а)документная, б) на документе и в) о носителе и способе ее закрепления на нем. Основу любого документа составляет документная информация, т.е. информация, содержащаяся в документе. Для ее закрепления, хранения, передачи во времени и пространстве и создается документ

Что такое электронный документ?

Информация на документе – это автографы, различные пометки авторов или выдающихся личностей на документе, резолюции, подписи, печати, штампы и т.п., свидетельствующие об особых обстоятельствах бытования документа во времени и пространстве. Информация на документе имеет особое значение для изучения истории его создания и функционирования в обществе.

Сведения о носителе, способе закрепления сообщения и т.п. – это информация о документе как физическом объекте, физическом теле. Материал носителя является источником вещественной информации для архивистов, книговедов, производителей магнитных лет. Часто понятие «документная информация» подменяют понятием «документальная информация». Эти два термина имеют разные значения. Документная – это информация, содержащаяся в документе. Документальная – это информация, основанная на документе, подтвержденная документом.

Документ является одним из основных инструментов реализации аппаратом управления своих управленческих функций. Создание документов, организация их движения, исполнения, текущего (оперативного) хранения составляет содержание понятия «делопроизводство».

Что такое управление?

Управление — это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь цели организации

Управление* – это разработка и поддержка условий, при которых ресурсы, отсортированные по группам, смогут давать должную отдачу и эффективно действовать для достижения нужных целей.

Управление обычно ассоциируется с деятельностью на уровне группы в связи с устранением проблемы или решением задачи и включает в себя планирование, руководство, организацию, поиск ресурсов и контроль. Кроме того, на любой фирме ведется деятельность по общему управлению, управлению оборудованием, финансами, персоналом, информационными ресурсами, маркетинговыми мероприятиями, операционному и стратегическому управлению.

Что такое управление документами?

Термин “управление документацией” широко распространен в мире. Управление документацией в зарубежных странах организуется по-разному, но в то же время имеет некоторые общие черты, сформировавшиеся под влиянием международных связей и рекомендаций международных организаций (ЮНЕСКО — Программа RAMR, Международный совет архивов— Международный совет по управлению документацией, Международная федерация по управлению документацией; Международная организация по стандартизации ИСО — технический комитет ИСО/ТК154 “Документы и информация в управлении: торговле и промышленности”).

Управление документацией – это процесс наблюдения, контроля, хранения и т.д., охватывающий жизненный цикл документов с момента их рождения, выполнения ими соответствующих задач в управлении до уничтожения или передачи в архив.

Управление документацией складывается из четырех основных составляющих, которые в совокупности позволяют достигнуть эффективности “документальной” деятельности и способствовать развитию организации за счет систематического использования документированной информации. Элементы управления документацией охватывают полный жизненный цикл документов.

Жизненный цикл - период времени от момента формирования документа до момента передачи его в архив (на хранение) или уничтожения

Свойства и функции документов



Информационная функция- т.е. фиксация и передачи информации с последующим ее использованием

Функции управления – документ используется как средство управления и учета

Культурная функция – документ выступает как передатчик культурного наследия

Жизненный цикл документов



Содержание:



- Сущность управления документами
- **Цели и задачи СЭД**
- Эволюция документооборота
- Современная архитектура СЭД
- Компоненты ЕСМ решений
- Реальные задачи, решаемые СЭД
- Почему внедряют ЕСМ?

Проблематика отсутствия ЭД

Невозможность учета всех документов, ввиду их утери или повреждения;

Так как люди в основном не могут функционировать безошибочно, не редки случаи потери или порчи важных, что без наличия копий несет угрозу документообороту

Невозможность полной конфиденциальности информации;

Печатная версия документов, находящаяся не в сейфе или под неустанным контролем, находится в почти свободном доступе не только для лиц, для которых предназначен документ

Потеря времени на исполнение документов (передачу, согласование и правку документов), что не позволяет принимать управленческие и иные решения во время

Задержка при передаче документа или промедление про его правке может не позволить руководству узнать необходимые данные вовремя

Отсутствие должного контроля исполнения документов

Потеря времени на обработку входящих и исходящих документов

Бумажная волокита при сборе или отправке документации так же понижает производительность труда и отнимает лишнее время у сотрудников

Невозможность восстановления истории работы с документами

Отчетность о поступлении, согласовании и перенаправлении печатных документов отсутствует у большинства компаний, что не позволяет при необходимости поднять нужные архивы или проследить историю пришедших

Потеря времени на создание каталогов и/или поиск необходимой информации в кипе документов

Трата времени сотрудников на комплектование физических версий документов нерациональна для производительности, тем более в случае большого документооборота

Отсутствие общего контура работы с документами

Отсутствие единого архива документов

Лишние затраты на бумагу

Цели СЭД

- ✓ Создание единого информационного пространства документооборота;
- ✓ Организация единого порядка документирования для всех структурных подразделений;
- ✓ Организация и сокращение сроков исполнения документов;
- ✓ Регламентирование процессов документооборота;
- ✓ Повышение качества исполнения задач;
- ✓ Улучшение исполнительской дисциплины работников;
- ✓ Обеспечение различных уровней в рамках организационной структуры достоверной и оперативной информацией;
- ✓ Сквозная ретроспективная поддержка непрерывности архива документов со старыми версиями документов.

Основные задачи СЭД

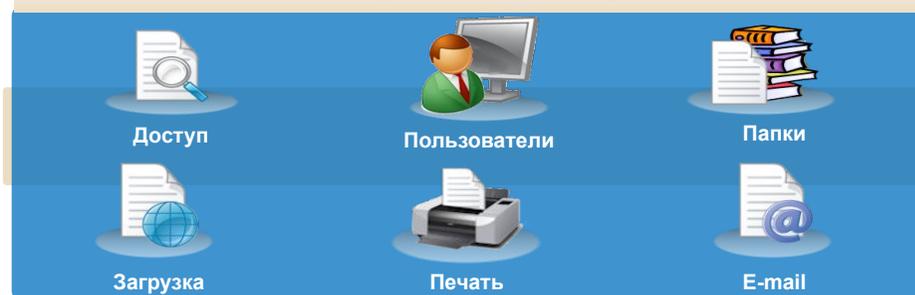
Структурирование контента



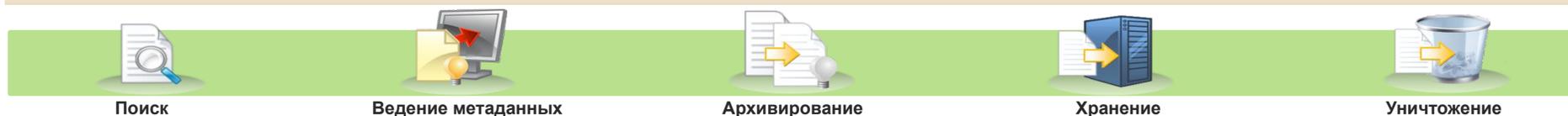
Управление контентом



Доступ к контенту



Корпоративное хранение контента



Содержание:



- Сущность управления документами
- Цели и задачи СЭД
- **Эволюция документооборота**
- Современная архитектура СЭД
- Компоненты ЕСМ решений
- Реальные задачи, решаемые СЭД
- Почему внедряют ЕСМ?

Стадии автоматизации документооборота



стадии автоматизации документооборота



шкала развития автоматизации документооборота

Два подхода к документообороту

Бумажный документооборот



Огромные архивы для проверки и хранения
1 налоговая проверка = 2 ж/д вагона, 15 газелей, ...



Потеря документов
2-5% документов теряется



Большие сроки по обмену документами
около 20% документов приходит не в срок



Ресурсы для реализации документооборота
сотни человек для брошюровки и печати



Низкая скорость возмещения НДС и высокие налоговые риски (НДС и налог на прибыль)
63-м %* компаний после налоговых проверок сделаны доначисления по налоговым обязательствам

Электронный документооборот



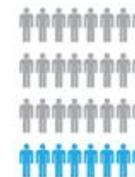
Сокращение затрат на обработку счетов от 30% до 60%



Повышение скорости получения платежей от 15% до 59%



Уменьшение времени на обработку документов 65%



Высвобождение должностей, занятых в обработке документов, на выполнение других более важных задач от 25% до 40%



Моментальная и гарантированная доставка
Автоматический контроль и обработка
Быстрый доступ к любому документу.
Улучшение экологии

Определение СЭД и ЕСМ

СЭД - система электронного документооборота

Основная единица – **документ**, у которого есть реквизитная и информационная часть

Цель – обеспечить работу с входящими, исходящими, организационно-распорядительными и внутренними документами.

ЕСМ (Enterprise content management) -система управления контентом.

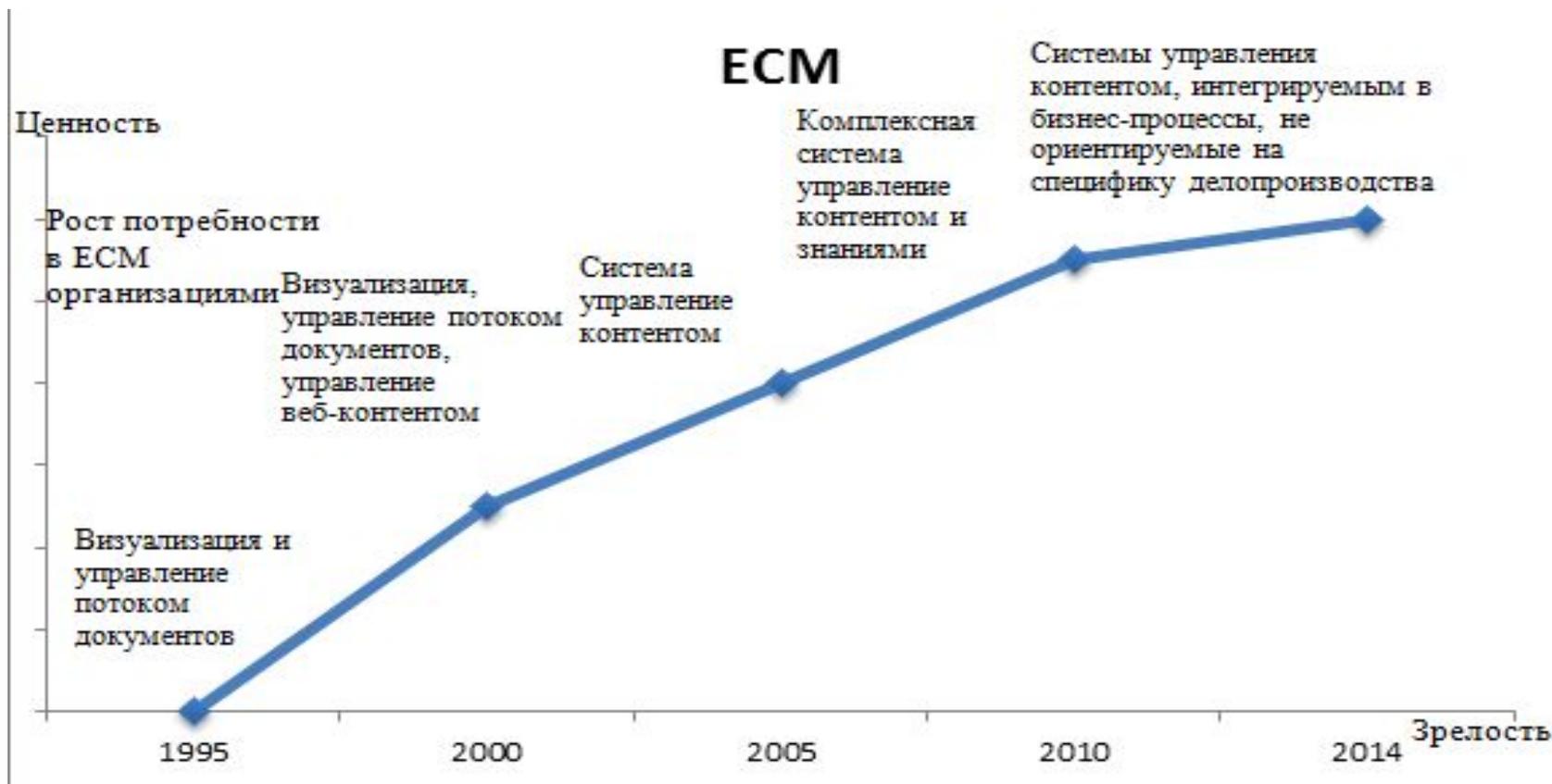
Основная единица – **контент**.

Контент - это все тексты, документы (переведенные в электронный вид), картинки, звуковые и видео-файлы, все то, что сейчас называют мультимедиа.

Цель – управление контентом (Экспорт\Импорт, сканирование, распознавание текста, архивирование, передача).



Развитие ECM



Развитие ЕСМ (2/2)

Визуализация и управление потоком документов. Электронная визуализация заключается в переводе в электронный вид бумажных документов путём использования технологий сканирования и распознавания. Управление потоком документов заключается в хранении, извлечении, обработке документов.

Визуализация, управление потоком документов, управление веб-контентом.

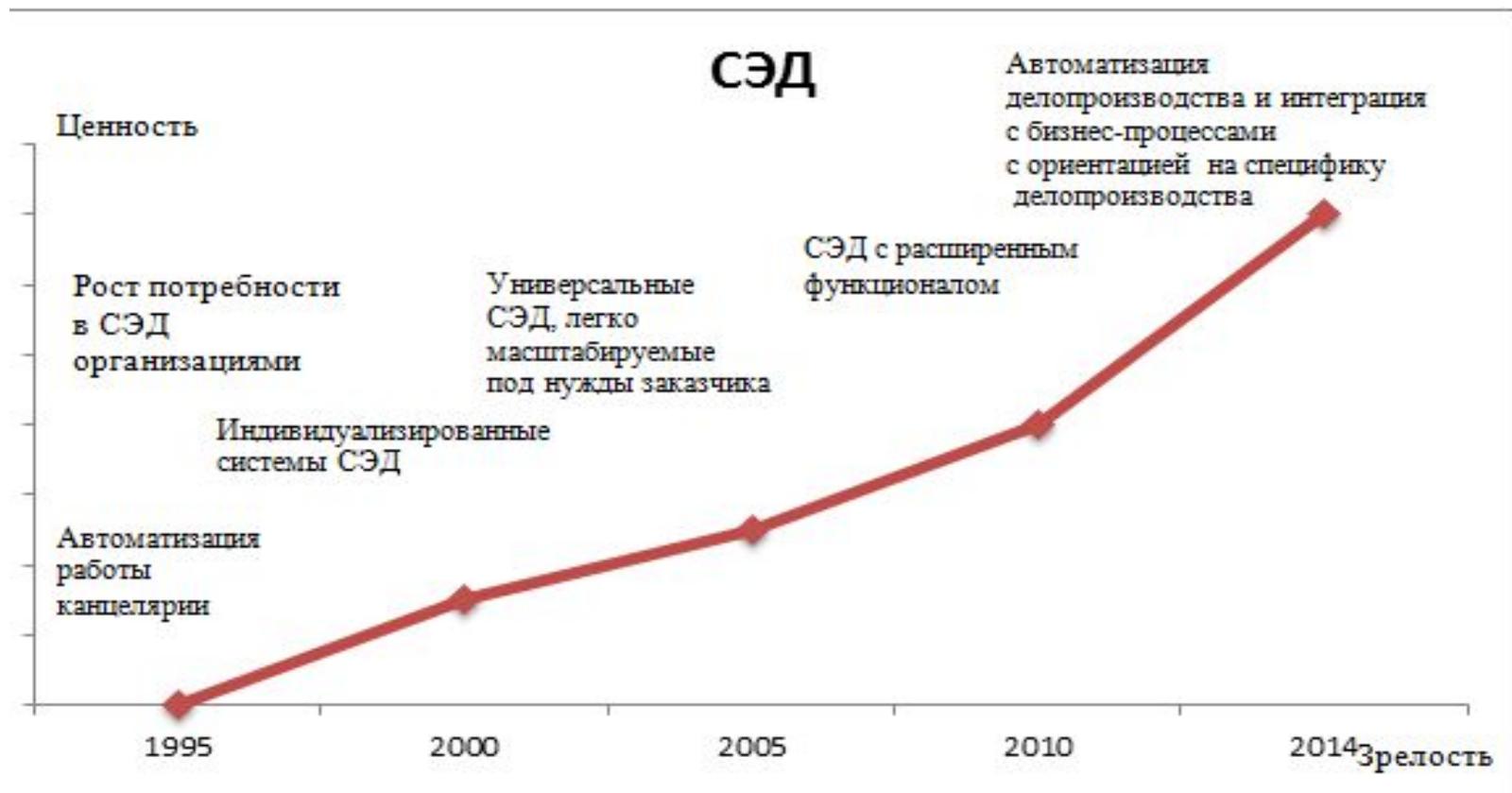
К предыдущим возможностям добавляется управление веб-контентом - управление динамически обновляемым содержимым и взаимодействием с пользователями корпоративных сайтов.

Система управление контентом. Комплексное приложение, предназначенное для создания единого информационного пространства предприятия: управление слабо структурированными информационными ресурсами предприятия и корпоративной информацией (файлы различных форматов, электронные документы с различными наборами полей).

Комплексная система управление контентом и знаниями. Система поддерживает работу и управление не только контентом, но и знаниями, которое заключается в накоплении и распространении опыта и инновационных идей между работниками организации.

Системы управления контентом, интегрируемым в бизнес-процессы, не ориентируемые на специфику делопроизводства. Современные ЕСМ поддерживают бизнес-процессы, однако большинство их них западные, и они не учитывают специфику

Развитие СЭД



Развитие СЭД

Автоматизация работы канцелярии. Электронный документооборот сводился к работе с входящими, исходящими, организационно-распорядительными и внутренними документами.

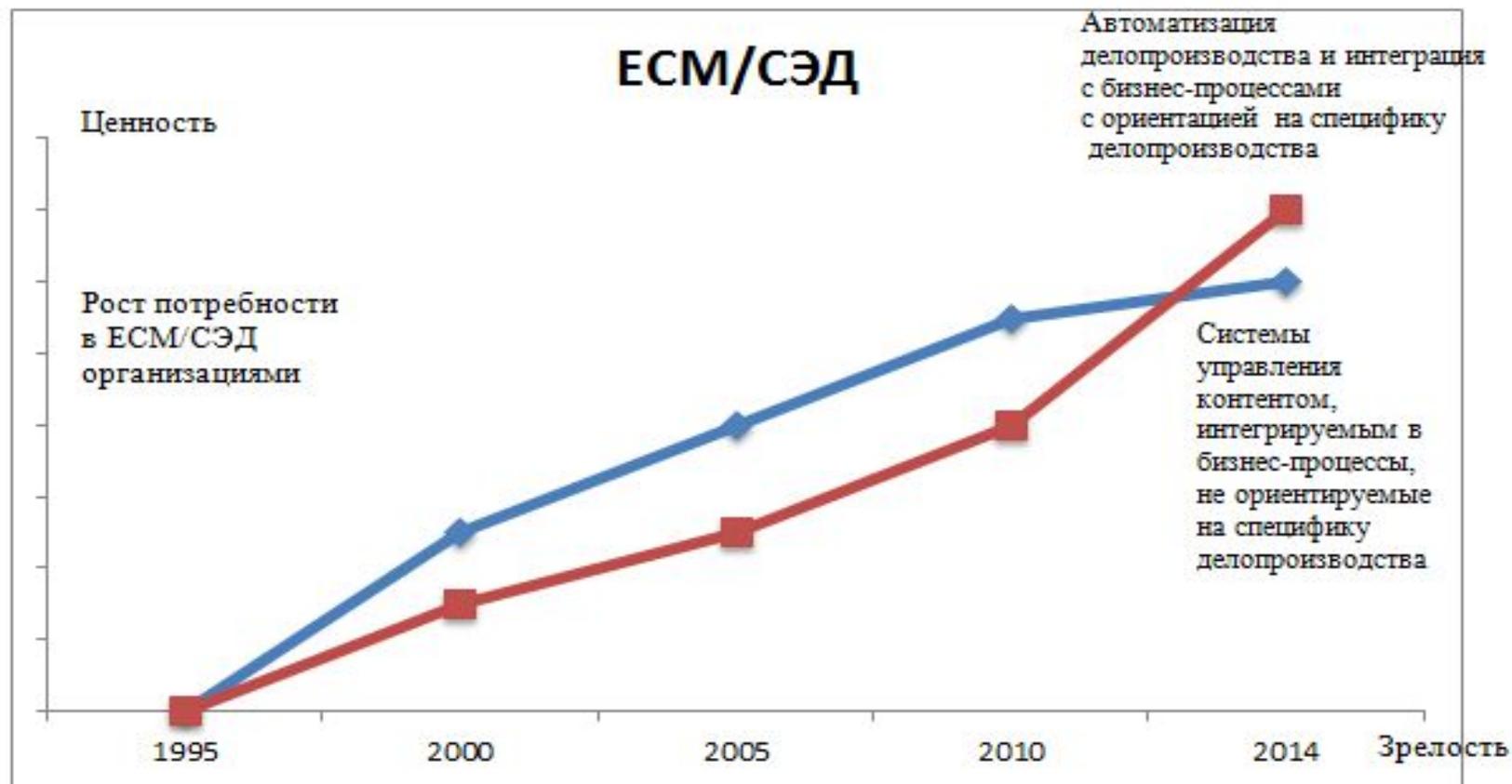
Индивидуализированные системы СЭД. СЭД разрабатывались непосредственно на предприятии. Такие системы не развивались, т. к. изменение структуры автоматизируемых процессов было невозможно.

Универсальные СЭД, легко масштабируемые под нужды заказчика. Такие системы легко масштабировались под нужды практически любых заказчиков, технология создания конечного решения СЭД состояла из двух этапов: создания унифицированного ядра СЭД и подгонки процессов под нужды конкретного заказчика.

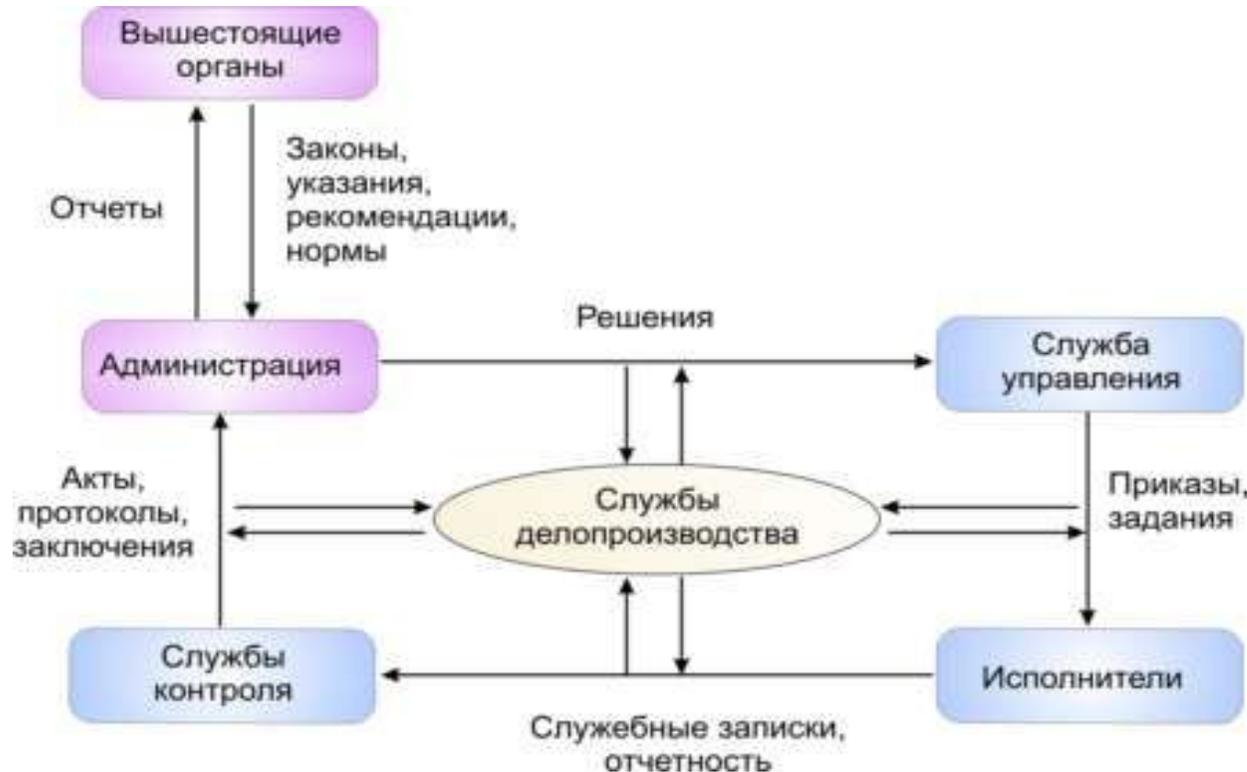
СЭД с расширенным функционалом. Возможности СЭД предоставляют не только автоматизацию деятельности канцелярии, но и контроль исполнения документов (управление потоками работ, анализ и поиск информации), электронный архив документов, информационная безопасность (электронная цифровая подпись).

Автоматизация делопроизводства и интеграция с бизнес-процессами с ориентацией на специфику делопроизводства. Как и с системами ЕСМ существует на данном этапе потребность интеграции бизнес-процессов с электронным документооборотом компании, но предусматривающем специфику российского делопроизводства.

Сравнение развития возможностей СЭД и ЕСМ



Документационное обеспечение управления



Управление любым предприятием - это информационный процесс, в котором информация принимается, обрабатывается, вырабатывается решение, решение доводится до исполнителей, действия которых контролируются

ДОУ

Документационное обеспечение управления является основной технологией менеджмента, главной целью которого является обеспечение руководства информацией о состоянии дел на предприятии для принятия обоснованных управленческих решений и контроле их выполнения.

От ДОУ зависят скорость и качество принятия решений, эффективность работы организации в целом.

Основными задачами документационного обеспечения управления являются:

- Управление потоками сообщений и сведение их к оптимальному уровню
- Автоматизация процессов сбора, обработки и передачи информации с целью снижения стоимости и упрощения работы с ними

Существует **три основных способа организации службы ДОУ:**

1) Централизованная – все функции выполняет одно структурное подразделение

2) Децентрализованная – функции разделены между отделами

3) Смешанная – основные операции выполняет главный отдел, параллельно с этим с документами работает каждое структурное подразделение

В больших организациях создаётся служба ДОУ, которая занимается документооборотом. В небольших же организациях работу по документационному обеспечению управления выполняет секретарь руководителя или отдельно обученный сотрудник. Служба ДОУ в зависимости от принадлежности к определенной группе организации может называться по-разному: управление делами, канцелярия, общий отдел.

Однако все эти службы сталкиваются с одинаковыми проблемами, которые можно условно подразделить на проблемы функционирования (человеческий фактор) и проблемы автоматизации (технический фактор).

Проблемы автоматизации ДОУ

Проблема недостаточной информированности руководства о средствах автоматизации

Не все руководители информированы о современных системах для автоматизации, немногие разбираются в них и лишь единицы четко представляют, что нужно для их бизнеса

Отсутствие активного спроса на средства автоматизации

Не все компании готовы переходить на электронный документооборот, в частности это связано с необходимостью реорганизации некоторых подразделений, затратами на переобучение и недостаточной информированностью о преимуществах СЭД

Проблема структурного несоответствия организации системам автоматизации

На предприятиях в основном имеется устоявшаяся форма структурной организации, которая иногда может идти вразрез с требованиями автоматизированной системы, в итоге приходится либо менять структуру в фирме, либо заказывать систему «под себя»

Непонятное позиционирование иностранных систем

Недостаточная информированность о их возможностях и преимуществах не дает оценить конечным потребителям их по достоинству

Недостаточное обучение работе с системами

Многие сотрудники, которые будут в последствии работать с системой не знают о ней достаточно, и редкие руководители нанимают специалистов для полного обучения людей

Однако одной из главных проблем автоматизированных систем в настоящее время является проблема не нормирования систем автоматизации и отсутствие одного глоссария для них. В виду чего зачастую те слова, которые употребляются в одной системе, имеют другое значение в другой. Эта проблема является технологической и обуславливается отсутствием норм.

В настоящее время разрабатывается закон РФ «О документационном обеспечении управления», который должен стать основополагающей нормативной базой, которая не только решит многие спорные вопросы электронного документооборота и электронного архива.

Схема документооборота



Организация документооборота основана на тех же принципах, что и механический конвейер:

- движение документов должно иметь минимальные возвраты на предыдущие ступени;
- документы должны направляться исполнителям в соответствии с их обязанностями, чтобы избежать дублирования операций.

Схема документооборота



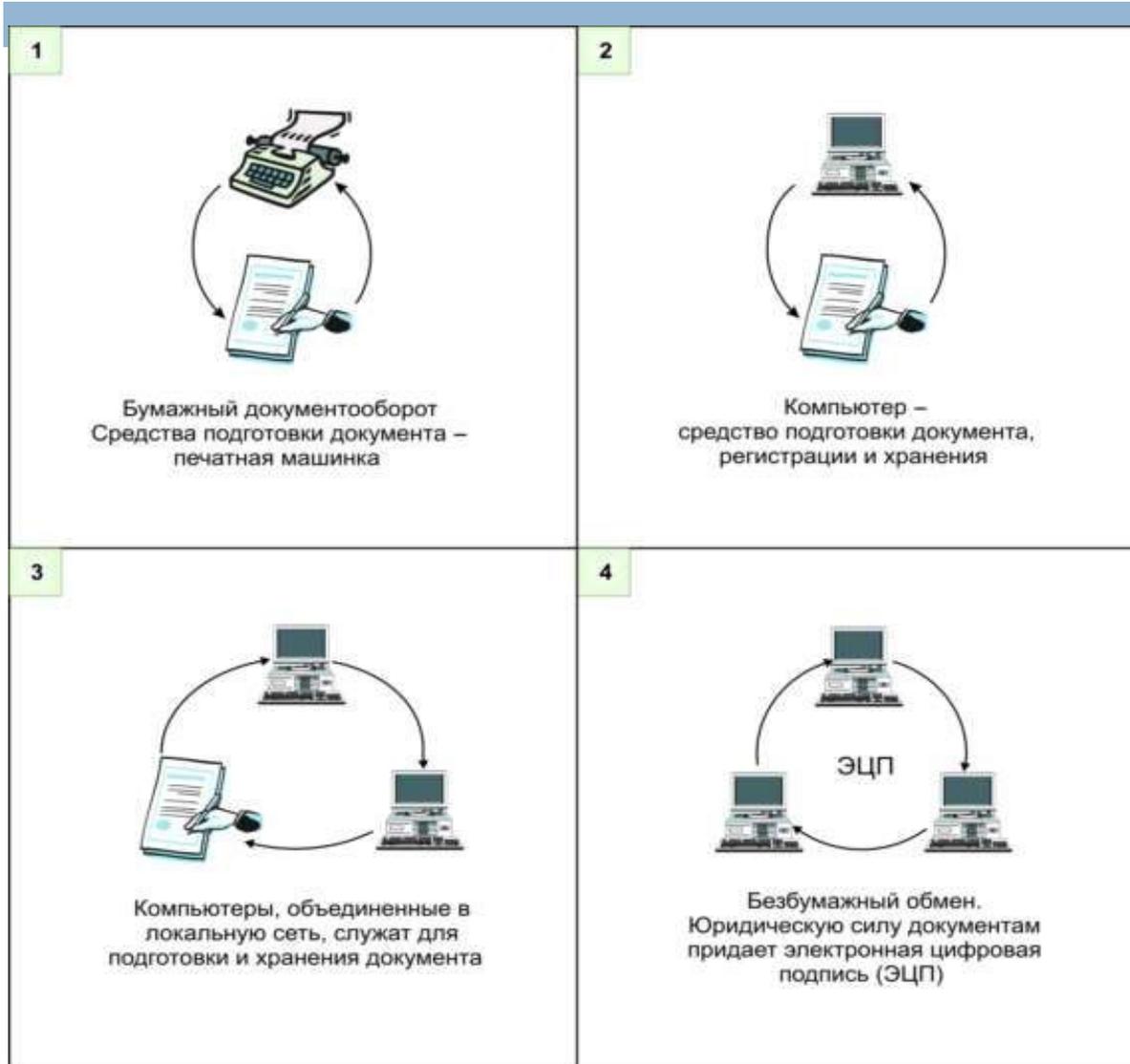
Если документ создается в самой организации, то возникает **внутренний контур** прохождения документа (инициация - исполнение - согласование - утверждение - регистрация). Именно на внутреннем контуре прохождения документа часто возникает его версионность (т.е. документ существует в разных версиях). Например, на этапе согласования, когда появляются замечания от разных лиц. Важной задачей делопроизводства является отслеживание, накопление и управление версиями документов, а также контроль за изменением документа.

Различают внешний и внутренний контуры документооборота.

Внешний контур начинается с входящих (внешних) документов, которые поступают на предприятие извне. Это могут быть распоряжения вышестоящих органов, приказы, постановления, письма от партнеров и заказчиков и т.п. Полученные документы регистрируются секретарями и затем поступают на исполнение.

Входящая документация - это документация, поступающая на предприятие от других организаций. **Исходящие документы** - это документы, которые предприятие (организация) отправляет другим предприятиям. **Исходящая документация** - это документы, которые несут в себе информацию, выработанную на предприятии в целях передачи ее в другие организации: письма, справки, отчеты, приказы, телеграммы, телефонограммы и т. п.

Эволюция документооборота



В процессе автоматизации документооборота можно условно выделить четыре стадии):

- бумажный документооборот;
- бумажный документооборот с использованием автономных ПК;
- Смешанный;
- безбумажный документооборот.

Бумажный документооборот



Бумажный документооборот
Средства подготовки документа –
печатная машинка

Бумажный документооборот означает, что все этапы документ проходит в бумажной форме.

Еще полтора десятка лет назад данный вид документооборота был доминирующим. Для регистрации бумажных документов использовались большие журналы или листы большого формата, в которые вписывались вновь зарегистрированные документы. По истечении определенного срока журналы и листы сдавались в архив. Когда появились компьютеры, они заменили журналы и листы, положив начало бумажному документообороту с использованием автономных ПК.

Подготовка документов с использованием компьютера

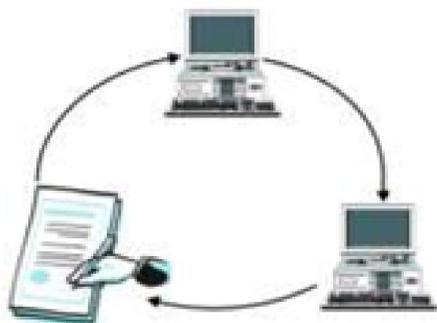


Компьютер –
средство подготовки документа,
регистрации и хранения

Бумажный документооборот с использованием автономных ПК означает, что ПК используется для подготовки и регистрации документов. Собственно, на данном этапе и возникает понятие электронного документа, т.е. такого документа, который хранится исключительно в компьютере, или, как говорят, "на машинных носителях".

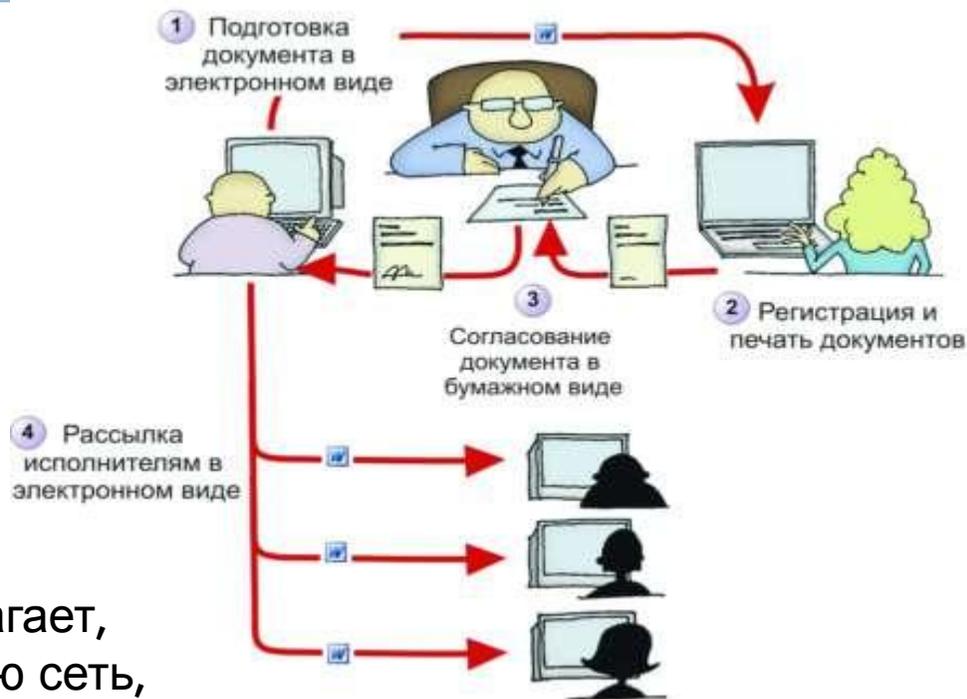
Однако преимущества электронного документа при отсутствии локальной сети могут быть реализованы лишь в незначительной степени. Передача, согласование и утверждение документов на этой стадии осуществляется в бумажном виде.

Подготовка документов с использованием компьютера

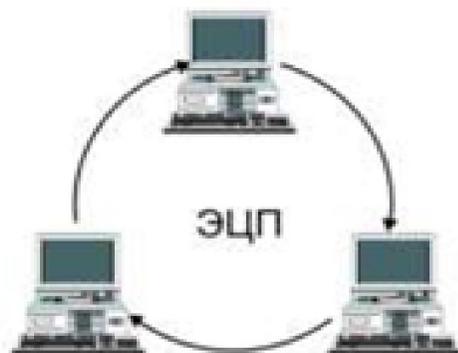


Компьютеры, объединенные в локальную сеть, служат для подготовки и хранения документа

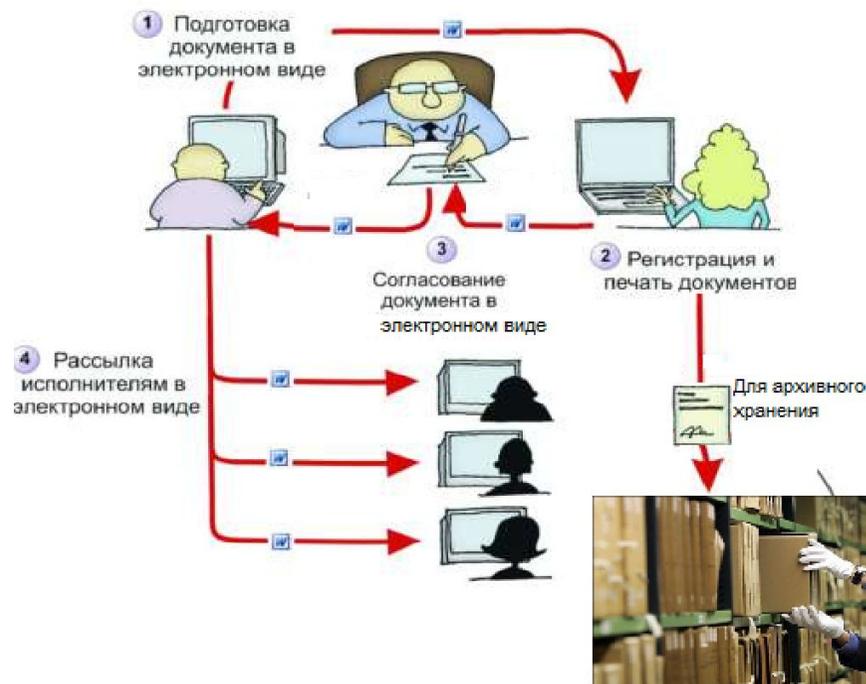
Смешанный документооборот предполагает, что компьютеры, объединенные в локальную сеть, служат для подготовки, передачи и хранения документов, однако юридическую силу документ имеет только в бумажном виде. Согласование и утверждение финансовых и юридических документов осуществляется в бумажном виде.



Подготовка документов с использованием компьютера

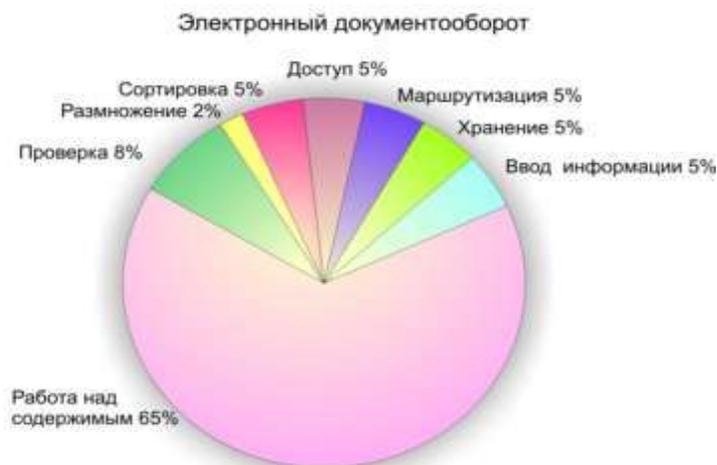
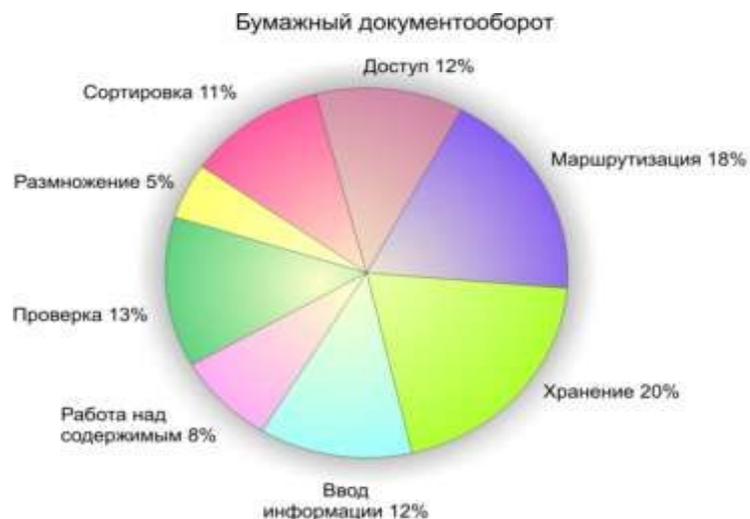


Безбумажный обмен.
Юридическую силу документам придает электронная цифровая подпись (ЭЦП)



Безбумажный документооборот означает, что все операции с документами производятся в электронном виде. Печать бумажного экземпляра- для передачи на архивное хранение.

Преимущества электронного документооборота



Большинство предприятий признают достоинства электронного (безбумажного) документооборота, который имеет следующие преимущества:

- простота внесения изменений в документ;
- возможность помещать в документ не только текст, но и мультимедийные данные);
- возможность использовать заранее заготовленные формы;
- более высокая скорость передачи информации по большому количеству адресов;
- экономия бумаги;
- более высокая компактность архивов;
- более простой контроль информационных потоков;
- большая скорость поиска и извлечения информации;
- возможность защиты документов от несанкционированного доступа и разграничение прав доступа сотрудников к информации.

Введение электронного документооборота позволяет снизить количество служб, занятых работой с документами (курьеров, канцелярских работников и т.п.).

Преимущества электронного хранения документов

Бумажный архив



Основные проблемы бумажного хранения документов

- Высокая трудоемкость поиска
- Возможность потери документов
- Большая трудоемкость обработки первичной документации
- Проблемы определения актуальности версий (особенно при возврате документов от контрагентов)
- Трудности определения физического местоположения документа
- Низкая производительность при работе со связанными документами

Электронный архив



Преимущества электронного хранения документов

- Быстрый поиск электронной версии документа, контроль физического местоположения документа
- Сохранность и доступность всех версий документа, метка актуальной версии
- Возможности построения логических связей между документами
- Большая оперативность и меньшие трудозатраты при обработке документации
- Хранение истории обработки документа

Автоматизация документооборота

Документооборот

Автоматизированная система управленческого и финансового документооборота внедряется в рамках корпоративной информационной системы управления и предназначена для комплексной автоматизации документооборота организации, ее филиалов и подразделений.

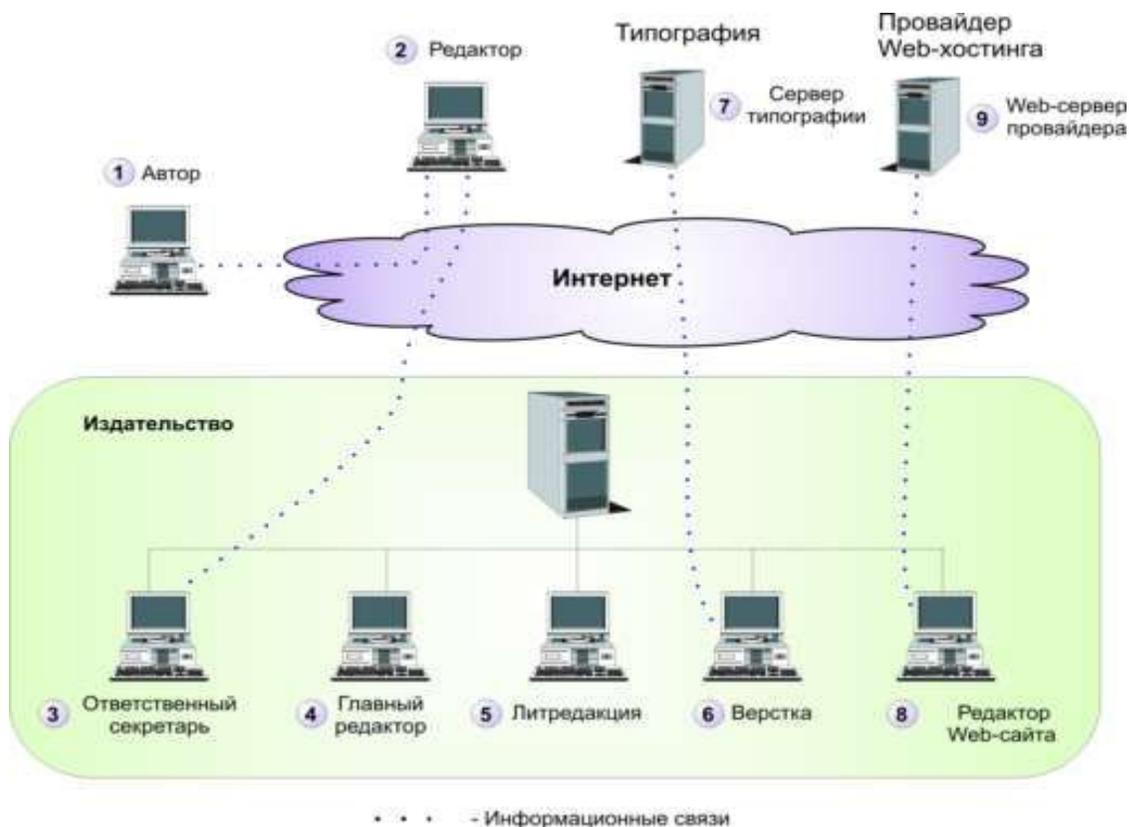


Возможности:

- ✓ Реализовать все основные бизнес-процессы в области делопроизводства, организационно-распорядительного и финансового документооборота.
- ✓ Обеспечить возможность одновременной работы с документом нескольких пользователей (включая редактирование и согласование).
- ✓ Реализовать возможность детального отслеживания всех этапов согласования и исполнения документов; реализовано строгое разграничение прав доступа к документам.
- ✓ Унифицировать процедуру рассмотрения документов, упростить их регистрацию, автоматизировать внутренние бизнес-процессы, связанные с обработкой всей входящей, исходящей и внутренней корреспонденции.



Безбумажный документооборот неюридическими документами



В тех случаях когда не требуется подпись, документооборот может быть полностью безбумажным. Типичный пример - газетно-журнальные издательства, многие из которых на всех этапах готовят статьи в электронном виде и отправляют материал в типографию также полностью в электронном виде

Дублирующий обмен бумажными документами



При обмене юридическими документами достаточно распространена практика дублирующего обмена документами, когда вслед за пересылкой электронных копий курьеры передают бумажные документы

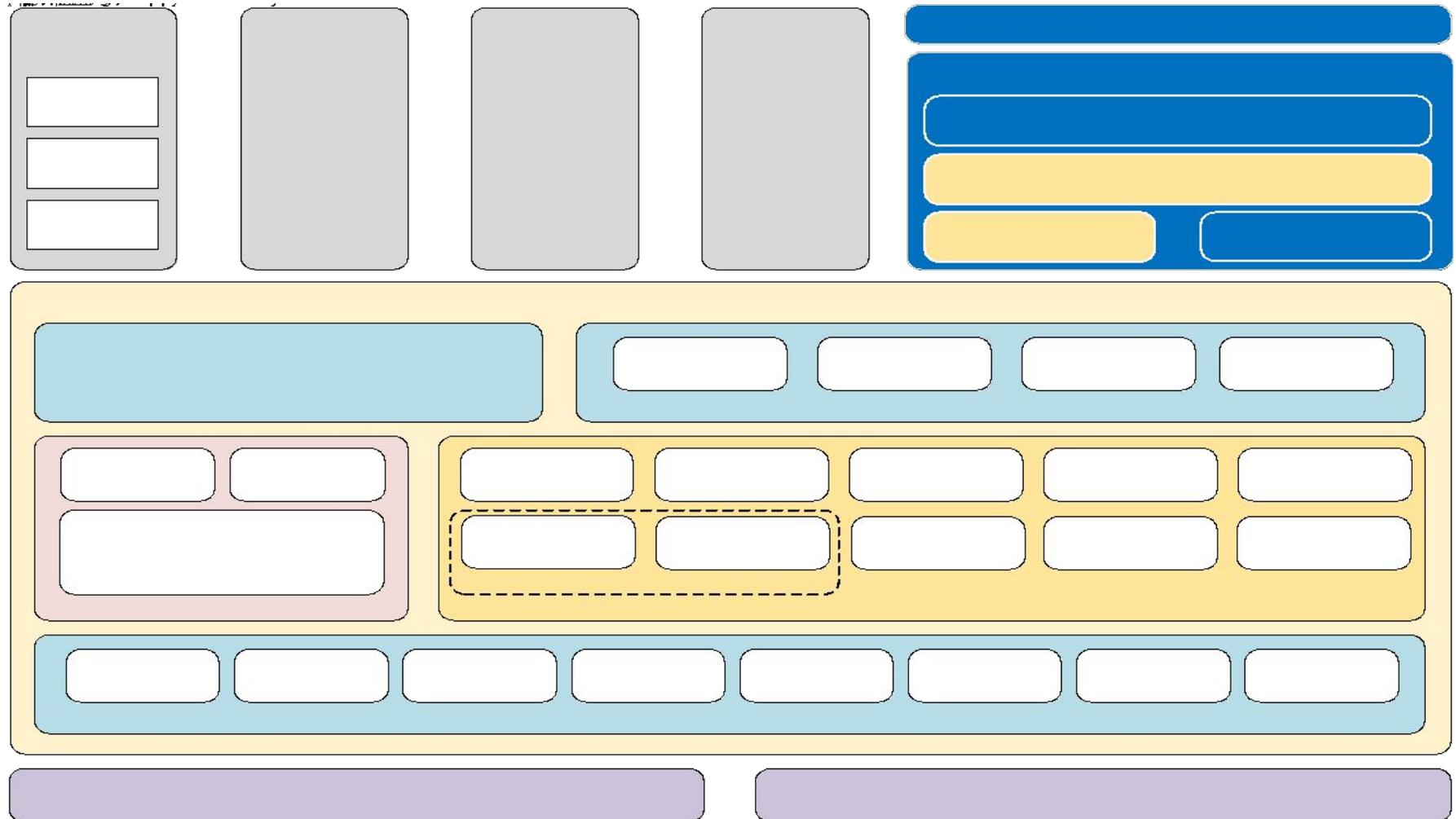
В силу ограниченного внедрения механизма ЭЦП электронные документы преимущественно являются двойниками бумажных оригиналов. Чаще всего они применяются лишь для ускорения отдельных этапов традиционного делопроизводства: создания, размножения и перемещения документов.

Содержание:

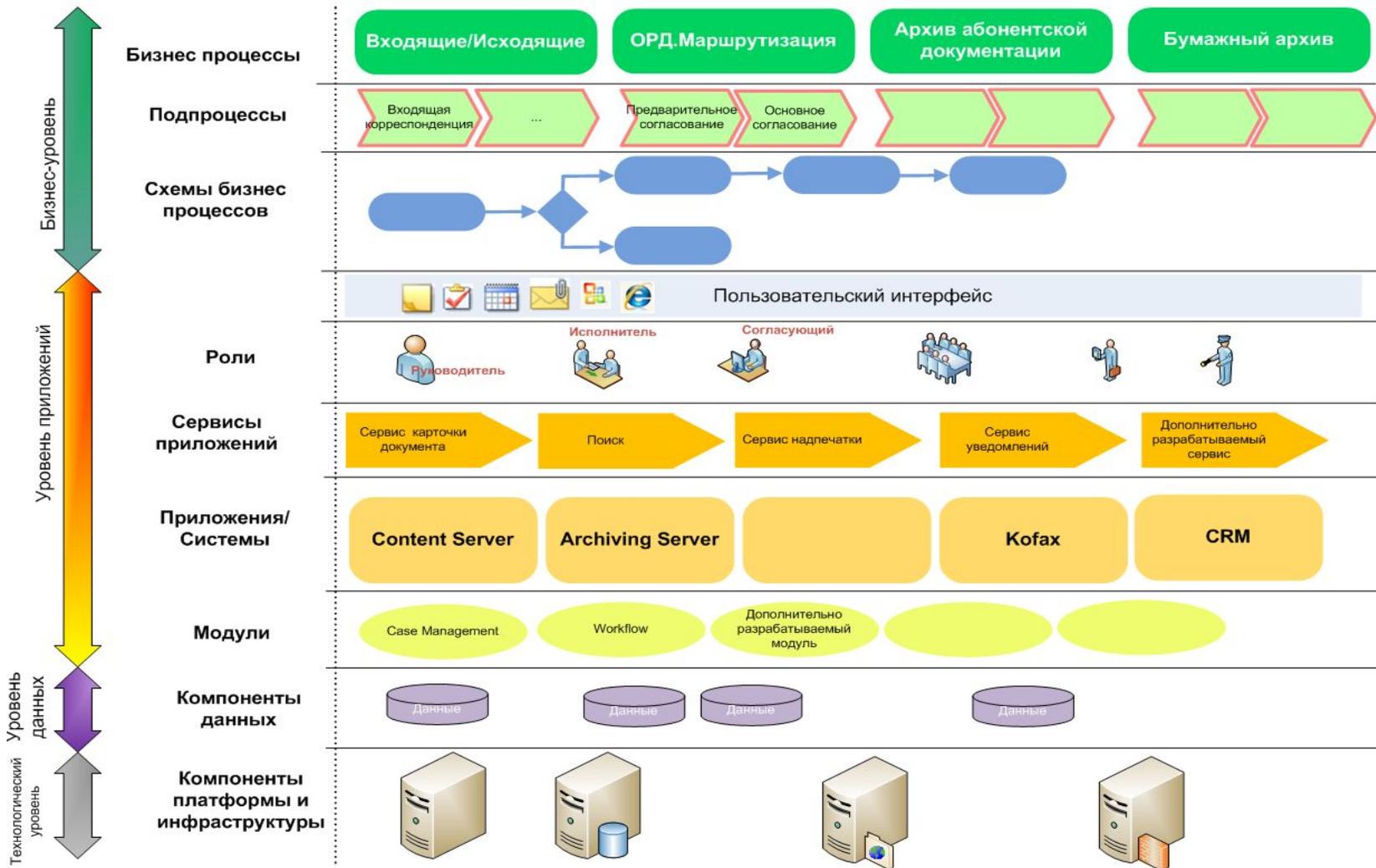


- Сущность управления документами
- Цели и задачи СЭД
- Эволюция документооборота
- **Современная архитектура СЭД**
- Компоненты ЕСМ решений
- Реальные задачи, решаемые СЭД
- Почему внедряют ЕСМ?

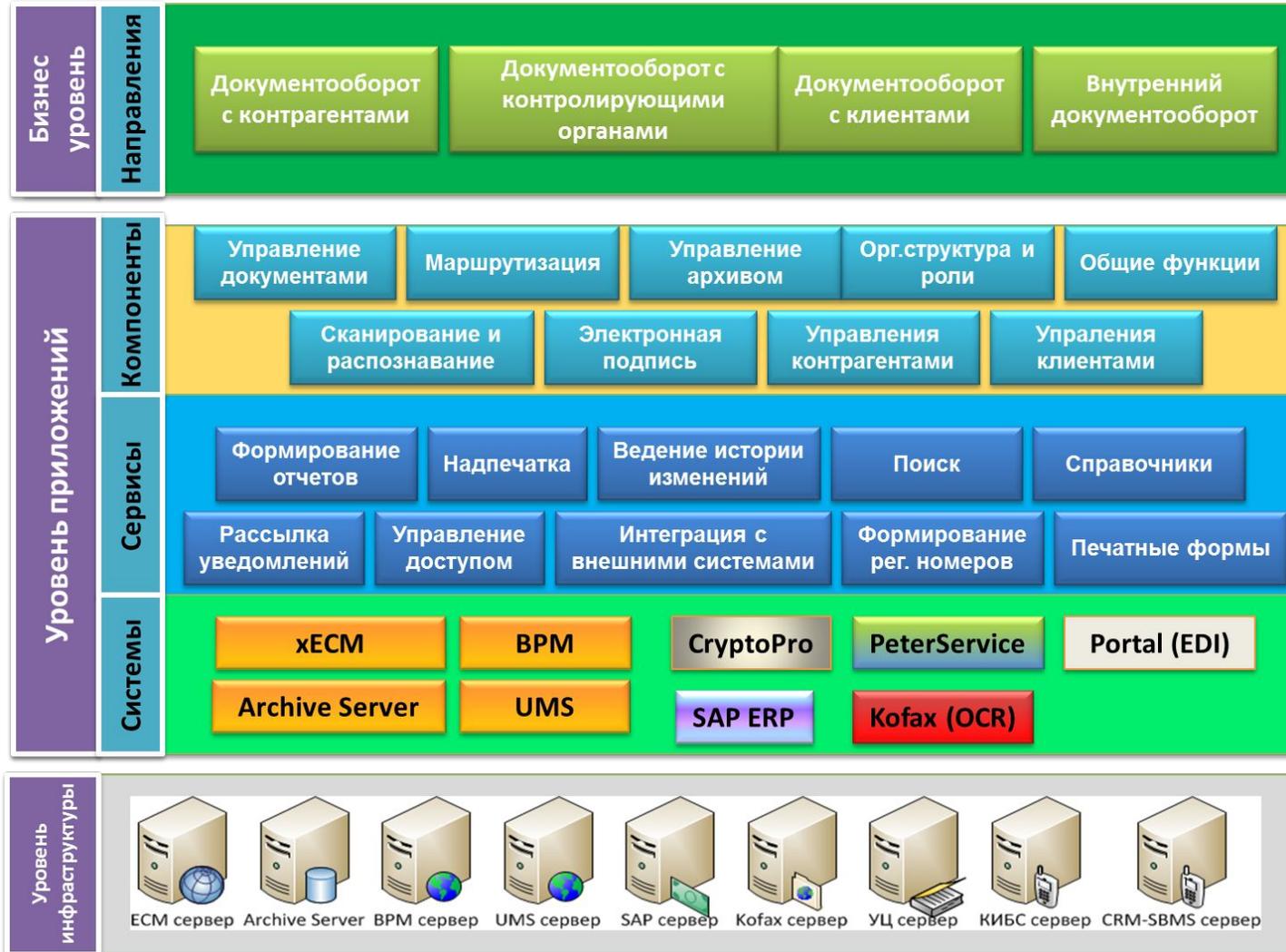
Современная архитектура СЭД



Архитектура СЭД 1/2



АРХИТЕКТУРА СЭД 2/2



Содержание:



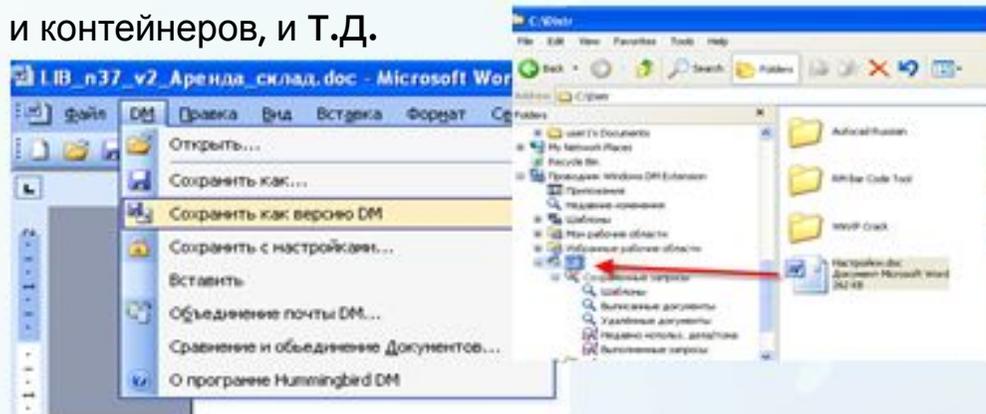
- Сущность управления документами
- Цели и задачи СЭД
- Эволюция документооборота
- Современная архитектура СЭД
- **Компоненты ЕСМ решений**
- Реальные задачи, решаемые СЭД
- Почему внедряют ЕСМ?

Компоненты ECM решений

- ✓ **Document Management, Управление документами** — экспорт/импорт, контроль версий, безопасность и службы библиотек для деловых документов.
- ✓ **Document Imaging, Управление образами документов** — захват, преобразование и управление бумажными документами.
- ✓ **Record Management, Управление записями** (или, в соответствии с последним переводом стандарта IEEE 15489 — ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007, «управление документами») — долгосрочное архивирование, автоматизация политик хранения и соответствия нормам регулирующих органов, обеспечение соответствия законодательным и отраслевым нормам.
- ✓ **Workflow, Управление потоками работ** — поддержка бизнес-процессов, передача контента по маршрутам, назначение рабочих задач и состояний, создание журналов аудита.
- ✓ **Web Content Management(WCM) ,Управление веб-контентом** — автоматизация роли веб-мастера, управление динамическим контентом и взаимодействием пользователей.
- ✓ **Digital Access Management (DAM), Управление мультимедиа контентом** — управление графическими, видео и аудиофайлами, различными маркетинговыми материалами, например, флеш-баннерами, рекламными роликами.
- ✓ **Knowledge Management, Управление знаниями** — поддержка систем для накопления и доставки релевантной для бизнеса информации.
- ✓ **Collaboration, Документо-ориентированное взаимодействие** — совместное использование документов пользователями и поддержка проектных команд.

Document Management (Управление документами)

- Организовывать, классифицировать, искать, совместно использовать документы
- Контролировать доступ к документам
- Вести атрибуты документов (в т.ч. Данными справочников) для идентификации и обеспечения точности поиска
- Обеспечивать полную историю работы с документами и встроенные средства нотификации
- Обеспечивать автонумерацию документов, связь между документами, поддержку агрегатов и контейнеров, и Т.Д.



Document Imaging (Управление образами документов)



- Массовое сканирование, распознавание и индексирование – от минимальных до промышленных объемов документов
- Распознавание штрих-кодов промышленных форматов
- Автоматическое разделение документов
- Рендиция в промышленные форматы (TIFF, PDF, Searchable PDF, PDF/A)
- Создание и просмотр заметок на документах
- Создание, просмотр, редактирование аннотаций, включая графические элементы
- Запуск маршрута обработки документов

Record Management (Управление официальными документами)

RM (Record Management) – система управления записями, обеспечивающая возможность автоматического создания, хранения и удаления официальных документов на всех стадиях жизненного цикла, ведения архивного хозяйства. Система поддерживает стандарты

- ✓ Министерства обороны США (DoD 5015.2)
- ✓ Государственного архива Великобритании (UK PRO)
- ✓ Спецификации Европейского Союза (EN 15926)
- ✓ Спецификации Международной организации стандартизации (ISO 15489)

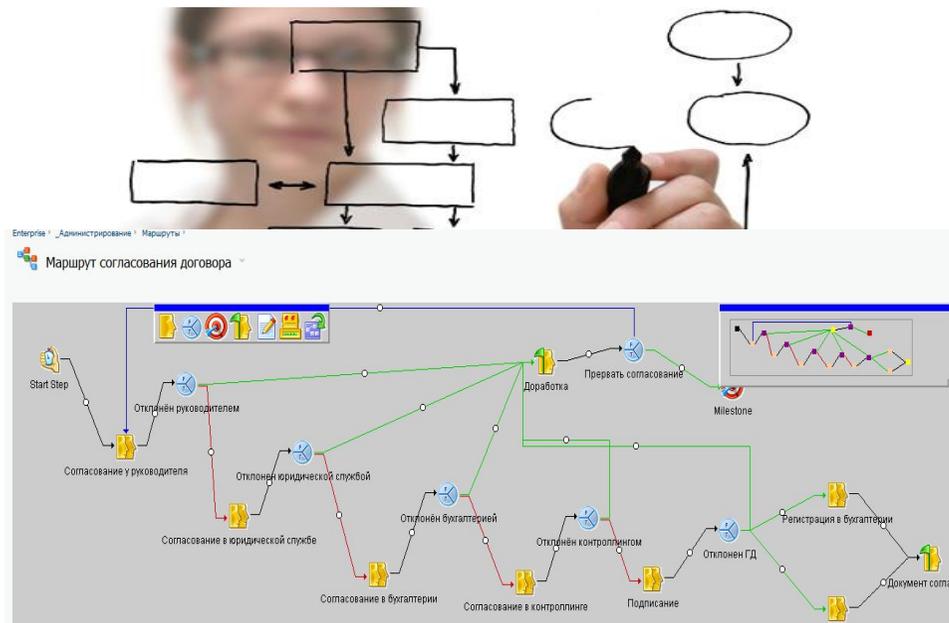
Назначение:

- Классифицировать и категоризировать информационные объекты
- Управлять сроками хранения в зависимости от времени и/или событий
- Единый корпоративный процесс обработки сроков хранения для всего корпоративного контента
- Включение/выключение таймера времени хранения
- Штрих-кодирование и изготовление этикеток для контейнеров
- Управление архивом, управление загрузкой, учет топологии
- Все типы контента вне зависимости от носителя



Workflow (Управление потоками работ)

- Выдает задания пользователям согласно схеме бизнес процесса;
- Выполняет обработку данных во внешних системах;
- Автоматизирует процессы согласования, утверждения и исполнения документов;
- Обеспечивает контроль проводимых работ и соответствие утвержденным регламентам и процедурам



Отчет о процессе согласования

Дата отчета: 03.03.2011 17:35:46
 Маршрут: Тема - приложение №9, из-ие стикеров
 Дата старта маршрута: 15.02.2011 11:18:44
 Документ: 8072 Тема - приложение №9, из-ие стикеров
 Индикатор: Lavruschik Olga

Круг согласования	ФИО согласующего	Роль	Задание	Дата начала	Дата окончания	Статус
1	Lavruschik Olga		Шаг индикатора	15.02.2011 11:18:00	15.02.2011 11:20:00	
1	Maikelova Oksana	Supply Chain	Согласование Customer Service	15.02.2011 11:20:00	15.02.2011 15:31:00	Approved
1	Kolmeeva Victoria	Финансовый контролер	Согласование Финансовым контролером.	15.02.2011 11:20:00	24.02.2011 9:20:00	Approved
1		Юрист	Согласование Юристом.	24.02.2011 9:20:00		

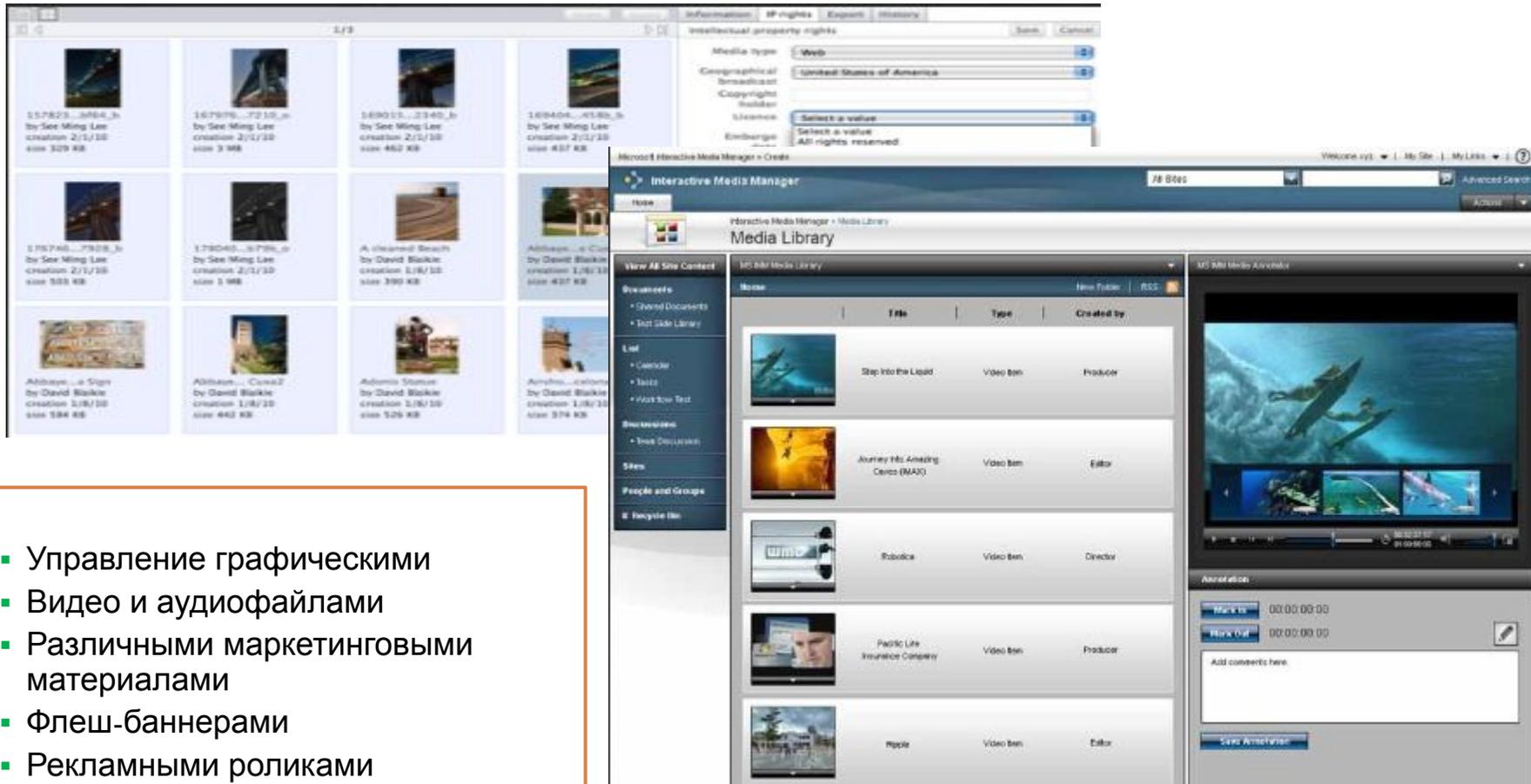
Web Content Management(WCM) (Управление веб-контентом)

- Автоматизация роли веб-мастера
- Управление динамическим контентом и взаимодействием пользователей

The screenshot shows a web portal for 'Моя компания' (My Company) with the tagline 'Быстро. Просто. Эффективно'. The navigation menu includes: Главная, Каталог, Магазины, Обществу, Главные примеры, Профиль, and Сайт компании. The main content area is divided into three columns:

- Search and Login:** A search bar with a 'Поиск' button, followed by an 'Авторизация' section with fields for 'Логин' (containing 'edmie') and 'Пароль', a 'Войти' button, and links for 'Забыли свой пароль?' and 'Регистрация'.
- Book Catalog:** A section titled 'Каталог книг' listing various categories with item counts:
 - [Беллетристика. Популярная литература \(4\)](#)
 - [Бизнес-литература \(3\)](#)
 - [Детская литература \(7\)](#)
 - [Компьютеры и Интернет \(10\)](#)
 - [Наука и образование \(9\)](#)
 - ◊ [История \(4\)](#)
 - ◊ [Политология \(3\)](#)
 - [Фантастика \(2\)](#)A mouse cursor is pointing at the 'История (4)' link. Below the list, a book cover for 'ЭТОТ НЕГОДАЙ БАЛМЕР' is visible with a snippet of text: '...История «компьютерного хулигана» Стива Балмера, основателя компании Майкрософт, был'.
- Right Sidebar:** Contains a notice about disabling cookies: 'Обратите внимание, по умолчанию включение данных отключено. Для того чтобы значительно ускорить работу демо-сайт необходимо включить [автоотслеживание](#).' Below it is a 'Опрос' section titled 'Откуда вы узнали о нашем сайте?' with radio button options: TV, радио, газеты, Internet, and Другое.

Digital Access Management(Управление мультимедиа контентом)



The screenshot displays the Microsoft Interactive Media Manager (IMM) interface. On the left, a grid of media thumbnails is shown, each with a title, author, creation date, and size. The main area features a 'Media Library' with a table of items. The table has columns for 'Title', 'Type', and 'Created by'. The items listed are:

Title	Type	Created by
Step Into the Liquid	Video Item	Producer
Journey Into Amazing Caves (MAJ)	Video Item	Editor
Robotica	Video Item	Director
Pacific Life Insurance Company	Video Item	Producer
Ripple	Video Item	Editor

On the right, a video player is visible, showing a video of a person surfing. Below the player, there are controls for 'Mark as', 'Mark as', and 'Add comments here'.

- Управление графическими
- Видео и аудиофайлами
- Различными маркетинговыми материалами
- Флеш-баннерами
- Рекламными роликами

Collaboration (Документо-ориентированное взаимодействие)

- Форумы
- Новости
- Обмен сообщениями
- Блоги
- Видео-конференции
- Чаты



Содержание:



- Сущность управления документами
- Цели и задачи СЭД
- Эволюция документооборота
- Современная архитектура СЭД
- Компоненты ЕСМ решений
- **Реальные задачи, решаемые СЭД**
- Почему внедряют ЕСМ?

Смена парадигмы, новый взгляд на задачи ЕСМ

Делопроизводство

Номенклатура дел, дела, тома

Входящие, исходящие

документы

Сопроводительная документация по сделке/проекту

Спецификации, Договоры, Акты, Накладные, Устав, Протоколы

Инженерно-конструкторская документация производство (строительство) и эксплуатация

Чертежи, Схемы, Спецификации

Документы от подрядчиков, заказчиков

Клиентские, кредитные и др. досье

Регистрационные документы,

сертификаты

Архив первичных документов

Протокол, Устав, Задание, План,

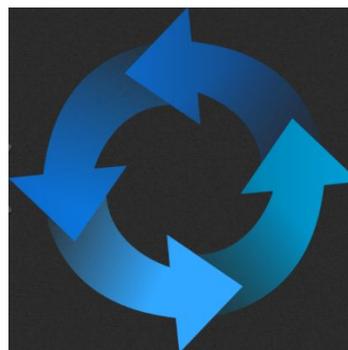
Отчеты

Конкурсные документы

Заявки, предложения,...

Управление заявками

Обработка заявок, обращений, жалоб



Архив медиаконтента

Видео, Фото, Аудио и др. бинарные данные

Организационно-распорядительный документооборот

Приказы, распоряжения, поручения, резолюции

Пресейл, Продажи

Комм. предложение, Бриф, Презентация, Спецификации, Тех.задание

Управление договорами и платежами

Протокол, Устав, Задание, План, Отчеты

Аналитика

Маркетинговые исследования, Материалы СМИ.

Нормативно-справочные документы

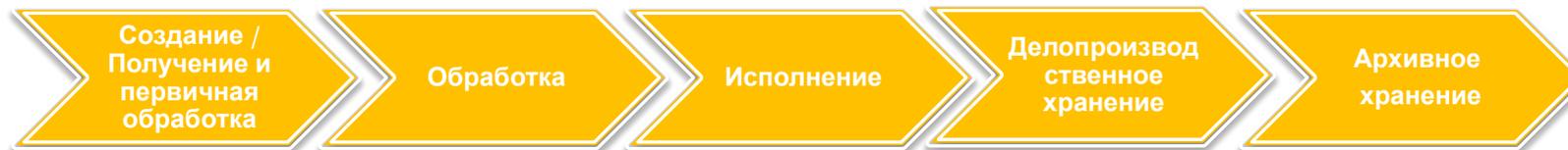
Регламенты, Инструкции, Должностные инструкции, Устав, Описание бизнес-процессов

Что есть решение?



- Поставка лицензий базового ПО
- Поставка оборудования
- Поставка готовых решений
- Услуги по внедрению
 - Обследование, описание бизнес-процессов и сбор требований
 - Разработка технического проекта
 - Установка и настройка
 - Адаптация
 - Обучение
- Поддержка

Делопроизводство



- Регистрация входящих/исходящих документов
- Регистрация и учет официальных документов
- Учет номенклатуры дел
- Нумерация документов, дел, томов
- Поэкземплярный учет
- Управление жизненным циклом официальных документов
 - Срок действия
 - Контроль исполнения
 - Списание в архив
 - Уничтожение
 - Изъятие и возврат



Организационно-распорядительный документооборот



- Подготовка, согласование, регистрация и контроль исполнения организационно-распорядительных документов
 - Приказы
 - Распоряжения
 - Резолюции
 - Поручения
- Планирование заседаний
 - Согласование повестки дня
 - Оповещение
 - Ведение протоколов
- Контроль исполнительской дисциплины



Управление закупочной документацией

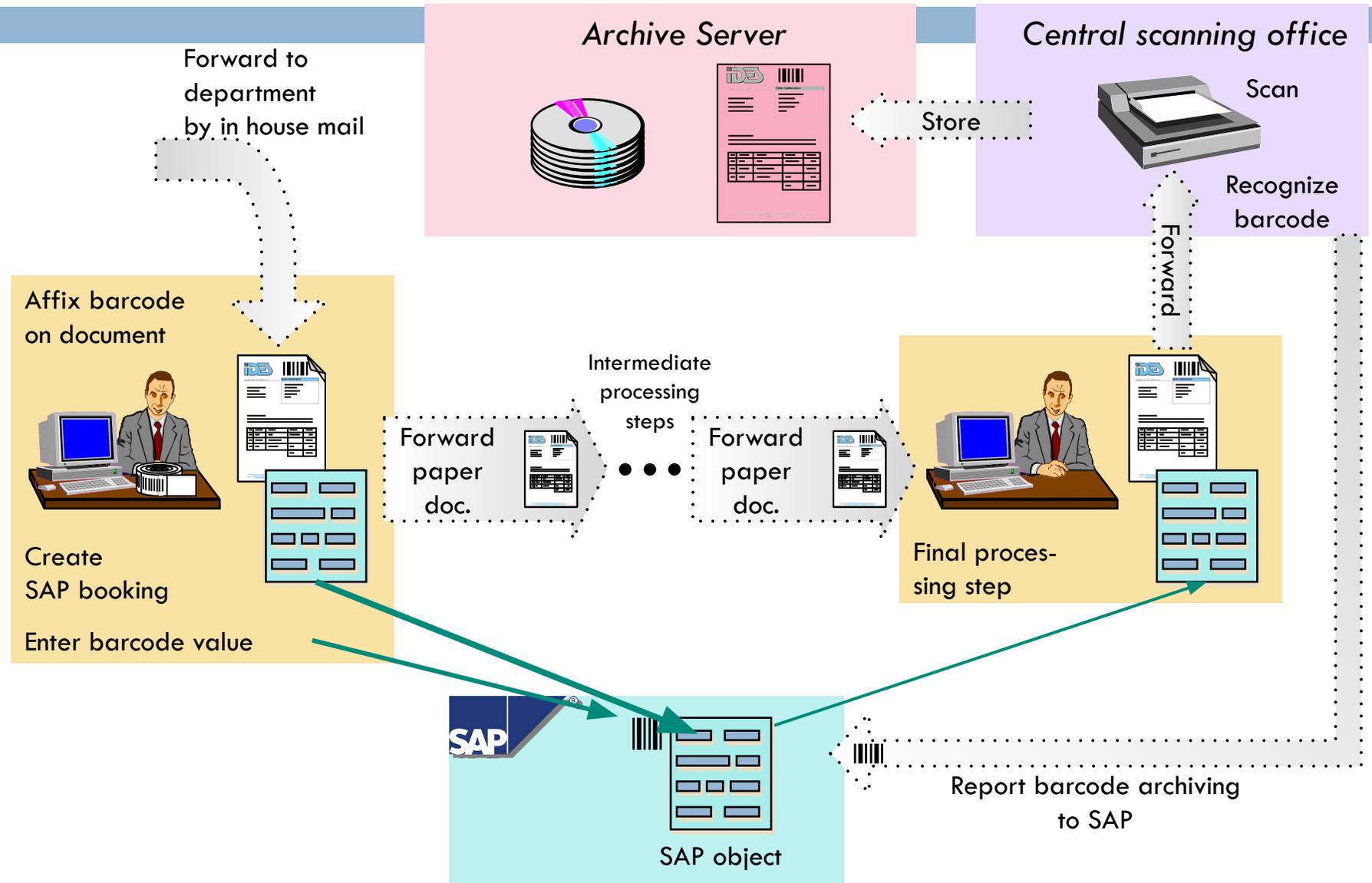


Управление договорами и платежами



- Подготовка проектов договорных документов
- Согласование договорных документов
 - Маршруты согласования для различных документов
- Контроль исполнения договорных обязательств
 - График платежей
 - Акты выполнения/Накладные
- Согласование и утверждения бюджетов
- Согласование и исполнение платежа
- Интеграция с ERP (SAP, Oracle Business Suite, 1C)

Архив первичных документов



Пресейл, продажи

- Коллективная подготовка, согласование коммерческого предложения
 - Презентации, брифы
 - Коммерческое предложение
 - Спецификации
 - Поиск необходимой информации в библиотеках документов, использование накопленной экспертизы
- Коллективная подготовка, согласование рекламной информации
 - Листовки
 - Статьи сайта
- Автоматизация процессов
 - Согласования
 - Обработки обращения клиентов
 - Плановая работа с клиентами – мероприятия
- Архивирование электронной почты



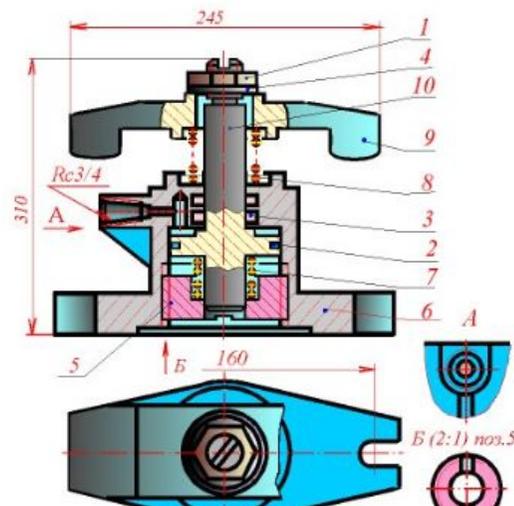
Сопровождение сделок/проектов

- Коллективная подготовка, согласование документов сделки/проекта
- Разграничения доступа, согласно ролям проекта
- Контроль целостности документов, наличие шаблонов документов
- Соответствие плану проекта (результаты, сроки)
 - Автоматизация управления задачами
- Обоснованность принимаемых решений
- Планирование заседаний
 - Согласование повестки дня
 - Оповещение
 - Ведение протоколов
- Контроль за процессами согласования и исполнения поставленных задач и принятых решений
- Учет и контроль финансовых и юридических документов сделки/проекта
- Учет официальной переписки по проекту
 - Электронные письма
 - Доставка/Получение официальных документов



Инженерно-конструкторская документация. Производство (строительство) и эксплуатация

- Архив инженерно-конструкторской документации
 - Нумерация документов
 - Классификация (система, объект, контрактная площадка, местоположение,...)
 - Контроль целостности
- Автоматизация обмена документами между подрядчиками
- Автоматизация согласования и утверждения документов
- Автоматизация выполнения регламентных работ



Поз	Обозначение	Наименование	Кол	Дополнительные указания
		<i>Полученные изделия</i>		
1		Гайка М30-7Н 5 ГОСТ 5913-70	1	
2		Болты Н1-30 30-1 ГОСТ 9883-77	1	
3		Болты Н1-35 28 ГОСТ 9883-77	2	
4		Шайбы 30 04 019 ГОСТ 1171 - 78	1	
		<i>Вновь изготавливаемые изделия</i>		
5	АГ-230.01.01.12.01	Ступица	1	
6	АГ-230.01.01.12.02	Корпус	1	
7	АГ-230.01.01.12.03	Прокладка	1	
8	АГ-230.01.01.12.04	Прокладка	1	
9	АГ-230.01.01.12.05	Сайба	1	
10	АГ-230.01.01.12.06	Полость	1	
				Лист

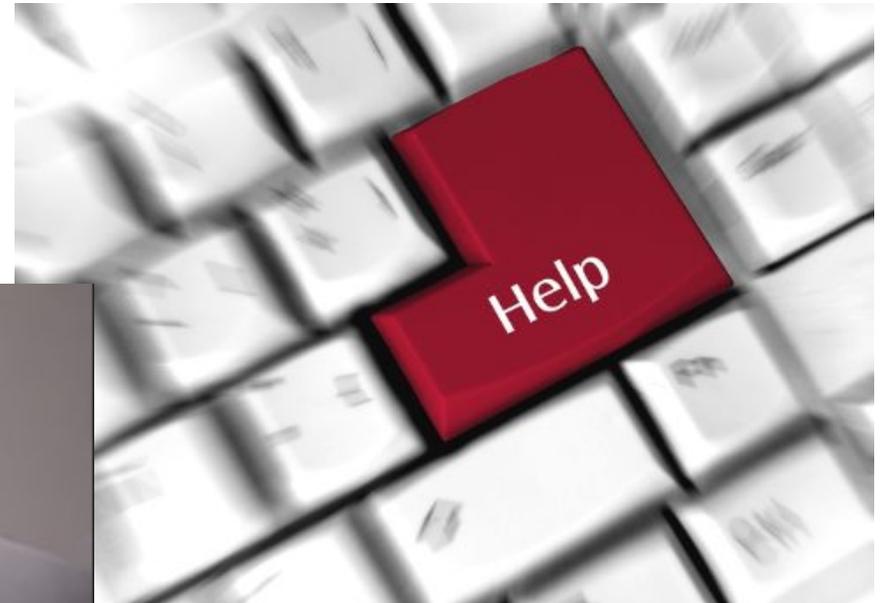
Клиентские, кредитные и др. досье

- Автоматизированный сбор документов клиентов
 - Сканирование, распознавание
 - Прием электронных форм
- Досье клиента/сделки
 - Набор определенных документов
 - Контроль целостности и актуальности
- Автоматизация процессов
 - Одобрения сделки (кредита)
 - Исполнения обязательств



Управление Заявками

- Регистрация заявок
- Автоматизация исполнения заявок
- Контроль исполнения заявок



Содержание:



- Сущность управления документами
- Цели и задачи СЭД
- Эволюция документооборота
- Современная архитектура СЭД
- Компоненты ЕСМ решений
- Реальные задачи, решаемые СЭД
- **Почему внедряют ЕСМ?**

Нужна ли Вам ЕСМ-система

Чтобы оценить, нужна ли вам СЭД или ЕСМ-система, ответьте для себя на следующие вопросы:

- вы можете сразу найти нужный документ, разговаривая по телефону с важным партнером?
- вы можете точно сказать, какие из выданных вами поручений на текущий момент не выполнены, какие просрочены?
- вы уверены, что существующая скорость согласования документов создает положительный имидж вашей организации?
- вас устраивает объем бумаг, которые лежат на вашем столе?
- вы можете уверенно сказать, где в данный момент находится документ, выпущенный вами на согласование?

Если на 3 или более вопроса вы дали отрицательный ответ, то вам пора всерьез задуматься о приобретении СЭД или ЕСМ-системы

Проблемы реализации ECM систем в России

К самой технологии ECM претензий нет — она развивается успешно и динамично. Однако шаблоны ее использования, нацеленные только на «электронный документооборот», часто в режиме дублирования бумажных бюрократических процедур, препятствуют получению ощутимой отдачи от инвестиций.

Здесь стоит напомнить, что под «зонтиком» ECM объединяется семейство технологий для управления контентом и взаимодействием. Согласно Gartner, ECM включает 15% управления документами (Document Management), 18% управления изображениями (Image Processing), 22% управления потоками работ и бизнес-процессами (Workflow/BPM), 13% управления записями (Records Management), 7% управления веб-содержимым (WCM), 15% социального контента (Social Content) и еще 10% различных расширений (Extended Components).

Разумеется, как и в любом рецепте, пропорции ингредиентов могут варьироваться, но полное отсутствие одного из них может совершенно испортить вкус блюда.

Проблема в том, что реализуемые бизнес-процессы не являются действительно важными для бизнеса предприятия, не поддерживают процесс создания добавленной стоимости — то, ради чего это предприятие учреждено и работает. Очень мало отраслевых решений в области ECM, и большинство поставщиков плохо себе представляет, что можно предложить в качестве таких решений. А между тем именно отраслевые решения в наибольшей степени влияют на цепочку добавленной стоимости.

Даже на беглый взгляд видно, что в российских СЭД пропорции будут другими. Мы все еще придаем слишком большое значение формальной стороне работы с документами, упуская из виду некоторые важные технологии. Заказчики не просят продвинутых решений, потому что не знают о них. Интеграторы не предлагают, потому что не хватает ресурсов и компетенции. К тому же в России до сих пор неистребимо стремление разрабатывать что-то свое, даже если это тысячу раз реализовано и доступно на рынке в готовом виде.

Очень часто ECM используют исключительно в качестве хранилища, и тогда «за бортом» остается весь остальной функционал системы. Три системных недостатка в подходе к внедрению ECM:

- низкая проработка экономической целесообразности внедрения,
- узкое понимание функциональных задач ECM
- общий низкий уровень профессионализма и мотивации на результат

Проблемы и риски внедрения ЕСМ-системы

Во многом проблемы и риски внедрении ЕСМ-системы совпадают с проектами внедрения других информационных систем масштаба предприятия и приводят к следующим **негативным последствиям**:

- нарушение сроков проекта;
- нарушение бюджета проекта;
- неполное достижение поставленных целей (система работает, но не в полном объеме: меньше/хуже, чем было запланировано);
- полный срыв внедрения (после внедрения система реально не работает).

Специфика рисков при внедрении ЕСМ-системы связана с тем, что за короткий срок необходимо большую часть сотрудников предприятия перевести на совершенно новые для них методы работы (чтение документов в электронном виде, получение в электронном виде резолюций и подписей руководства и т.д.). К наиболее характерным рискам внедрения ЕСМ-системы стоит отнести:

консервативность пользователей, непринятие новых методов работы;

низкая компьютерная грамотность рядовых пользователей и высшего руководства;

неструктурированность процессов (отсутствие регламентов);

недостаточное/несоответствующее техническое оснащение;

нечеткое управление проектом.

Пути предотвращения рисков в общем-то стандартные:

детальное предварительное проектирование работы ЕСМ-системы на данном предприятии;

четкие директивы и личный пример руководства;

обучение персонала и оперативная поддержка в решении проблем.

поэтапность внедрения

Наиболее существенные функциональные упущения при внедрении ЕСМ

Если перейти от констатации факта общего плачевного состояния с внедрением ЕСМ на функциональный уровень, то можно указать на следующие упущения при реализации проектов (которые легко можно обернуть в конкурентные преимущества, если включить эти требования в техническое задание):

- отсутствие связи показателей документооборота с KPI — показателями эффективности. Пресловутый «контроль исполнения» может оказаться демотивирующим фактором, потому что скорость согласования и движения документов зачастую несколько не коррелирует с эффективностью организации в целом. В более широком контексте нужна интеграция ЕСМ с BI по многим аспектам;
- при использовании различных систем вам может понадобиться рекламная компания в интернете. Лучшим выбором будет специалист по Яндекс Директ для вашей РК. Так вы сможете сэкономить бюджет и оптимизировать затраты.
- нелогичный подход к автоматизации бизнес-процессов: с точки зрения теории BPM вообще не может быть «процесса обработки входящих документов» и «процесса обработки исходящих». Должен быть какой-то реальный процесс, приносящий пользу клиентам компании;
- невнимание к «малой механизации» — множество рутинных операций пользователи продолжают делать вручную даже после внедрения ЕСМ. Между тем создание документов, заполнение форм, сравнение версий и в особенности коллективная разработка документов требуют автоматизации;+ * слабое использование методов и технологий из области управления знаниями, в первую очередь корпоративного поиска (Enterprise Search), построения таксономии и др. ЕСМ-системы сегодня слишком ориентированы на оперативную работу, хотя исследовательский аспект не менее важен

Что хотят и чего опасаются

Что хотят

- Представители бизнеса , руководители
 - Увеличение производительности
 - Повышение эффективности
 - Повышение надежности хранения и защищенности данных
 - Соответствие стандартам качества и государственным стандартам
 - Усиление контроля
 - Оперативный доступ
- Представители IT, безопасность
 - Сокращение IT затрат (внедрение, сопровождение)
 - Соответствие стандартам
 - Архитектурные требования
 - Стремление к единой среде обработки данных
 - Подходящая архитектура
 - Устранение хаоса
 - Простота обслуживания
 - IT Outsourcing
 - Защита данных
 - Работа в условиях инфраструктуры защиты
- Пользователи
 - Простота использования
 - Удобство
 - Необременительность
 - Повышение значимости

Опасения

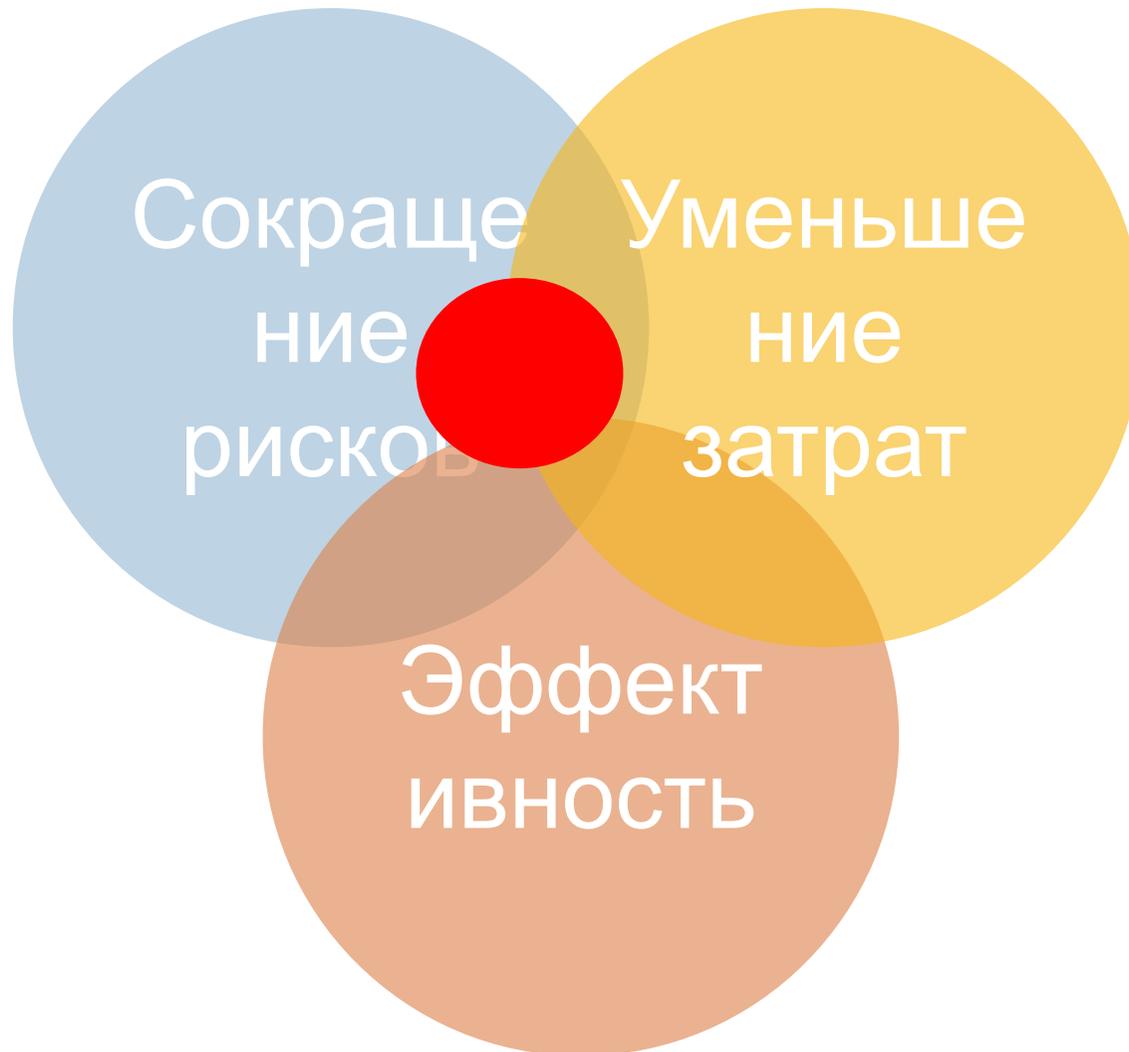
- Пользователи
 - Повышение личной ответственности
 - Усиление контроля со стороны руководства
- Представители IT
 - Надежность? – поддержка со стороны вендора, количество прикладной разработки, экспертиза в России,
 - Простота настройки, развертывания, устранения неполадок?
 - Стоимость владения?
- Представители бизнеса
 - ROI?
 - Надежность?
 - Затраты?
 - Есть ли прецеденты?

Что влияет на решение



- ❑ Отраслевые аналитики
- ❑ Успешные внедрения в отрасли
- ❑ Признанные стандарты в отрасли
- ❑ Публикации в СМИ и Интернете
- ❑ Внутренние движущие силы

Почему внедряют ЕСМ?



Уменьшение затрат и косвенных потерь

- Сокращение негативных явлений
 - Потеря клиентов, поставщиков из-за низкой оперативности
 - Срыв сделок по той же причине
 - Штрафы по причине потерь бумажных экземпляров документов
 - Низкая оборачиваемость средств
 - Упущенная прибыль
- Сокращение прямых затрат на печать документов
- Сокращение сроков
 - Автоматизация и оптимизация процессов

Факторы успеха

- Есть ли заинтересованность?
- Есть ли потребность?
- Что уже автоматизировано?
- Проблемы управления?
- Бюджетные возможности?
- Экономическая целесообразность?
- Движущие силы со стороны заказчика?
- Сотрудничество
 - Инициаторы
 - Союзники
 - Противники
 - «Болото»
- Ключевые лица?



Мои контакты:

Моб.: 8-965-158-11-97

e-mail: svirin@i-teco.ru

Skype: mikhail.svirin84

