

## АКТУАЛЬНАЯ ТЕМА

# ДОКУМЕНТООБОРОТ И НОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Елена Селезнева,**

компания «Эксклюзивные бизнес-технологии»

Автоматизация делопроизводства необходима сегодня практически каждому предприятию и государственному учреждению. Однако стремительно развивающиеся технологии и электронные коммуникации выдвигают новые требования к системам электронного документооборота и организации информационного пространства для коллективной работы.

Все это влечет за собой новую модель предоставления решений СЭД, которые должны учитывать требования к мобильности, облачности, новому пользовательскому опыту электронных коммуникаций. А ведь это не только технологические изменения, но и весьма существенные организационные и методологические.

Как показала прошедшая в Москве 18-я восемнадцатая конференция-выставка DOCFLOW 2012, проблем при внедрении систем электронного документооборота (СЭД) остается не меньше, чем возможностей, какие они предоставляют своим заказчикам. И хотя об этом участники конференции говорят постоянно из года в год, справедливости ради необходимо сказать об объективной стороне данного факта. Стремительно развивающиеся информационные технологии (ИТ) и электронные коммуникации рождают новые требования к рабочему пространству сотрудников и технологии коллективной работы.

На основе Приказа Минкомсвязи РФ от 02.09.2011 № 221 новый импульс получают технологии обеспечения юридически значимого электронного документооборота между органами государственной власти. Это означает, что не за горами повсеместное использование электронных госуслуг, электронной отчетности, электронных счетов-фактур. В повестке дня уже поправки Минюста в федеральный закон «Об электронной цифровой подписи» и ряд других о признании равнозначности юридически значимого электронного документа, подписанного электронной подписью, и юридически значимого бумажного документа.

Конечно, это неизбежно приводит к постоянному развитию и совершенствованию бизнес-процессов в компании, изменению сложившихся деловых практик. Что не может не создавать иллюзию «вечной автоматизации» и вызывать определенное напряжение.

## АКТУАЛЬНАЯ ТЕМА

Ведь разница в скоростях развития технологий и их практическом применении весьма значительна. Не случайно на конференции отмечался тот факт, что весьма заметную долю в расходах компаний (до 70%) уже начинают занимать инвестиции именно в интеллектуальный капитал: обучение и развитие сотрудников, их адаптация к новым бизнес-процессам, создание и использование корпоративной базы знаний. Без этого воспользоваться плодами технического прогресса будет проблематично. А значит, трудно будет поддерживать конкурентоспособность в современных условиях.

Основные тренды развития СЭД, по мнению участников конференции, как и в прошлом году, определены такими факторами как мобильность, оперативность внедрения, интеграция со смежными информационными системами, эффективное управление интеллектуальным капиталом.

К тому же, облачные технологии и социальные сети, по мнению Эндрю Грэхам, директора международной ассоциации AIIM по программам повышения квалификации в области информационных технологий (director, professional development sales, EMEA), в ближайшее время будут задавать новые приоритеты в направлении практической реализации концепции создания Enterprise 2.0 (Предприятие 2.0 — система веб-технологий, обеспечивающих возможность оперативной совместной работы, обмена информацией и совместного принятия решений на предприятии).

Докладчики конференции отмечали, что по результатам исследований таких компаний как Gartner и IDC, к 2013 году не менее 35% (а к 2014 г. уже не менее 50%) сотрудникам будет необходим постоянный мобильный доступ к своим рабочим местам.

По мнению упомянутого Э. Грэхам, который делал пленарный доклад «Как меняется мир информации под влиянием социальных медиа, мобильных и облачных технологий», в ближайшее время нам всем нужно будет руководствоваться:

- расширением возможностей в коммуникациях сотрудников и клиентов;
- обеспечением мобильности во всем;
- активизацией процессов оцифровывания используемого контента;
- интеграцией процессов организации в соцсети;
- использованием новых современных инструментов управления информацией, поскольку большие объемы информации «убивают» традиционные процессы;
- навыками обработки неструктурированной и неподготовленной информации;
- планированием развития с учетом облачных технологий;
- возвращением и привлечением профессионалов.

Все это влечет за собой новую модель предоставления решений СЭД, которые должны учитывать требования к мобильности, облачности, новому пользовательскому опыту электронных коммуникаций. А ведь это не только технологические изменения, но и весьма существенные организационные и методологические.

## АКТУАЛЬНАЯ ТЕМА

Надо отдать должное российским разработчикам СЭД, они достаточно внимательно «следят за технологической модой», активно совершенствуют и внедряют в свои решения новые идеи и подходы. Так, например, в этом году на стендах практически всех участников конференции можно было встретить планшеты для руководителей, позволяющие им работать с СЭД на удалении. Ведь главный, кто, в первую очередь, должен почувствовать преимущества мобильности — именно руководитель.

### Современная СЭД

Системы электронного документооборота давно перешагнули рамки решений, предполагающих простую автоматизацию управления документами (рис.1).

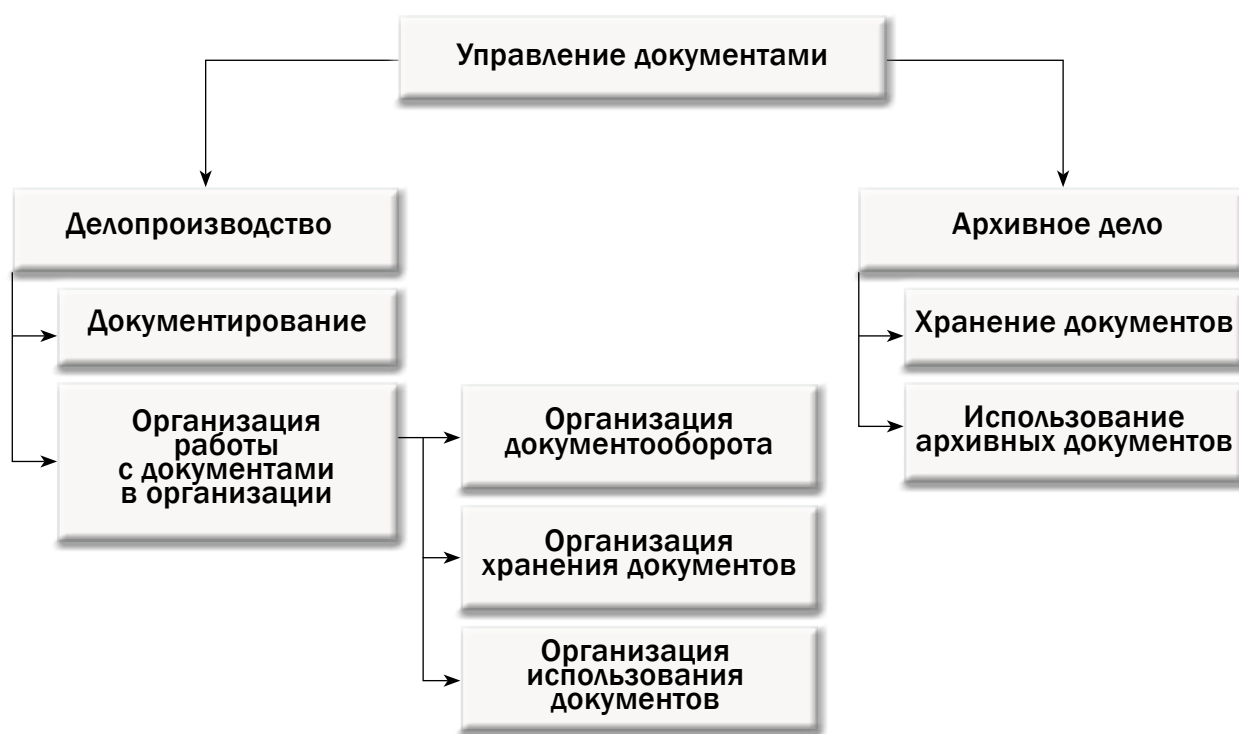


Рисунок 1. Виды деятельности по управлению документами

Современная СЭД — довольно сложный комплекс различных программных приложений и соответствующего организационного обеспечения. Программные приложения обычно объединены в единую систему, обеспечивающую автоматизацию и интеграцию различных бизнес-процессов обработки документов. Организационное обеспечение представляет собой совокупность регламентов и процедур и использует различные средства и методы электронных коммуникаций. Функционал такой СЭД обязательно должен включать в себя:

## АКТУАЛЬНАЯ ТЕМА

- автоматизацию процессов классического документооборота, в т.ч. общеадминистративного;
- управление архивами бумажных и электронных документов;
- автоматизацию процессов согласования документов;
- автоматизацию процессов оцифровки различных видов документов и материалов;
- автоматизацию специфических отраслевых задач;
- автоматизацию процессного управления;
- автоматизацию документооборота в управлении проектами;
- автоматизацию технического документооборота и решения специфических задач в части интеграции с информационными системами.

Кроме того, в СЭД должны быть реализованы и унифицированы:

- единые механизмы обеспечения безопасности;
- общие средства навигации и доступа к данным;
- единые принципы организации рабочего пространства пользователя;
- общая структура справочников и метаданных;
- общие средства поиска;
- единые средства управления жизненным циклом электронного документа и его маршрутизацией;
- единая инфраструктура управления и администрирования приложений, входящих в состав СЭД.

Тогда можно говорить, что СЭД попадает в разряд «единой» системы автоматизации процессов документооборота.

Однако многим специалистам уже очевидно, что рынок СЭД подошел к переломному моменту, в котором простая автоматизация электронного документооборота уже не столь актуальна, важным становится интеграция СЭД с другими информационными системами в едином информационном пространстве. Именно в этом направлении, предполагающим формирование единой распределенной среды из разнородных систем, взаимодействующих друг с другом посредством электронных сервисов в рамках сквозных бизнес-процессов, сейчас смотрят многие разработчики отечественных СЭД.

### Технические и организационные сложности

Вопрос, как «приживаются» СЭД в компаниях и учреждениях, безусловно, всегда волнует всех. Ответы респондентов по основным, по мнению организаторов DOCFLOW 2012, «болевым точкам» внедрения СЭД выглядят следующим образом (рис.2):

## АКТУАЛЬНАЯ ТЕМА

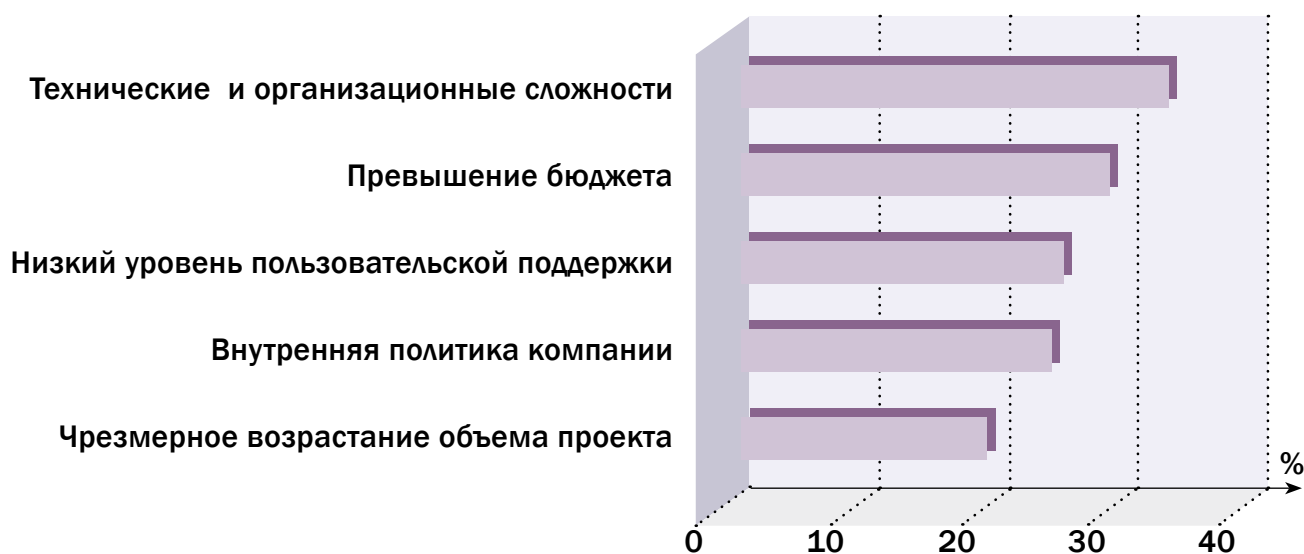


Рисунок 2. «Болевые точки» внедрения СЭД

Как видно из графика (рис.2) практически каждый третий участник указал сложности во внедрении и эксплуатации СЭД и чувствительные вопросы увеличения бюджетов проектов.

Жаль, что вопрос о сложностях был сформулирован не слишком четко, ведь, по сути, технические и организационные сложности имеют разную природу и разное влияние. И было бы очень интересно узнать коллективное мнение респондентов о различной степени влияния этих факторов на риски проектов.

Впрочем, возвращаясь к теме технических и организационных сложностей, как любой «живой организм», так и любая организация будет сопротивляться новым технологиям, нарушающим сложившийся привычный рабочий уклад. Тем более, в такой сфере, как документооборот. Поэтому человеческий фактор и сопротивление инновациям естественным образом были, есть и будут относиться к важным факторам риска. Безусловно, это касается практически любых проектов внедрения ИТ, но в сфере электронного документооборота, потенциально затрагивающего большое число участников, это особенно заметно.

Не менее важный аспект — соотношение темпов развития организационной зрелости компании с темпами развития ее ИТ и готовности внедрять инновации, поддерживающие и развивающие ее бизнес-процессы. Это очень важный момент, поскольку дает ключ к пониманию того, как эффективно организовать проект внедрения СЭД в организации, чтобы органично дополнить и развить наиболее критичные и трудоемкие управленческие процессы. В этом случае, получив явный и зримый эффект от автоматизации электронного документооборота, получив реальную поддержку сотрудников можно поэтапно развивать электронный документооборот, вовлекая все новые и новые задачи, процессы, людей.

## АКТУАЛЬНАЯ ТЕМА

Другое дело, что получить адекватную информацию о степени организационной зрелости компании на этапе предпроектного обследования консультантам или поставщикам СЭД бывает проблематично. Поэтому и возникают на этапе внедрения сложности. Ведь разрастание объема проекта или увеличение бюджета — это не источники риска, а следствия, отражающие иные просчеты и проблемы.

Многие проекты не выходят на ожидаемые показатели и терпят неудачу. Одна из причин этого — компании оказались не готовы к более четким, регламентированным и открытым процессам документооборота, не терпящим «откладывания на потом» и делающим контроль исполнительской дисциплины системным и регулярным. Не для всех эта ситуация может стать комфортной.

Но и, конечно же, государственная политика, ориентированная на активное внедрение электронного документооборота в органах власти и управления. Эта политика медленно, но верно ведет к повсеместному использованию юридически значимого электронного документа и, значит, новых технологий для работы с ним.

Так что откладывать электронный документооборот «на потом», становится не слишком рациональным решением.

**Сегодня становится очевидным, что списывать трудности внедрения СЭД на национальные особенности и традиции или сопоставлять использование электронного документооборота «у них» и «у нас» уже вряд ли корректно. Мы оказываемся в очень схожих ситуациях: технологии российских разработчиков вполне конкурентоспособны с мировыми решениями, функционал отечественных разработок более чем достаточен для решения большинства стоящих перед российскими компаниями задач.**

И чтобы избежать завышенных ожиданий и активно использовать преимущества ИТ, важно представителям компаний, которые намерены использовать своей деятельности СЭД, и представителям компаний, которые устанавливают СЭД, т.е. заказчикам и исполнителям ИТ-проектов слушать и слышать друг друга. Это немаловажный и необходимый фактор для достижения успеха.