

Светлана Сельченкова,  
начальник отдела формирования Национального архивного фонда  
и делопроизводства Государственного комитета архивов Украины

# Автоматизированные системы управления документами

Современный уровень использования новых информационных технологий в делопроизводстве позволяет не только строить предположения об электронном офисе будущего, но и выявлять реальные пути перехода от традиционного документооборота к автоматизированному и электронному

**В** настоящее время расширяется круг организаций, использующих электронную почту, интернет-технологии для оперативного доведения информации до сотрудников. Электронная почта — это средство коммуникации, обеспечивающее передачу информации, в том числе и документов, при этом комплекс вопросов электронного управленческого документооборота не сводится лишь к передаче сообщений в электронной форме и не исчерпывается возможностями интернет-технологий.

Электронный документооборот представляет собой целостную, комплексную управленческую технологию, обеспечивающую работу с электронными документами (входящими, исходящими и внутренними) с соблюдением требований к их оформлению и заверению.

## Классификация автоматизированных систем управления документами

Появление электронных документов привело к необходимости создания автоматизированных систем управления документами (АСУД), которые можно классифицировать следующим образом:

- 1) системы автоматизации делопроизводства (САД);
- 2) системы электронного документооборота (СЭД);
- 3) корпоративные системы управления документами (КСУД).

САД решают задачи учета (регистрации) входящих, исходящих, внутренних и организационно-рас-

порядительных документов, резолюций и полученных отчетов об исполнении. В базах данных САД хранятся не только формальная (реквизиты), но и содержательная часть документов в виде текстов, текстовых файлов, изображений. САД позволяют вести контроль исполнения документов, хранить данные о делах, к которым отнесены документы. Быстрый поиск необходимых документов по одному реквизиту или набору реквизитов является важным качеством систем такого рода. Данные системы позволяют автоматизировать рутинные операции в работе с документами.

СЭД обеспечивают строго регламентированное и формально контролируемое движение документов внутри и вне организации на основе информационных и коммуникационных технологий. Прежде всего они ориентированы на работу с электронными документами. В СЭД функционируют документы, поступающие по техническим каналам связи, электронные документы, созданные в организации при помощи средств электронно-вычислительной техники, а также полученные посредством сканирования бумажных документов. В таких системах большое внимание уделено всем жизненным фазам электронного документа — от его создания и первоначального помещения в хранилище документов и до перемещения (или копирования) в архив оперативного или долгосрочного хранения.

Основное отличие и преимущество корпоративных систем управления документами по сравнению с системами автоматизации делопроизводства и электронного документооборота состоит в том, что КСУД обеспечивают универсальную, доступную

среду для работы и хранения всех типов документов в масштабе организации в целом. Корпоративные системы позволяют применять все функциональные подсистемы непосредственно из бизнес-приложения. Это могут быть офисные приложения по работе с текстами, таблицами, графиками, финансовые системы, системы управления ресурсами и т. д. Пользователями в этих системах являются сотрудники из всех подразделений предприятия.

Благодаря внедрению АСУД повышается эффективность работы с документами, экономится 30% рабочего времени. Как результат — на 20–25% возрастает производительность труда.

## Выбор автоматизированной системы управления документами

Выбор той или иной системы управления документами зависит от задач, которые будут решаться в организации, типа управленческой структуры, масштаба организации, ее технических и финансовых возможностей.

Применение САД оправдано в организациях с небольшим документооборотом. Такая система функционирует как на отдельном компьютере, так и в локальной сети.

Использование СЭД позволяет повысить эффективность работы сотрудников на тех предприятиях, где достаточно большой объем пересылаемых документов. Специалисты считают, что использование СЭД выгодно организации, в которой работает более 50 человек. Затраты на приобретение и внедрение системы, на обучение сотрудников окупаются за счет повышения скорости передачи информации, доступности документов. Для внедрения СЭД необходимо наличие локальной сети.

Внедрение КСУД дает наибольший эффект в условиях крупных, территориально распределенных, организаций.

Сегодня различные фирмы предлагают большой выбор АСУД, однако, как правило, предпочтение отдается СЭД или КСУД как более перспективным направлениям работы с электронными документами. САД чаще всего разрабатываются индивидуально для внутреннего пользования в организации.

К сожалению, пока никто не занимается квалифицированной оценкой той или иной АСУД, поэтому желательно проанализировать несколько программных продуктов различных производителей, имеющих необходимый опыт в этой сфере деятельности. Исходя из задач организации, необходимо определить критерии оценки представленных на рынке систем. Для каждой организации эти критерии индивидуальны. Например, для государственных организаций важно соответствие установленным стандартам, для коммерческих — развитая система маршрутизации документов, автоматизация

бизнес-процессов. Для организаций, имеющих удаленные филиалы и подразделения, приобретает особое значение поддержка территориальной распределенности.

В качестве критериев можно предложить следующие направления анализа:

- функциональность;
- производительность и масштабируемость;
- интегрируемость;
- наличие лицензии;
- цена;
- стоимость масштабирования;
- инструментальные средства;
- локализация;
- степень автоматизации делопроизводственных процессов.

Выбор системы документооборота — это не просто технологическая или инженерная задача. Он связан с общей стратегией развития организации. Если это коммерческая компания, то выбор определяется во многом ее целями, конкурентной средой, структурой, существующей на данный момент, а также той структурой, к которой компания придет в будущем, и, кроме того, экономическим эффектом внедрения. Если это государственное учреждение, то стоит перенести акцент на полноту учета задач, решаемых организацией, особенности этих задач, связанные со спецификой деятельности.

Всю необходимую работу по выбору наиболее подходящей системы выполняют сотрудники отделов информационных технологий (ИТ), делопроизводства, секретариата, общих отделов.

На успех от внедрения АСУД можно рассчитывать только в том случае, если предварительно проведена оптимизация состава документации, документопотоков, четко распределены функции и задачи между структурными подразделениями и отдельными сотрудниками службы делопроизводства, определено, какие информационные процессы станут безбумажными, а какие будут фиксироваться в документах на бумажных носителях.

Теперь поговорим о системах, отвечающих традициям и правилам отечественного делопроизводства.

## OPTiMA-WorkFlow

Система, разработанная специалистами фирмы «Оптима», предназначена для управления процессами создания, обработки, тиражирования и хранения документов или иных информационных объектов, а также для автоматизации основных процедур современного делопроизводства и организации документооборота.

OPTiMA-WorkFlow автоматизирует регистрацию документов, реализует механизмы аннотирования и сбора резолюций, доставки отчетов об исполнении поручений. Система использует в качестве основного хранилища и транспорта механизм

Microsoft Exchange, что обуславливает все ее возможности по надежности хранения, защите от сбоя, применению медленных линий связи, синхронизации данных, ограничению доступа к данным. Полезной особенностью является отслеживание критических путей и представление комплекса взаимосвязанных работ.

Workflow-система удобна для формализации ежедневных типовых процедур работы с документами. Так как OPTiMA-WorkFlow в качестве сервера использует Exchange, его легко внедрить в тех компаниях, где он уже применяется по своему прямому назначению — как почтовый сервер. Не нужно рассчитывать на то, что OPTiMA-WorkFlow позволит вам задействовать Exchange в качестве электронного архива — для этого есть другие продукты, к примеру, Microsoft SharePoint Portal Server. OPTiMA-WorkFlow хранит документы только в процессе — пока работы, связанные с ним, не завершены.

#### «ДЕЛО»

Система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (компания «Электронные Офисные Системы») наиболее популярна в Украине. Она последовательно поддерживает все нормы отечественного делопроизводства, обеспечивая качественный и разносторонний контроль за процессами движения и исполнения документов. Система ориентирована на непосредственных участников документооборота, а не только на профессиональных делопроизводителей. Движение документов в системе «ДЕЛО» происходит за счет изменения учетных записей о документах в базе данных.

Для автоматизации делопроизводства в организациях с небольшим штатом сотрудников и ограниченным документопотоком разработана система «ДЕЛО-Секретарь», интегрированная с почтовыми и другими стандартными офисными программами. Эффективно решая задачи ведения локального делопроизводства, система также может использоваться и для обеспечения обмена документами с удаленными подразделениями.

Для хранения документов разработан отдельный продукт, интегрированный с системой «ДЕЛО» и обеспечивающий функции электронного архива. Уже более двух лет в системе «ДЕЛО» существует многопользовательская подсистема «АРХИВНОЕ ДЕЛО», автоматизирующая архивное делопроизводство.

В системе «ДЕЛО» реализован веб-интерфейс, что удобно для организации удаленного доступа и построения интранет-порталов.

Продукт в первую очередь интересен для организаций, которые сталкиваются с необходимостью автоматизации работы делопроизводственных служб, архива, организаций с большим объемом производственной структурированной информации — СМИ, промышленных предприятий и т. п.

#### «БОСС-Референт»

Система документационного обеспечения управления «БОСС-Референт», разработанная компанией «АйТи», ориентирована на поддержку управления организацией и эффективной работы сотрудников. В систему заложены развитые дополнительные сервисы.

Основное применение — создание корпоративной системы, охватывающей деятельность сотрудников на рабочих местах и поддерживающей управленческие бизнес-процессы. Поддерживает делопроизводство, организационное управление, согласование документов. Отличительная особенность «БОСС-Референт» в том, что, будучи полноценной системой документооборота, она уже обладает всей необходимой функциональностью для реализации делопроизводства. В ней с самого начала фигурируют понятия, роли и функции, присущие организациям со сложной иерархической структурой.

Другая отличительная черта системы «БОСС-Референт»: в ней заложены функции контроля договоров, учета материальных ценностей, потокового сканирования и распознавания (в «БОСС-Референт» интегрирована программа FineReader), электронной конференции и доски объявлений.

Система работает на программной платформе Lotus Notes/Domino. Благодаря этому вдобавок к функциям «БОСС-Референт» пользователи получают в свое распоряжение и функции среды Lotus Notes/Domino, включая электронную почту, календарное планирование, репликацию данных, возможность удаленной работы и т. д.

«БОСС-Референт» является наиболее открытой во всех смыслах системой — она поставляется вместе с полными исходными текстами. К ней дополнительно прилагается инструментальный разработчика с полным описанием функций прикладного программного интерфейса.

#### «Megapolis™.Документооборот»

Наибольшее распространение на отечественном рынке, особенно в государственных учреждениях, получила одна из украинских разработок, система «Megapolis™.Документооборот» (компания Softline), являющаяся комплексным решением для задач документационного обеспечения управления и контроля исполнительской дисциплины.

Система построена в трехуровневой архитектуре «клиент — сервер приложений — сервер баз данных» с учетом использования платформы Megapolis™ и состоит из следующих основных подсистем:

- «Электронный архив»;
- «Автоматизация деловых процессов»;
- «Обмен данными»;
- «Администрирование».

Система выполняет следующие функции:

- учет и регистрация разнородных входящих, исходящих и внутренних документов в электронном и «бумажном» видах;

- контроль прохождения документов между исполнителями, контроль просмотра и модификации ими документов, внесения резолюций, согласующих виз и т. п.;

- обеспечение хранения документов, организация эффективного доступа и поиска документов в электронном архиве;

- повышение оперативности и эффективности обработки документов.

Преимущества использования системы «Megapolis™.Документооборот»:

- совмещение электронного и бумажного документооборота;
- бесшовная интеграция со средствами сканирования, электронной почтой;
- автоматизированное выполнение рутинных процедур;
- моделирование деятельности организации;
- технологическая основа автоматизации обработки данных;
- анализ реальных трудозатрат и повышение эффективности работы персонала;
- расширяемость и низкая стоимость разработки;
- создание единого информационного пространства документов организации;
- возможность гибкой перенастройки в соответствии с изменениями организационной структуры, законодательной базы и/или правил работы с документами;
- высокая надежность хранения данных и поддержания их целостности, защита от несанкционированного доступа.

Система может применяться в различных структурах — от коммерческих компаний до государственных органов власти.

#### FossDoc

Еще один продукт украинских разработчиков — корпоративная система документооборота FossDoc (предприятие «ФОСС-Он-Лайн») — предназначена для автоматизации делопроизводства и внедрения электронного документооборота в организациях любого типа. Полностью поддерживает классическое делопроизводство и отвечает правилам ведения современного делопроизводства. Отличительные черты системы — гибкость и масштабируемость, что позволяет моделировать внутреннюю структуру больших и малых организаций с управленческо-организационной иерархией любой сложности. Готовые типовые решения позволяют также быстро настраивать и внедрять систему на местах.

В качестве клиентского места используется Microsoft Outlook, для которого реализован интерфейс доступа к хранилищу данных. Логика работы системы реализуется через сервер приложений. Для хранения данных используются MS SQL (MSDE) или Oracle. Система может быть интегриро-

вана с корпоративной почтой FossMail и другими программами электронной почты.

Система FossDoc предъявляет невысокие требования к мощности компьютерных систем и имеет доступную стоимость разработки по сравнению с другими системами.

Функциональные возможности системы FossDoc:

- регистрация документа в форме регистрационной карточки;
- хранение, поиск и архивирование документов.

Система сохраняет документы, созданные различными приложениями, в виде файлов (текст, таблица, изображение).

К числу основных автоматизируемых функций делопроизводства в этой программе относятся следующие:

- регистрация всей поступающей корреспонденции на электронных и бумажных носителях с последующим направлением корреспонденции на рассмотрение руководству организации или в ее структурные подразделения;
- регистрация и отправка исходящей корреспонденции организации;
- регистрация документов внутри организации, включая приказы, поручения, докладные записки, отчеты и т. д.;
- регистрация и контроль исполнения обращений граждан;
- автоматическая доставка электронных документов исполнителям;
- согласование (визирование) документов;
- списание документов в дело в соответствии с номенклатурой дел;
- формирование электронных папок номенклатуры дел организации для хранения документов произвольного характера;
- управление доступом к папкам, документам и полям документов;
- осуществление контроля за своевременным исполнением поручений, резолюций и указаний руководства; проверка правильности и своевременности исполнения документов (на контроль ставится не только документ в целом, но и отдельные пункты, при этом контроль ведется по каждому пункту);
- организация работы с нормативно-правовыми документами (регистрация, хранение, систематизация, поиск);
- сопровождение договоров (регистрация, систематизация, поиск);
- организация работы с персоналом (ведение карточек, списков, отчетов и т. д.);
- создание системы хранения документов произвольного содержания (внутренние организационно-распорядительные документы; справочные материалы; шаблоны наиболее часто используемых документов);
- поддержка истории работы с документами;
- поиск документов и получение статистических отчетов по документообороту организации. 