

ЭТАПЫ И ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

На современном этапе развития делопроизводства электронный документооборот играет очень важную роль в управлении организацией и с каждым годом эта роль возрастает. Система электронного документооборота (далее СЭД) – это компьютерная программа (программное обеспечение, система), которая позволяет организовать работу с электронными документами (создание, изменение, поиск), а также взаимодействие между сотрудниками (передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т. п.)¹.

Основное назначение СЭД состоит в организации современной и качественной структуры управления, контроля и анализа хозяйственной деятельности компании².

Внедрение системы электронного документооборота – основа, на которой будет строиться вся автоматизация документооборота организации, и от компетентности и гибкости этой основы зависит многое.

Внедрение электронного документооборота включает в себя несколько этапов.

1. Определение целей и стратегии (подготовительный этап).

Внедрение СЭД обычно начинается с выявления проблем на участках делопроизводства и документооборота.

Стандартные проблемы:

- потери документов,
- существенные затраты времени на их прохождение,
- «непрозрачное» и сложное согласование,
- поиск информации,
- доставка служебной корреспонденции в подразделения,
- низкая исполнительская дисциплина,
- сложность контроля за качеством исполнения поручений и т. д.

Выявить так называемые «слабые места» сможет особая экспертная группа, которая должна быть создана руководителем из числа тех работников, которые владеют информацией о прохождении документов. Это работники:

- службы ДОУ,
- ИТ-подразделения,

¹См.: Что такое ЭДО, СЭД, ЕСМ // ЕСМ-Journal [Электронный ресурс]. URL: http://ecm-journal.ru/mustknow#Что_такое_ЭДО,_СЭД,_ЕСМ [Электронный ресурс]. (дата обращения: 16.11.2016).

² См.: Преимущества системы электронного документооборота // ИПМ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.mdi.ru/press-tsentr/articles/el-docs/managment-buisness-processes/preimuschestva-sistemy-elektronnogo-dokumen-tooborota> (дата обращения: 20.10.2016).

- договорного отдела,
- HR-специалисты,
- а также служащие подразделений, в которых образуется значительная часть документопотока.

Данная группа с разграничением сфер компетенции и ответственности между ее членами должна работать на всех этапах внедрения СЭД. В экспертную группу рекомендуется привлекать специалистов IT-компаний, имеющих опыт внедрения систем.

На этой же стадии формируется предварительная стратегия внедрения СЭД: последовательно будет проводиться автоматизация подразделений и филиалов либо одновременно, какие процессы будут охвачены в первую очередь, а также очередность формализации с помощью СЭД работы с различными группами документов.

2. Обследование документооборота организации¹.

В рамках обследования действующего документооборота проводится:

- анализ организационной структуры компании;
- выявление процессов, связанных с движением документов;
- уточнение схемы документооборота (группы документов, их маршруты, правила регистрации, права доступа и т. д.);
- анализ технической инфраструктуры на предмет соответствия функционалу внедряемой системы (возможности оборудования, локальной сети, удаленного доступа и т. д.);
- анализ совместимости внедряемой СЭД с уже существующими в организации системами (которые возможно надо заместить другими, подходящими);
- оценка необходимости индивидуальных доработок;
- формирование групп пользователей (по должностным категориям и правам в СЭД), оценка их квалификации с целью определения потребности в обучении.

3. Заключение договора на внедрение СЭД.

Со специалистами по внедрению СЭД заключается договор, в соответствии с которым будет установлена СЭД. Если же организация приняла решение внедрить СЭД самостоятельно, этот этап не учитывается.

4. Установка СЭД.

Началу установки СЭД предшествует модернизация технической инфраструктуры, в том числе приобретение необходимого оборудования. Затем проводится установка ПО на сервер и рабочие места пользователей, а также настройка системы в соответствии с организационной структурой компании².

¹См.: Солянкина Л. Н. Организационное проектирование (стадии и методы оргпроектирования) // Делопроизводство. 2006. № 1. С. 69–71.

² См.: ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств. М., 2011. С. 39.

5. Опытная эксплуатация СЭД и обучение пользователей.

Этап обучения довольно часто совмещается с началом эксплуатации системы. Как правило, пользователи получают базовые знания по работе в СЭД в группах¹, формируемых в зависимости от их роли в системе. Опытная эксплуатация системы документооборота проводится с целью выявления пробелов.

6. Ввод в промышленную эксплуатацию.

Внедрение системы электронного документооборота завершается ее вводом в промышленную эксплуатацию.

Проблемы внедрения СЭД.

1. Консерватизм сотрудников организации.

В организации могут встретиться люди, которые стремятся избежать чего-либо нового. Чаще всего это обусловлено нежеланием обучаться и переобучаться, а также, возможно, низким уровнем образования. Для решения проблемы переход к СЭД нужно сделать постепенным.

2. Структурный беспорядок.

Одним из сложных для преодоления факторов являются постоянные структурные изменения в организации и, как следствие, слабая формализация управленческих процессов. Даже при наличии достаточно неформализованной структуры организации можно построить вполне эффективный электронный архив, который позволит упорядочить хранение документов, версий документов, доступ к ним различных сотрудников и т. д.

3. Не налажен документооборот в организации.

Если организация не имеет формализованного документооборота, в ней постоянно возникает множество проблем, источником которых является именно отсутствие формализованной схемы ведения дел. В подобном случае может быть запущен пилотный проект для этого нужно проанализировать деятельность организации и выявить проблемные участки, которые более всего страдают от отсутствия формализации в ведении дел.

4. Придание электронному документу юридической силы.

Проблема решается благодаря тому, что принят закон, регулирующий использование электронной подписи (ЭП), стало возможным придание электронным документам юридического статуса.

5. Взаимодействие с внешним миром.

Для того чтобы бумажные документы из внешнего мира смогли попасть во внутреннюю систему электронного документооборота, необходимо получить их электронные образы. Для этого используются программы сканирования или распознавания.

¹ См.: Этапы внедрения СЭД [Электронный ресурс] // ИПМ. URL: <http://www.mdi.ru/press-tsentr/articles/el-docs/managment-buisness-processes/etapyi-vnedreniya-sed> [Электронный ресурс]. (дата обращения: 28.10.2016).

б. Миграция бумажных документов.

Миграция (электронных документов) - перемещение электронных документов из одной информационной системы в другую с сохранением аутентичности, целостности, достоверности документов и их пригодности для использования¹. Электронный архив существующих документов нужно создавать из бумажного, если таковой имеется, путем сканирования.

Таким образом, при соответствующем подходе ко внедрению СЭД проблемы, возникающие в ходе внедрения или присутствующие до внедрения СЭД, можно эффективно решить. Решить проблемы внедрения СЭД можно посредством четкого соблюдения этапов работ и основных критериев внедрения: подбор СЭД, подходящей конкретной организации, постепенность внедрения системы, повышение квалификации работников, контроль и обслуживание системы.

Д. К. Лаврутов

Российский государственный профессионально-педагогический университет

ПОНЯТИЕ «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»

Жизнь современного человека постоянно окружена информационными технологиями, многие используют их, даже не понимая, насколько важную роль информационные технологии играют в их жизни, не имеют представления, когда эти технологии появились и как развивались и развиваются до сих пор. Благодаря информационным технологиям передается, собирается и хранится информация.

Специалисты дают разные определения понятию «информационные технологии». Так, в учебнике «Информационные технологии управления» Г. А. Титоренко пишет о том, что: «Информационные технологии – это процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта»².

Согласно определению, озвученному в докладе «Информационная грамотность» и принятому ЮНЕСКО, информационные технологии – «это комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации. Это также комплекс дисциплин, изучающих вычислительную технику и методы организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы»³.

¹ См.: ГОСТ Р 7.0. 8-2013. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М., 2014. С. 8.

² Титоренко Г. А. Информационные технологии управления: учеб. пособие. 2-е изд., доп. М., 2003. С. 13.

³ ЮНЕСКО. Информационная грамотность. Доклад 2004-2005/ под ред. Элизабет Лонгворте. Париж, 2006.