**Программные системы электронного документооборота**

Компьютерные программы документооборота автоматизируют три основных вида документооборота: офисный, общий, административный. Офисный документооборот обслуживает рутинные офисные задачи и применяется только в рамках конкретного проекта, например, подготовки пакетов инструкций Руководитель принимает решение, что и как необходимо сделать, а также - кто должен это делать.

Общий документооборот используется тогда, когда нетипичные процессы охватывают несколько подразделений или предприятий Разработка новой продукции проходит стадии выдвижения концепции, проектирования, производства и маркетинга, является примером общего документооборота. Этот вид документооборота может использоваться, например, для автоматизации процесса получения сертификата на продукцию в соответствующем государственном органе.

Административный документооборот обслуживает процессы, в которых ранее использовались только бумажные формы документов. Как и производственный документооборот, он предназначен для обработки отчетов о расходах и доходах. Вместо заполнения бумажной формы, например, для получения суточных при командировке, сотрудник заполняет электронную форму на компьютере и направляет ее по электронной почте в бухгалтерию.

Эти три типа документооборота расширяют его традиционное назначение за счет охвата более широкого круга участников и широкой инфраструктуры. Если функционирование производственных систем документооборота ограничено локальными сетями, то новый документооборот с применением Internet-технологий может выходить за пределы локальных сетей.

Другой подход к непроизводственному документообороту связан с интеграцией в большинство систем документооборота электронной почты. Программы документооборота на базе электронной почты используют среду обмена сообщениями как платформу для всей системы документооборота, доставляя пользователям задачи прямо в почтовый ящик.

Для решения задач автоматизации документооборота во всех организациях, учреждениях, предприятиях используются следующие типы программного обеспечения:

1. Операционная система (ОС), то есть базовая программа, под управлением которой работают компьютеры
2. Текстовые редакторы
3. Электронные таблицы
4. СУБД (системы управления базами данных)
5. Коммуникационные программы для работы с факсами и доступа в Internet
6. Утилиты (вспомогательные программы, которые оптимизируют работу компьютера)

Как правило, используются также программы OCR (Optical Character Recognition System) - программы оптического распознавания текстов для ввода документов в компьютер с использованием сканера; электронные словари и переводчики - при работе с текстами иностранными языкам.

Следующая ступень автоматизации процессов делопроизводства - это системы автоматизированного делопроизводства, сочетающие в себе регистрацию и контроль за документами; полнотекстовое хранение (хранение самого документа, а не только его регистрационной карточки, в памяти компьютера), индексирования и возможность быстрого поиска документа в дальнейшем, создание тематических подборок документов, а автоматизацию движения документов между исполнителями по заданным маршрутам, их архивное хранение и быстрый поиск. Это программные комплексы типа Lotus Notes, DOCSOPEN т.п., которые предъявляют высокие требования как к компьютерному оборудованию, необходимому для их функционирования, так и к четкой организации управленческого процесса, однозначного распределения обязанностей между работниками.

Такие программные комплексы позволяют осуществлять регистрацию документов, автоматическую сортировку по каталогу, их маршрутизацию (перемещение от исполнителя к исполнителю), автоматическое напоминание исполнителю о приближении или окончания срока выполнения работ, поиск документов, перенос документов на сменные носители для архивного хранения.

Специализированные системы управления документами можно условно разделить на две категории.

Первую категорию составляют программные продукты, изначально ориентированные на узкопрофильное применение, и программы, которые не имеют средств интеграции с другими системами Такие программы предназначены для решений конкретных учетных задач, управления персоналом, ведения складского учета и т.п. Однако большинство подобных программ имеют существенные ограничения по их применению в корпоративной среде. Каждая из них имеет свою собственную базу данных, причем эти хранилища информации никак между собой не связаны. В итоге, затраты на поддержание общей инфраструктуры существенно увеличиваются.

Вторую категорию составляют специализированные программы, имеющие средства интеграции с другими программными системами. Так, программы PDM Product Document Management - управление производственной документацией), определяемой для решения целого класса задач, связанных с проектированием изделий. С их помощью новый вид продукции может разрабатываться одновременно несколькими проектантами.

Программы TDM (Technical Document Management - управление технической документацией) предназначены для обслуживания другого класса задач, связанных с подготовкой технической документации.

Такой процесс документирования обычно базируется на работе одного программного сервера, экспертной системы и центральной базы данных.

Серверная часть универсальной системы управления документов (СУД) состоит из следующих логических компонентов: хранилища атрибутов документов (карточек), хранилища документов и сервиса полнотекстовой индексации. Под хранилищем документов понимают хранилище содержимого документов. Хранилище атрибутов и хранилище документов часто объединяют общим понятием архива документов.

Если рассматривать корпоративные информационные системы и системы управления предприятием класса ERP / MRPII, то они обычно имеют модули для поддержки делопроизводства, но возможности многих из них очень ограничены.

Большинство универсальных систем управления документооборота поддерживают интеграцию с известными системами управления предприятиями, например, с программными продуктами SAP и PeopleSoft.