

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ АЗЕРБАЙДЖАНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

**Факультет:** *Административное управление*

**Кафедра:** *Информационная технология в государственном управлении*

**Специальность:** *Компьютерные науки*

**Группа:** *K212*

**Отдел:** *Очное*

КУРСОВАЯ РАБОТА

НА ТЕМУ:

Анализ рынка СЭД в Азербайджане

Студент: Фатуллаев Айдын Малик оглу

Преподаватель: д.ф.э. Э. Г. Гасанов

Заведующий кафедры: к.э.н, доц. Э. А. Абасов

БАКУ – 2024

# Оглавление

Введение в тему.....	3
Системы электронного документооборота .....	4
Документы. Электронные документы и образы .....	4
Электронный документооборот .....	5
Возникновение СЭД, причины и цели.....	6
Анализ рынка СЭД.....	7
Решения СЭД в некрупных организациях и секторе малого бизнеса .....	8
Локальные решения .....	9
Решения СЭД в крупных организациях.....	9
Проблемы на рынке СЭД .....	11
Электронный документооборот и Электронное правительство .....	12
Заключение .....	15
Список использованной литературы:.....	16

## ВВЕДЕНИЕ В ТЕМУ

Современные организации, стремящиеся к повышению своей эффективности, конкурентоспособности и прозрачности, активно внедряют системы электронного документооборота (СЭД). Эти системы позволяют автоматизировать процессы управления документами, сократить временные и финансовые затраты, а также упрощать работу человека. Развитие цифровых технологий и необходимость соответствия новым требованиям делового взаимодействия сделали рынок СЭД одним из наиболее динамично развивающихся сегментов в сфере ИКТ. Актуальность анализа рынка СЭД обусловлена значительным ростом интереса к этим системам как среди коммерческих, так и государственных структур.

Целью данной работы является исследование рынка СЭД, включая его темпы роста, решения, а также перспективы дальнейшего развития. Особое внимание будет уделено факторам, влияющим на выбор СЭД. Будут отмечены проблемы рынка и перспективы развития.

Результаты данной работы позволят получить общее представление о текущем состоянии рынка систем электронного документооборота, его особенностях и ключевых характеристиках. Это поможет глубже понять роль СЭД в процессе цифровизации и их значение для повышения эффективности работы организаций.

## СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Система электронного документооборота – очень важная часть информационного ландшафта любой современной организации. СЭД предназначена для решения критически важных бизнес-задач, связанных с управлением, хранением и интеграцией документов, различных файлов и другой важной информации, содержащейся в различных информационных системах, из которых как раз и состоит ИТ-ландшафт организаций.

То есть СЭД сегодня – главное связующее звено между различными управленческими, финансовыми и любыми другими системами внутри компании, обеспечивающее единство и неразрывность информации, ее уникальность, доступность и при этом безопасность и конфиденциальность.<sup>[17]</sup>

### Документы. Электронные документы и образы

Перед тем, как приступить к разбору темы, очень важно понять и уметь различать между собой эти термины: *Информация*; *Документ*; *Документ в электронном виде*; *Электронный образ документа*; *Электронный документ*.

*Информация* – сведения независимо от формы их представления.

*Документ* – это зафиксированная на материальном носителе информация в виде текста, звукозаписи, видеозаписи или изображения с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать, для ее передачи во времени и пространстве.<sup>[4]</sup>

*Документ в электронном виде* – это электронный образ документа или электронный документ.

*Электронный образ документа* – это переведенная в электронную форму с помощью средств сканирования копия документа, изготовленного на бумажном носителе, которая заверена электронной подписью.

*Электронный документ* – это документ, который создан в электронной форме без предварительного документирования на бумажном носителе.<sup>[10]</sup>

Для наибольшей эффективности информация должна соответствовать определенным характеристикам: быть достоверной, своевременной, полной, понятной, защищенной и пр.

*Достоверность* — степень точности данных, которая позволяет пользователю сделать правильные выводы о состоянии объекта и принять основанные на данных выводах решения.

*Своевременность* — способность информации соответствовать запросам потребителя в нужный момент времени.

*Полнота* — оптимальное соотношение между необходимой и полученной информацией; от полноты информации зависит качество принимаемых на ее основе управленческих или иных решений.

*Понятность* — качество, которое делает информацию постижимой (понятной) для пользователей.

*Защищенность* — свойство информации, которое характеризует невозможность несанкционированного доступа и изменения ее со стороны других лиц.<sup>[5]</sup>

## Электронный документооборот

Необходимость создания документов возникла одновременно с появлением письменности. Вместе с тем возникла и необходимость надежного хранения документов в складах и архивах. С увеличением числа создаваемых документов, накопилось и традиции в сфере документирования, что привело к созданию штата профессиональных специалистов в области создания и обработки документов.

Вопросы создания электронных документов, их долговременного хранения, а также - управления массивами электронных документов в архивной сфере выходят на первое место. Сегодня идет активное внедрение системы электронного правительства и связанного с этим управления электронных документов.<sup>[3]</sup>

*Электронный документооборот (ЭДО)* — единый механизм по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства». Инструментарий, входящий в систему электронного документооборота, позволяет реализовать технологии электронного документооборота в любой компании, независимо от ее численности и формы собственности. Электронный документооборот возможен в работе как небольших структур, например, отделов, департаментов или локальной организации в целом, так и в рамках территориально-распределенной организации со сложной схемой информационных потоков.<sup>[6]</sup>

### Возникновение СЭД, причины и цели

В связи с переходом к информационному обществу существенно изменились носители информации, хранение в них информации, основные реквизиты, придающие этой информации статус юридического документа. Появилась новая форма информации (документа) - электронный документ (ЭД), а одной из важнейших составляющих стали системы электронного документооборота (СЭД), играющие роль инструмента управления такими документами электронного государства. Если раньше эти системы создавались для автоматизации делопроизводства внутри организации, то теперь они используются для связи государственных ведомств с гражданами (G2C – Government to Citizen) и негосударственного сектора (G2B – Government to Business), а также на уровне G2G – (Government to Government).

Целью применения информационных систем в электронном государстве, особенно СЭД, является формирование единого информационного пространства с использованием информационных технологий, повышение эффективности и прозрачности делопроизводства, повышение качества услуг, предоставляемых государственными структурами, расширение доступа электронным сервисам, ускорить взаимоотношения внутри организаций и с другими организациями, обеспечить и добиться упрощения механизмов контроля.<sup>[2]</sup>

## АНАЛИЗ РЫНКА СЭД

*Рынок электронных систем документооборота* — это совокупность предложений, компаний и решений, связанных с внедрением и продажей программного обеспечения и услуг для цифрового управления документами. Сюда относятся программы и сервисы, которые позволяют создавать, хранить, организовывать, обрабатывать и отслеживать документы в цифровом формате, обеспечивая эффективное взаимодействие и защиту данных.

Использование слова "рынок" в данном контексте подразумевает наличие разнообразных поставщиков, конкуренцию и спрос со стороны различных отраслей (например, госструктур, финансовых, образовательных организаций), которые заинтересованы в автоматизации и цифровизации документооборота.

Смысл существования рынка СЭД заключается в удовлетворении потребностей организаций и государственных учреждений в эффективных решениях для управления документацией, что включает хранение, поиск, передачу и защиту данных. Рынок СЭД в Азербайджане варьируется от крупных международных платформ до локальных решений, специально адаптированных под потребности предприятий и организаций.

Этот рынок играет ключевую роль в повышении эффективности и снижении издержек. Цифровизация документооборота помогает минимизировать время на обработку документов и позволяет организациям переходить к безбумажным технологиям, что в долгосрочной перспективе снижает расходы и ускоряет процессы.<sup>[8][9]</sup>

Так почему же этот рынок существует? СЭД бывают коробочными, индивидуальными и комбинированными. *Коробочные СЭД* является готовыми к установке, но содержат в себе много разных функций, которые могут быть ненужными или не соответствовать нуждам организации, и к тому же имеют высокую стоимость установки. *Индивидуальные СЭД* разрабатываются непосредственно под запросы отдельной организации. Несмотря на персонализацию, создание такого способа документооборота и его внедрение

занимают много времени и требуют больших затрат. *Комбинированные системы* выполнены на базе универсальных систем, однако могут быть дополнены всем необходимым для определенного предприятия. Данные СЭД имеют относительно невысокую стоимость, их разработка занимает немного времени. Зачастую системы обладают простым и удобным интерфейсом и без труда взаимодействуют с существующими офисными приложениями.

Из этого становится понятно, что для организации нужна та система, которая будет подходить ей по всем запросам и вдобавок по выгодной цене. Рынок СЭД существует и активно развивается, потому что все пытаются продать свою систему. Давайте проанализируем этот рынок.<sup>[12]</sup>

### Решения СЭД в некрупных организациях и секторе малого бизнеса

В Азербайджане в секторе малого бизнеса электронные системы документооборота (СЭД) предоставляют доступные и адаптированные решения для упрощения управления документами, повышения эффективности и автоматизации бизнес-процессов. В основном здесь используются бесплатные и недорогие программные продукты. Несколько примеров таких решений:

**Microsoft 365** – популярное решение для небольших организаций, включающее Word, Excel, PowerPoint, OneDrive для хранения и совместной работы. Отлично подходит для документооборота в маленьком офисе и стартапов.<sup>[15]</sup>

**1С:Документооборот** – одно из самых популярных решений в странах СНГ, включая Азербайджан. Система позволяет эффективно управлять внутренним документооборотом, автоматизируя процессы согласования и архивации документов. Она широко используется на крупных предприятиях для работы с бухгалтерскими и юридическими документами. Систему 1С используют торговые компании, предприятия с активным финансовым и юридическим документооборотом, производственные предприятия.<sup>[6][16]</sup>

**Google Workspace** (ранее известный как **G Suite**) — это набор облачных приложений и инструментов, предназначенных для улучшения продуктивности,



совместной работы и управления информацией в организациях. Он включает в себя такие популярные сервисы, как Gmail, Google Drive, Google Docs, Google Sheets, Google Meet и другие. Google Workspace ориентирован как на малые, так и на крупные предприятия, предлагая гибкость и интеграцию с множеством сторонних приложений. Очень часто используется в онлайн-проектах и веб-сайтах.<sup>[18]</sup>

**Medya turk** – система реализована на платформе SharePoint Server. В его возможности входит создание, согласование и подтверждение документов. Использование системы позволяет автоматизировать процесс контроля исполнения задач, связанных с документами. В системе можно регистрировать документы и корреспонденцию, поступающую на предприятие по различным каналам связи. В число удачных проектов Medya Turk входят СЭД промышленных предприятий, различных отелей и клиник.<sup>[23]</sup>

### Локальные решения

Не все предприятия в Азербайджане используют системы электронного документооборота. Это связано с тем, что есть нехватка хороших специалистов и/или финансовых средств или вообще нет необходимости. Поэтому в Азербайджане часто можно встретить электронный документооборот через социальные сети (WhatsApp, Telegram и т.д.). Также популярно хранение всех документов просто в одном информационном носителе (всем знакомое хранение в папках на компьютере), пересылка документов нередко через электронную почту или социальные сети. Такой документооборот, естественно, возможен, но с таким способом развиваться организации будет сложно. К тому же это неэффективно, сильно зависит от участия человека. Нет гарантии конфиденциальности информации, и она сильно уязвима утечкам.

### Решения СЭД в крупных организациях

Крупные организации в Азербайджане обычно используют более сложные и масштабируемые системы для управления документооборотом, которые позволяют эффективно управлять большими объемами информации,

интегрироваться с другими бизнес-процессами и обеспечивать высокий уровень безопасности. Некоторые из популярных решений, используемых на крупных предприятиях в Азербайджане, включают:

**Oracle ECM (Enterprise Content Management)** – это система для управления контентом, которая позволяет компаниям управлять документами и данными, а также интегрировать решения с другими корпоративными системами. Часто используется в крупных предприятиях с высокими требованиями к безопасности и интеграции.

**Microsoft SharePoint** используется в крупных компаниях для управления документами и совместной работы. Он предоставляет возможности для создания рабочих групп, обмена документами, хранения данных и автоматизации процессов. Благодаря своей гибкости и интеграции с другими продуктами Microsoft он широко используется в крупных организациях. На базе SharePoint также можно разрабатывать новые системы, которые могут быть более сосредоточены для какой-либо области работы. Иногда производные превосходят сам SharePoint, так как дополняются новым улучшенным функционалом.<sup>[24]</sup>

Облачная СЭД **WSS Docs Cloud**, созданная на базе MS SharePoint, позволяет компаниям быстро и с минимальными затратами автоматизировать документооборот. Отличительные черты СЭД WSS Docs – высокая производительность, надежность, простота в использовании, проработанный и мощный функционал системы. Заказчиками WSS Docs являются некоторые банки и предприятия нефтеобработки.<sup>[11][19]</sup>

Компания Pronet в Азербайджане предлагает решение для автоматизации документооборота под названием **ProDoc**. Это система для эффективного управления документами, предназначенная для различных бизнес-процессов в организациях. Она охватывает полный цикл документооборота, от создания и согласования документов до их хранения и защиты. ProDoc используется для улучшения взаимодействия между сотрудниками, управления потоками

документов и повышения прозрачности в работе организаций. Кроме того, Pronet реализует систему ProDoc в рамках ERP-решений для предприятий, включая такие функции, как управление запасами, расчет зарплаты и другие важные процессы. Система ориентирована на компании, стремящиеся оптимизировать свои бизнес-процессы, повысить производительность и обеспечить высокий уровень безопасности данных.<sup>[13]</sup>

## Проблемы на рынке СЭД

Хотя рынок электронного документооборота активно развивается, на его пути все еще встречается множество препятствий, замедляющих дальнейший рост. Одной из основных проблем является недостаточная информированность компаний, особенно в сегменте малого бизнеса, о потенциальных преимуществах таких систем. Нередко это связано с тем, что руководители не до конца понимают, как внедрение электронного документооборота может повысить эффективность внутренних процессов, ускорить обработку документов и сократить издержки.<sup>[2]</sup>

Другим существенным препятствием остаются высокие первоначальные затраты на внедрение подобных решений. Установка комплексных систем требует значительных вложений финансовых ресурсов. Такие издержки оказываются неподъемными для значительной части малых и даже средних компаний, что ограничивает их доступ к современным инструментам автоматизации.

Организации обычно начинают свою деятельность с использованием простых систем документооборота. Но очень часто много усилий и средств уходит на переход на новую, более сложную систему. Именно эта идея не дает определиться с выбором СЭД, что в конечном итоге либо оставляет организацию без или с простым СЭД, либо оставляет ее с мощной системой, установка которой обходится очень дорого.

Не стоит забывать и про вопросы безопасности. Защита информации и соблюдение международных стандартов безопасности требуют постоянного

обновления технологий и соблюдения строгих нормативных требований, что представляет собой вызов для организаций, внедряющих электронный документооборот.<sup>[4]</sup>

## Электронный документооборот и Электронное правительство

**e-Gov.az** — это официальная платформа электронного правительства Азербайджана, созданная для предоставления гражданам, государственным учреждениям и бизнесу доступа к электронным услугам. Она объединяет различные государственные структуры, позволяя автоматизировать процессы и снизить бумажную волокиту. Она обеспечивает прозрачность работы государственных учреждений, сокращает время и затраты на выполнение административных процедур. Благодаря e-Gov, повысилась вовлеченность граждан в жизни государства, а также снизилась бюрократия в стране.<sup>[2]</sup>

e-Gov действует как централизованный хаб, объединяющий СЭД разных ведомств. Внутри каждого министерства или агентства используется СЭД для управления внутренним документооборотом. Эти системы интегрируются с e-Gov, чтобы обеспечить обмен документами между ведомствами. К примеру, министерство юстиции может автоматически передавать данные о судебных решениях через СЭД в e-Gov, где граждане могут получить соответствующую информацию.

Информация, хранящаяся в СЭД, становится доступной через e-Gov для пользователей, таких как граждане и компании, в зависимости от их прав доступа. СЭД обеспечивает обмен документами между различными ведомствами через e-Gov, что исключает дублирование данных и бумажные процессы. Таким образом происходит подключение одной системы к другой, позволяющее системам вместе работать с документами.<sup>[21]</sup>

Технология «**Asan Imza**» (Mobile ID) предоставляет гражданам возможность пользоваться электронными онлайн-услугами различных государственных и частных учреждений и подписывать документы, используя мобильный телефон в качестве средства электронной подписи. «Asan Imza»

имеет ту же юридическую силу, что и собственноручная подпись согласно законодательству Азербайджанской Республики.

«Asan Imza» дает возможность пользоваться всеми доступными электронными услугами. Следует отметить, что расширенный сервис мобильной электронной подписи «Asan Imza» используется при использовании более 650 электронных услуг по всей стране, предоставляемых гражданам различными государственными и частными организациями. Через «Asan Imza» можно пользоваться различными услугами в налоговой, таможенной, финансовой, образовательной и многих других сферах.

Услуга мобильной электронной подписи «Asan Imza» уже интегрирована в колл-центры государственных и частных структур.<sup>[22]</sup>

**SmartPay** — это платежная система, включающая до 400 платежных провайдеров. Система, которая гарантирует высокую безопасность и защиту персональных данных пользователей, охватывает всю территорию Азербайджана. Пользователи могут использовать SmartPay для оплаты коммунальных услуг, банковских услуг, страховых платежей, госпошлины за регистрацию мобильных устройств, увеличения баланса на мобильных номерах и т.д.<sup>[7]</sup>

Запущенное в 2022 году мобильное приложение «**SIMA Imza**», разработанное ООО «AzInTelecom» при Министерстве цифрового развития и транспорта предоставляет гражданам, частным предпринимателям и юридическим лицам доступ к цифровой подписи нового поколения. Благодаря передовому искусственному интеллекту и биометрической идентификации SIMA повышает надежность электронных подписей, а технология шифрования защищает от неправомерного использования.

Более 50 учреждений уже оцифровали свои услуги с помощью «SIMA Imza», которая юридически эквивалентна собственноручной подписи. Приложение обеспечивает доступ к примерно 150 государственным

электронным порталам, и в настоящее время ведутся работы по интеграции с более чем 100 учреждениями в различных секторах.

«SIMA Imza» устранила необходимость для граждан и учреждений посещать сервисные центры для получения электронных подписей. Теперь пользователи могут получить цифровую подпись через свои смартфоны в любое время и в любом месте, где есть доступ в Интернет. Процесс включает загрузку приложения «SIMA Imza» и регистрацию с помощью удостоверения личности всего за одну минуту.

Система «SIMA Signature» может быть интегрирована в любую платформу, предлагая учреждениям неограниченное количество подписей, экономя время и сокращая расходы. Это устраняет необходимость в дополнительном персонале, бумажных документах и физических приложениях, тем самым ускоряя цифровую трансформацию страны. Приложение также повышает удовлетворенность граждан и поддерживает концепцию цифрового правительства.<sup>[14][20]</sup>

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В этой курсовой работе были разобраны СЭД и их значение в работе предприятий и бизнесе. Было сказано о государственных платформах, которые играют важную роль в электронном правительстве и являются незаменимыми в документообороте внутри страны.

Были рассмотрены различные решения установки СЭД в малых и крупных организациях, а также были отмечены локальные способы документооборота. Исходя из этого мы можем определить тенденции развития СЭД и ЭП в Азербайджане.

В ближайшие годы рынок СЭД в Азербайджане, по прогнозам, будет расти благодаря усилению интереса к интеграции ИИ и машинного обучения. Эти технологии также способствуют повышению производительности и упрощению совместной работы над документами, что особенно ценно для гибридных рабочих моделей, внедряемых всё более широким кругом компаний.

Таким образом, рынок СЭД в Азербайджане продолжит развиваться, особенно в условиях поддержки цифровых инициатив правительством и повышенного спроса на цифровые решения со стороны бизнеса.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Система электронного документооборота, ее преимущества и переход на электронный документооборот/ Капустин А.С.
2. ELEKTRON HÖKÜMƏTİN KONSEPTUAL ƏSASLARI/ Dərs vəsaiti/ Həsənov E. Q.
3. ЖУРНАЛ НАУЧНЫЙ ВЕСТНИК КРЫМА, № 4 (39) 2022 УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ
4. ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ/ Учебное пособие/ Е. В. ВОСТРЕЦОВА
5. ФИНАНСЫ И ФИНАНСОВАЯ СИСТЕМА ГОСУДАРСТВА/ Учебное пособие/ Н. Ю. ИСАКОВА Ю. А. ДОЛГИХ А. Г. ЛАЧИХИНА
6. <https://1c.optima.az>
7. <https://azintelecom.az>
8. <https://cs-consult.ru/news-articles/stati-i-materialy/smotret-vse?id=184-sistema-elektronного>
9. [https://kontur.ru/diadoc/spravka/38024-analiz\\_rynka\\_elektronного\\_dokumentooborota](https://kontur.ru/diadoc/spravka/38024-analiz_rynka_elektronного_dokumentooborota)
10. <https://mip-expert.ru/articles/edo/ponyatie-elektronного-dokumenta-kakie-terminy-ispolzovat-pri-vnedrenii-edo>
11. <https://noventiq.az/services/konsalting/elektronnyiy-dokumentooborot-ecm>
12. [https://orbrm.ru/articles/razrabotka\\_sistemy\\_dokumentooborota](https://orbrm.ru/articles/razrabotka_sistemy_dokumentooborota)
13. <https://pronet.az/az/products/prodoc>
14. <https://sima.az>
15. <https://support.microsoft.com/ru-ru/office>
16. <https://v8.1c.ru/partners/1s-dokumentooborot-kholdinga/azerbaydzhan>
17. <https://wiseadvice-it.ru/o-kompanii/blog/articles/zashhita-sistem-edo>
18. <https://workspace.google.com/intl/en/features>
19. <https://wss-consulting.ru/solutions/ecm/oblacloudnaya-sed-wss-docs-cloud.html>
20. <https://www.azernews.az/business/231212.html>
21. <https://www.e-gov.az/az/content/read/2>



22. <https://www.e-gov.az/az/content/read/217>
23. <https://www.medyaturk.az/elektron-sened-dovriyyesi>
24. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/sharepoint/collaboration>