**Просто об электронном документообороте**

Данный раздел сайта посвящен тем, кто еще только начинает знакомиться с темой электронного документооборота (ЭДО). Он помогает получить первый «взгляд сверху» - минимум, который позволит Вам получить общее представление по данной теме, но не углубиться в детали.

* [Что такое электронный документ, СЭД, ECM](http://www.directum-journal.ru/special.aspx?ContentID=1649468#Что_такое_ЭДО,_СЭД,_ECM)?
* [Нужна ли Вам СЭД](http://www.directum-journal.ru/special.aspx?ContentID=1649468#Нужна_ли_вам_СЭД)
* [Преимущества электронного документооборота](http://www.directum-journal.ru/special.aspx?ContentID=1649468#Преимущества_электронного_документооборота)
* [Функционал и классификация СЭД](http://www.directum-journal.ru/special.aspx?ContentID=1649468#Функционал_и_классификация_СЭД_)
* [Достоверность и законность электронного документа](http://www.directum-journal.ru/special.aspx?ContentID=1649468#Достоверность_и_законность_электронного_документа_) (законодательство, ЭЦП)
* [Чего не стоит ждать от СЭД](http://www.directum-journal.ru/special.aspx?ContentID=1649468#Чего_не_стоит_ждать_от_CЭД)
* [Пример процесса в СЭД](http://www.directum-journal.ru/special.aspx?ContentID=1649468#Пример_процесса_в_СЭД_)
* [Что такое внедрение СЭД](http://www.directum-journal.ru/special.aspx?ContentID=1649468#Что_такое_внедрение_СЭД)
* [Проблемы и риски внедрения СЭД](http://www.directum-journal.ru/special.aspx?ContentID=1649468#Проблемы_и_риски_внедрения_СЭД)

При необходимости изучить тему более подробно вы можете обратиться к другим материалам нашего сайта.

**Что такое электронный документ, СЭД, ECM**

На самом деле определений основных терминов, связанных с электронным документооборотом, можно найти массу, но постараемся дать самый простой их вариант.

*Электронный документ* – некий набор информации (текст, изображение, звукозапись), сохраненный на компьютере (файлы Word, Excel и т.п.). Этот набор информации, подобно картотеке книг в библиотеке, сопровождается карточкой с атрибутами, по которым документ можно быстро найти (название, автор, дата создания и т.д.).

*Workflow* (поток работ) – последовательность действий сотрудников в рамках определенного бизнес-процесса. Например: получение документа, регистрация документа, рассмотрение документа, исполнение документа.

*Электронный документооборот* (ЭДО) – способ организации работы с документами, при котором основная масса документов организации (предприятия) используется в электронном виде и хранится централизованно.

*Система электронного документооборота (СЭД)* – компьютерная программа (программное обеспечение, система и т.п.), которая позволяет организовать работу с электронными документами (создание, изменение, поиск), а также взаимодействие между сотрудниками (передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т.п.).

Еще СЭД называют EDMS (Electronic Document Management Systems) – система управления электронными документами.

*ECM ([Enterprise Content Management](http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1627100.html))* – в переводе звучит как «управление корпоративными информационными ресурсами (содержанием, наполнением, контентом)». Это понятие несколько шире, чем СЭД. Под ECM-системой понимают набор технологий, инструментов и методов, используемых для сбора, управления, накопления, хранения и доставки информации (контента) всем потребителям внутри организации. Например, для того, чтобы стать ECM-системой, СЭД должна содержать средства сканирования документов, гарантировать сохранность документов, поддерживать правила хранения документов и т.д.

Более точные и «научные» определения этих и других терминов можно найти в [Глоссарии](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1630203):

* [электронный документ](http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1661988.html);
* [электронный документооборот](http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1662015.html);
* [Workflow-система](http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1609486.html);
* [система электронного документооборота (СЭД)](http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1609482.html);
* [ECM (Enterprise Content Management)](http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1627100.html).

Рекомендуем также ознакомиться с материалами рубрики [Основы электронного документооборота](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607808).

**Нужна ли вам СЭД**

Чтобы оценить, нужна ли вам система электронного документооборота, ответьте для себя на следующие вопросы:

* вы можете сразу найти нужный документ, разговаривая по телефону с важным партнером?
* вы можете точно сказать, какие из выданных Вами поручений на текущий момент не выполнены? А какие просрочены?
* вы уверены, что существующая скорость согласования документов создает положительный имидж Вашей организации?
* вас устраивает объем бумаг, которые лежат на Вашем столе?
* Вы можете уверенно сказать, где в данный момент находится документ, выпущенный вами на согласование?

Если на 3 или более вопроса вы дали отрицательный ответ, то вам пора всерьез задуматься о приобретении СЭД.

Рекомендуем также ознакомиться с материалами рубрик:

* [Проблемы компаний и их решение](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607887)
* [Критерии выбора СЭД](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607895)

**Преимущества электронного документооборота**

Сокращение затрат времени руководителей и сотрудников

Использование системы сокращает временные затраты практически на все рутинные операции с документами (создание, поиск, согласование и т.д.). Кроме того, происходит ускорение документооборота и, как следствие, всех процессов в организации.

Исключение несанкционированного доступа

Утечка конфиденциальной информации может повлечь за собой миллионные убытки организации. В отличие от традиционного «бумажного» документооборота, СЭД обеспечивает доступ к документам строго в соответствии с назначенными правами пользователей, все действия над документом (чтение, изменение, подписание), протоколируются.

Прозрачность бизнес-процессов

Система обеспечивает возможность отслеживания этапов выполнения бизнес-процессов, что делает всю деятельность в организации абсолютно прозрачной для руководства и контролируемой.

Повышение исполнительской дисциплины

По статистике 20% полученных заданий не выполняются ответственными за них работниками. Предоставляя полный контроль всех этапов работ для руководства, СЭД напрямую влияет на исполнительскую дисциплину сотрудников.

Выполнение требований стандартов ISO 9000

Постановка менеджмента качества в настоящее время стала одной из приоритетных задач, решаемых российскими компаниями. Одно из требований к  системе менеджмента качества (СМК) – это прозрачно поставленный документооборот и информационное взаимодействие. Преимущества использования СЭД при постановке СМК:

* обеспечение строгого выполнения разделов стандарта ISO 9001:2000 по управлению документами и записями;
* поддержка выполнения регламентов сотрудниками в рамках описанных бизнес-процессов;
* предоставление средств для контроля со стороны руководства за функционированием СМК.

Легкость внедрения инноваций и обучения

Благодаря системе оповещения, построенной на базе системы СЭД можно быстро довести новые правила работы до всех сотрудников. Сокращаются сроки обучения новых сотрудников за счет возможности быстрого поиска необходимой для работы информации (положений, инструкций и т.п.). Легко меняются маршруты прохождения и шаблоны документов, после чего сотрудники автоматически начинают работать по-новому.

Развитие корпоративной культуры

Процесс внедрения электронного документооборота налаживает и поддерживает корпоративную культуру. Оптимизация взаимодействия сотрудников и развитие горизонтальных связей приводят к сплочению команды. В то же время возрастает ответственность каждого сотрудника за качественное выполнение выданного ему задания.

Рост конкурентных преимуществ

Внедрение СЭД напрямую отражается на конкурентных преимуществах компании перед другими игроками рынка. Повышается скорость и качество обслуживания клиентов за счет ускорения движения информационных потоков и четкого контроля всех процессов. Функционирование даже крупного предприятия становится более мобильным и меньше зависит от конкретных «незаменимых» сотрудников.

**Функционал и классификация СЭД**

По заявлениям исследовательской компании Gartner к ECM могут быть отнесены системы, поддерживающие не менее трех из 6 функций:

* управление документами (выписка/возврат, контроль версий, безопасность, группировка документов и т.д.);
* совместная работа над общими документами и поддержка проектных команд;
* сканирование документов и управление образами бумажных документов;
* управление записями для долгосрочного архивного хранения, автоматизации правил и нормативов хранения, гарантирование соответствия записей законодательству и регулирующим правилам;
* workflow для поддержки бизнес-процессов, маршрутизации контента, назначение рабочих задач и состояний, трассировка маршрутов и контроль исполнения;
* управление веб-контентом для автоматизации публикаций, управление динамическим контентом и взаимодействием пользователей для этих задач.

В соответствии с количеством реализуемых функций СЭД делятся на:

* системы делопроизводства;
* электронные архивы;
* workflow-системы;
* комплексные или ECM-системы.

Подробнее с данной темой вы можете ознакомиться в рубриках раздела «Функционал СЭД и ECM»:

* [Управление контентом](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607854);
* [Упраление веб-контентом и порталы](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607855);
* [Управление большими архивами](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607858);
* [Workflow и управление бизнес-процессами](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607861);
* [Управление записями и делопроизводство](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607872);
* [Электронная цифровая подпись](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1700828);
* [Другие функции ECM-систем](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607875).

**Достоверность и законность электронного документа**

Определение достоверности и законности бумажного документа – всем понятная процедура: документ должен иметь необходимые подписи и печати. А как определить достоверность электронного документа?

Для этого придумана [*электронная цифровая подпись (ЭЦП)*](http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1627104.html) – это реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки. ЭЦП позволяет идентифицировать владельца подписи, а также установить отсутствие изменения информации в электронном документе после подписания.

В самом простом представлении механизм ЭЦП работает следующим образом.  Выделяется удостоверяющий центр (подразделение или внешняя организация), который с помощью специализированного программного обеспечения генерирует так называемые «сертификаты ключей» для каждого пользователя. Ключ ЭЦП – это уникальная последовательность символов. Он состоит из закрытого ключа, который доступен только владельцу ключа, и с помощью которого владелец может подписать документ ЭЦП, и открытого ключа, доступного всем, с помощью которого можно определить, кто и когда подписал электронный документ.

Все кажущиеся сложности для пользователя при использовании СЭД скрываются. Он, как правило, должен просто выбрать нужную функцию «Подписать документ» (подписанный ЭЦП документ будет одновременно запрещен к изменению) или «Получить информацию о подписях».

Федеральный закон N [1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»](http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1633652.html) регламентирует работу с ЭЦП, однако многие аспекты этой технологии еще не проработаны. Поэтому в большинстве случаев юридическую силу (например, в суде) имеет только подписанный бумажный документ.

Однако, внутри организации могут действовать электронные документы, подписанные ЭЦП. Нужно только принять соответствующее положение и преодолеть психологический барьер у сотрудников, которые не будут видеть живую подпись руководителя.

Если вы хотите изучить вопрос использования подписанных электронных документов более подробно, обратитесь к нашей рубрике [Электронная цифровая подпись (ЭЦП)](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1700828).

**Чего не стоит ждать от CЭД**

В настоящее время комплексная автоматизация предприятий строится путем интеграции нескольких систем, каждая из которых решает определенный круг задач. Поэтому очень важно правильно определить, что именно должно реализовываться в рамках каждой системы.

СЭД в первую очередь ориентирована на работу с неструктурированной информацией в процессе работы большинства сотрудников предприятия, поэтому попытки решения в ней некоторых задач будут малоэффективны.

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся требования заказчиков, которые не целесообразно реализовывать в СЭД.

Кадровое делопроизводство

Не смотря на то, что данное определение напрямую связано с документами, задача данного направления – не в управлении самими документами, а в учете и управлении кадрами. Необходимо получать различные выборки по персоналу (по образованию, полу, специальностям, дате приема/увольнения и т.д.), для этого информация должно храниться в структурированном виде в базе данных, а не в виде отдельных неструктурированных документов. Создание каждого документа должно отражаться на изменении состояния персонала, поэтому для автоматизации кадрового делопроизводства целесообразнее использовать специализированные системы управления персоналом, которые могут быть интегрированы с СЭД для хранения и согласования неструктурированной информации (резюме, фотографий, кадровых приказов и т.д.).

Учет финансовых документов

Аналогично обстоит ситуация со структурированными финансовыми документами: счетами, заявками на оплату и т.п. Они тесно связаны с расчетом задолженности, сроками оплаты, статьями бюджета и другими параметрами, как правило, учитываемыми в бухгалтерских и ERP-системах. Поскольку, например, счет все равно придется заносить в структурированном виде, то заносить его сканированием в СЭД не целесообразно. В данном случае наиболее правильный вариант – интеграция ECM и ERP систем, при которой записи ERP-системы могут отправляться в виде вложений в задания ECM-системы, например, для согласования, а итоговые отчеты ERP-системы могут сохраняться в СЭД и подписываться ЭЦП.

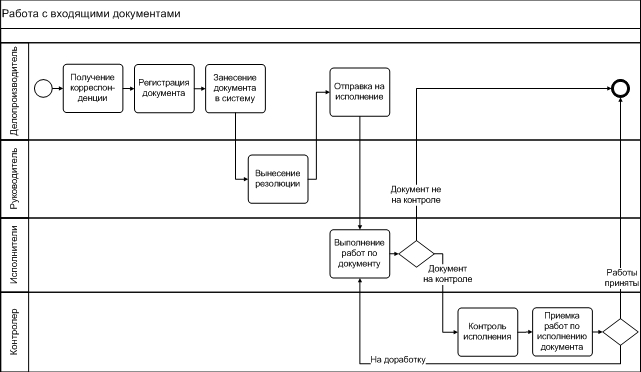
**Анализ и моделирование бизнес-процессов**

Как правило, специализированные системы для анализа и моделирования бизнес-процессов – это инструмент бизнес-аналитика предприятия или внешней консалтинговой фирмы. Эти люди пользуются им для определения возможных схем прохождения бизнес-процессов и связанных с ними документов. Но результаты их труда необходимо переносить в СЭД только в окончательном варианте и только в той части, которая связана с жесткой регламентацией автоматизированного движения документов. Ведь в бизнес-процессах могут присутствовать  действия, не связанные с документами или выполняемые вручную (например, доставка документов курьером). Таким образом, интеграцию СЭД и систем моделирования целесообразно реализовывать только в части настройки типовых маршрутов движения документов.

Подробнее о позиционировании СЭД вы можете почитать в рубрике [Место ECM в информационной системе предприятия](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607826).

**Пример процесса в СЭД**

Ниже приводится схема процесса в нотации [BPMN](http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1624827.html), которая рассматривает пример работы в системе электронного документооборота с входящими документами (регистрация, визирование, исполнение), поступающими в организацию по почте, факсу, электронной почте и подлежащие регистрации. Документ заносится в систему сразу при поступлении в организацию и далее «движется» в электронном виде.



**Что такое внедрение СЭД**

Выбор и приобретение системы электронного документооборота - это только первый шаг на пути построения электронного документооборота в организации. Прежде чем система заработает и реально начнет приносить эффект, предстоит процесс внедрения. Если вы еще ни разу не внедряли никакую информационную систему, то поясним, что такое внедрение и для чего оно нужно.

Внедрение СЭД обычно состоит из следующих этапов:

* организация проекта, выделение персонала (руководитель проекта и рабочая группа);
* исследование предприятия и проектирование решений по использованию СЭД;
* настройка и адаптация СЭД;
* обучение персонала;
* опытная эксплуатация.

Организовать процесс внедрения предприятие может самостоятельно или с привлечением сторонней фирмы-внедренца. В первом случае потребуется больше времени и усилий со стороны собственных сотрудников, сроки внедрения скорее всего затянутся. Во втором случае потребуются значительные финансовые затраты на оплату услуг сторонней организации, но сроки и результат проекта буду более гарантированы.

В любом случае обязательными для успешного внедрения являются следующие правила:

* активное участие руководства в процессе внедрения и использования СЭД;
* выделение и углубленное обучение ключевых сотрудников для внедрения и поддержки СЭД;
* организация обучения всех пользователей и предоставление инструкций по работе с системой.

Массу информации об организации процесса внедрения, технологиях и опыте различных компаний Вы можете найти в нашей рубрике [Внедрение электронного документооборота](http://www.directum-journal.ru/list.aspx?Search=rubrics::1607840).

**Проблемы и риски внедрения СЭД**

Во многом проблемы и риски внедрении СЭД совпадают с проектами внедрения других информационных систем масштаба предприятия и приводят к следующим *негативным последствиям*:

* нарушение сроков проекта;
* нарушение бюджета проекта;
* неполное достижение поставленных целей (система работает, но не в полном объеме: меньше/хуже, чем было запланировано);
* полный срыв внедрения (после внедрения система реально не работает).

*Специфика рисков* при внедрении СЭД связана с тем, что за короткий срок необходимо большую часть сотрудников предприятия перевести на совершенно новые для них методы работы (чтение документов в электронном виде, получение в электронном виде резолюций и подписей руководства и т.д.). К наиболее характерным рискам внедрения СЭД стоит отнести:

* консервативность пользователей, непринятие новых методов работы;
* низкая компьютерная грамотность рядовых пользователей и высшего руководства;
* неструктурированность процессов (отсутствие регламентов);
* недостаточное/несоответствующее техническое оснащение;
* нечеткое управление проектом.

*Пути предотвращения рисков* в общем-то стандартные:

* детальное предварительное проектирование работы СЭД на данном предприятии;
* четкие директивы и личный пример руководства;
* обучение персонала и оперативная поддержка в решении проблем.
* поэтапность внедрения.