

Главное о СЭД

Основные понятия

Электронный документооборот (ЭДО)

Электронный документооборот (ЭДО) – это автоматизированная информационная система, которая упрощает работу с документами как внутри организации, так и при взаимодействии с внешними контрагентами.

ЭДО помогает организовать создание, передачу, согласование и утверждение документов, подписанных электронной подписью.



Перевод документооборота в электронный может быть выгоден не только крупным компаниям. Такие системы делают бизнес-процессы более прозрачными, повышают скорость принятия решений и их реализации, экономят ресурсы, позволяют работать удаленно и избавляют от необходимости хранить бумажные документы. ЭДО также снижает налоговые риски, поскольку все первичные бухгалтерские документы хранятся в системе и могут быстро быть переданы проверяющим органам.

Вид ЭДО зависит от специфики учреждения:

- промышленный ЭДО;
- административный;
- архивированное дело;
- профессиональный;
- счетоводный;
- складской;
- технологичный;
- секретный и конфиденциальный ЭДО.

Основные понятия

Документооборот — движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления; комплекс работ с документами: приём, регистрация, рассылка, контроль исполнения, формирование дел, хранение и повторное использование документации, справочная работа.

Электронный документ – это некий набор информации (текст, изображение, звукозапись), сохраненный на компьютере (файлы Word, Excel и т.п.). Этот набор информации сопровождается карточкой с атрибутами, подобно тому, как книги в библиотеке сопровождаются картотекой. По атрибутам (название, автор, дата создания и т.д.). документ можно быстро найти.

Электронный документооборот (ЭДО) — единый механизм по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства».

Электронный документ (ЭД) — документ, созданный с помощью средств компьютерной обработки информации, который может быть подписан электронной подписью (ЭП) и сохранён на машинном носителе в виде файла соответствующего формата.

Электронная подпись (ЭП) — аналог собственноручной подписи, являющийся средством защиты информации, обеспечивающим возможность контроля целостности и подтверждения подлинности электронных документов.

Workflow (поток работ) – это последовательность действий сотрудников в рамках определенного бизнес-процесса. Например: последовательность действий – это "получение документа, регистрация документа, рассмотрение документа, исполнение документа", а бизнес-процесс – "работа с обращениями граждан".

Система электронного документооборота (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.). Также СЭД называют EDMS (Electronic Document Management Systems) – система управления электронными документами.

ЕСМ (Enterprise Content Management) – в переводе этот термин звучит как "управление корпоративными информационными ресурсами (содержанием, наполнением, контентом)". Это понятие несколько шире, чем СЭД. Под ЕСМ-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 ЕСМ-системой, СЭД должна содержать средства сканирования документов, гарантировать сохранность документов, поддерживать правила хранения документов и т.д.

Основные принципы электронного документооборота:

1. Однократная регистрация документа, позволяющая однозначно идентифицировать документ.
2. Возможность параллельного выполнения операций, позволяющая сократить время движения документов и повышения оперативности их исполнения
3. Непрерывность движения документа, позволяющая идентифицировать ответственного за исполнение документа (задачи) в каждый момент времени жизни документа (процесса).
4. Единая (или согласованная распределённая) база документной информации, позволяющая исключить возможность дублирования документов.
5. Эффективно организованная система поиска документа, позволяющая находить документ, обладая минимальной информацией о нём.
6. Развитая система отчётности по различным статусам и атрибутам документов, позволяющая контролировать движение документов по процессам документооборота и принимать управленческие решения, основываясь на данных из отчётов.

Преимущества электронного документооборота

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, ЕСМ-система напрямую влияет на исполнительскую дисциплину сотрудников.

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.

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

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 ЕСМ-системы 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 ЕСМ-системы 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 ЕСМ-системы 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.

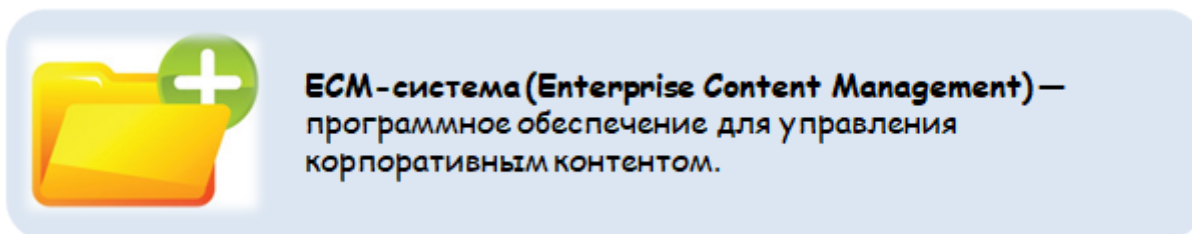
Рост конкурентных преимуществ. Внедрение ЕСМ-системы напрямую отражается на конкурентных преимуществах компании перед другими игроками рынка. Повышается скорость и качество обслуживания клиентов за счет ускорения движения информационных потоков и четкого контроля всех процессов. Функционирование даже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

Функционал и классификация СЭД и ЕСМ-систем

СЭД ориентируется на работу со структурированной информацией – документом, у которого есть реквизитная и информационная (текст, картинка, в том числе отсканированный документ, файл мультимедиа и пр.) части.

Система ЕСМ ориентируется на работу с неструктурированной информацией в любом виде, включая офисные текстовые и табличные электронные документы, документы в формате PDF, а также рисунки, чертежи, графики, презентации, сканированные изображения, сообщения электронной почты, web-страницы, видео, аудиофайлы.

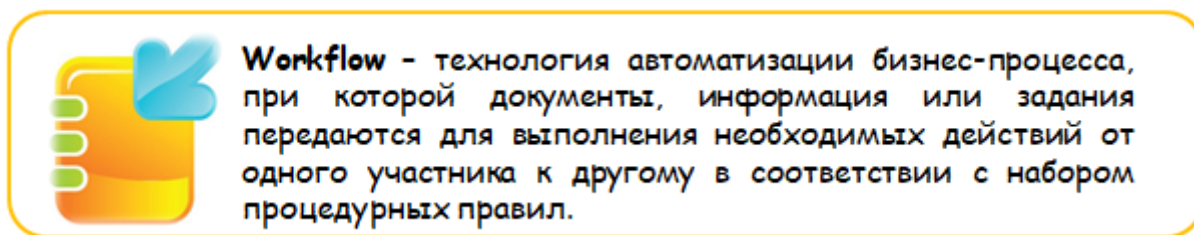
Логика развития СЭД и ЕСМ неизбежно приводит к сближению их функциональности, различия между ними стираются и можно говорить **об идентичности этих понятий**.



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

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

6. 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 ЕСМ-системы.

Внедрение ЕСМ-системы

Выбор и приобретение ЕСМ-системы - это только первый шаг на пути построения электронного документооборота в организации. Прежде чем система заработает и реально начнет приносить эффект, предстоит процесс внедрения.

Внедрение ЕСМ-системы обычно состоит из следующих **этапов**:

- организация проекта, выделение персонала (руководитель проекта и рабочая группа);
- исследование предприятия и проектирование решений по использованию ЕСМ-системы;
- настройка и адаптация ЕСМ-системы;
- 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 будут более гарантированы.

В любом случае обязательными для успешного внедрения являются следующие правила:

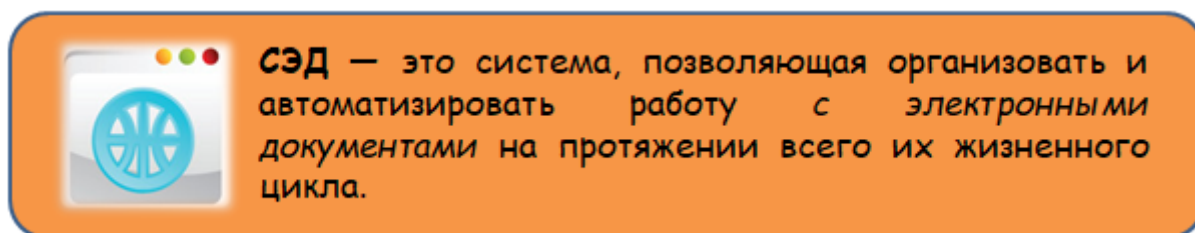
- активное участие руководства в процессе внедрения и использования ЕСМ-системы;
- выделение и углубленное обучение ключевых сотрудников для внедрения и поддержки ЕСМ-системы;
- организация обучения всех пользователей и предоставление инструкций по работе с системой.

Дополнительная информация:

Подробнее о процессе внедрения – [Пять типовых шагов для внедрения ECM-системы.](#)

Популярные СЭД/ЕСМ

По данным на декабрь 2018 года, база СЭД/ЕСМ-проектов включала информацию о более чем 5,1 тыс. внедрений. С декабря 2017 года, т.е. с момента публикации предыдущего отчета, она пополнилась почти на 700 новых и архивных проектов.



Больше половины всех проектов приходится на отечественные системы – Directum, Elma, Docsvision, Дело и Тезис, 1С:Документооборот.

№	Название продукта	Количество проектов *
1	Directum	801
2	Elma	607
3	DocsVision	537
4	Дело (ЭОС)	458
5	Тезис (Haulmont)	244
6	1С:Документооборот 8	197
7	Microsoft SharePoint	136
8	NauDoc (Naumen)	111
9	E1 Евфрат (Cognitive Technologies)	87
10	Visary (Визари АИС)	87

* По данным базы TAdviser за период наблюдений с 2005 г. по декабрь 2018 г.

TAdviser, декабрь 2018 г.

Если смотреть на внедрения всех продуктов класса СЭД/ЕСМ **конкретных вендоров**, то по количеству проектов пятерка лидеров будет выглядеть так: Директум, Elma, ЭОС, Доксвижн и Haulmont.

Главный тренд российского рынка СЭД/ЕСМ

состоит в его консолидации из четырех более или менее самостоятельных рынков:

- СЭД – классических систем (приложений и платформ) электронного документооборота, автоматизирующих работу управленческого аппарата,
- ЕСМ – платформ управления контентом, электронных архивов, централизованных хранилищ всех документов предприятия, как неформализованных, так и формализованных,
- ВРМ – платформ управления бизнес-процессами, в части, касающейся управлением контентом и workflow,



BPM (Business Process Management) - класс программного обеспечения для управления бизнес-процессами и административными регламентами.

- ЭДО/EDI – операторов внешнего юридически значимого электронного оборота.



Electronic Data Interchange (EDI) - электронный обмен данными. Основная задача EDI — заменить обмен информацией и документами, осуществляемый на бумажных носителях, электронным документооборотом между компьютерными сетями.

Интеграция этих рынков связана с использованием «разделяемых» ими технологий.

Сохраняется и один из главных трендов последних лет – импортозамещение. Но теперь он проявляется не в острой динамике, а в стабильном спросе на российские продукты со стороны крупных компаний. Отечественные решения становятся более зрелыми, а новые разработки - еще более адаптированными под отечественную специфику документооборота.

Рост доверия к системам электронного документооборота способствует тому, что все больше заказчиков готовы автоматизировать не только внутренние процессы документооборота, но и процессы обмена юридически значимыми документами со своими контрагентами. Заказчики начинают понимать, что автоматизация процессов обмена электронным контентом позволяет им экономить время и ресурсы на ручной обработке документации, ее согласовании и передаче. Освободившееся время сотрудников они могут направить на решение других задач, способствующих повышению эффективности бизнеса.

Возможности СЭД

Развитие облачных СЭД – это вопрос уже не технологии построения систем, это вопрос готовности клиентов размещать свои данные в «облаке».

Несомненно, сегмент облачных СЭД является самым быстрорастущим последние годы, так как эти технологии дают преимущества: скорость развертывания рабочих мест, удобство взаимодействия между распределенными подразделениями, возможность удаленной работы, контроль конфиденциальной информации и пр.

«*Есть компании, которые с охотой это делают и понимают, что это дает им возможность уменьшить затраты и повысить эффективность бизнеса. А есть компании, которые боятся потерять данные в «облаке» или просто не понимают, как выстроить бизнес-процессы между географически распределенными филиалами. Но переход в «облако» – не панацея, а вопрос консалтинга в каждом конкретном случае, - говорит Дмитрий Лившиц, генеральный директор «Диджитал Дизайн».*

Возможности СЭД

Функционал СЭД/ЕСМ-систем охватывает все больше бизнес-процессов за пределами классического документооборота. Данные решения уже «перетянули» на себя некоторые функции других ИТ-систем, а в дальнейшем этот тренд продолжится.

К примеру, мы видим спрос на функционал управления проектами в СЭД. В связи с этим мы планируем в ближайшее время запустить опцию поддержки документоориентированных процессов в рамках проектного управления для органов госвласти, которым чрезвычайно важна именно документационная составляющая, напрямую связанная с СЭД. На первом этапе опция будет добавлена в СЭД "Дело", а в дальнейшем интегрирована и в другие наши платформы.

«*Также у нас уже есть решение для аудита контрагентов, которое позволяет динамически отслеживать изменения, автоматически запрашивая данные из единых интегрированных справочников. Это позволяет избежать рисков – как коммерческих, так и налоговых, в том числе вовремя информируя о появлении или изменении степени рисков.*

Еще один инновационный инструмент направлен на автоматизацию взаимодействия – это чат-бот, который интегрирован с СЭД и позволяет настроить взаимодействие внутри компании или с внешними участниками процесса. Чат-бот собирает информацию поэтапно, что позволяет не терять информацию, передавать ее на обработку в СЭД и отправлять обратно, - рассказывает директор по маркетингу [ЭОС](#) Елена Иванова.

Возможности СЭД

Мир движется в сторону мультиканальности взаимодействия – этого хотят заказчики и под это придется подстраиваться производителям СЭД и ЕСМ. Современные решения должны работать с любыми устройствами и на любых операционных системах.

Одновременно рост числа обрабатываемых в СЭД документов и популяризация концепции BYOD, когда сотрудники используют личные устройства для решения рабочих задач, увеличивают опасения заказчиков в области сохранности конфиденциальных корпоративных данных. ЕСМ относятся к категории бизнес-критичных систем, поэтому бизнес-пользователи предъявляют повышенные требования к инструментам ИБ и обеспечению конфиденциальности данных.



Bring Your Own Device (BYOD) –
новая глобальная концепция, подразумевающая использование сотрудниками компании собственных гаджетов в рабочем процессе.

«*В связи с этим вендоры совершенствуют алгоритмы киберзащиты, обеспечивают тесную интеграцию ЕСМ с инструментами кибербезопасности*

или даже «вшивают» модули безопасности, разработанные с применением новейших методов шифрования, прямо в системы. Более того, новые технологии полностью меняют подходы к ИБ: по данным глобального отчета [Cisco](#) о кибербезопасности за 2018 год,

39% организаций зависят от автоматизации,

34% - от машинного обучения, и

32% - от искусственного интеллекта в борьбе с киберугрозами,

- поясняет Роман Коновалов, генеральный директор «АйДи – Технологии управления».

Искусственный интеллект

« **R&D-директор DIRECTUM Артем Пермяков:** Новые технологии достаточно быстро проникают в системы управления контентом и взаимодействием. Хочется отметить несколько основных направлений. Во-первых, наиболее востребованным и полезным новшеством в ближайшие годы будет искусственный интеллект. Он может применяться для цифровизации контента и цифровизации взаимодействия.

Появление контента в системе и его обработка будет происходить с максимальным участием искусственного интеллекта. Искусственный интеллект способен извлекать данные из неструктурированных документов, осуществлять их классификацию, тегирование, занесение в систему и выстраивать дальнейшую маршрутизацию. Это подразумевает не только определение ответственных, но и формирование проектов автоматических ответов на основе исторических данных по переписке. Искусственный интеллект может проверять не только форму, но и содержание документов: их комплектность, наличие и корректность необходимых реквизитов, выявлять риски в рамках условий договора (авансовые платежи, штрафные санкции и т.п.).

В этом процессе роль искусственного интеллекта — исключить лишние этапы, снизить нагрузку на людей, которые обрабатывают документы. Необходимо освободить их для более интеллектуальной работы, а процессы занесения и маршрутизации оставить системе.

Что касается **цифровизации процессов**, то в этом направлении интеллектуальные инструменты и будут не только выполнять рутинные операции, но и самостоятельно принимать решения на основании данных в системе, недоступных человеку для анализа. Речь идет о небольших по значимости решениях, которые необходимо принимать каждый день. Подобных рутинных решений очень много, поэтому их необходимо переложить с человека на машину.

В качестве дополнительного тренда можно выделить роботизацию процессов с помощью различных систем-надстроек типа Robotic Process Automation. Данную технологию нельзя назвать полностью интеллектуальной, но она находит применение во многих крупных организациях. Если искусственный интеллект — это «мозг» системы, который может анализировать информацию и предлагать кратчайший путь решения проблем, то программные роботы — это «руки», которые могут выполнять повторяющиеся рутинные операции по приказу «мозга».

Еще одно направление — это **расширение мобильности**. Речь идет не только о развитии стандартных приложений, но и об активном применении чат-ботов.

Из инноваций, которые будут активно развиваться в ближайшие годы, также стоит отметить блокчейн. Сейчас перспективным направлением развития технологии является применение цепочки блоков для обеспечения юридической значимости документов, помещаемых на долговременное хранение. Использование технологии блокчейн для хранения хешей документа позволяет легко и быстро доказать его неизменность вне зависимости от срока хранения.