Романов Д. А., Ильина Т. Н., Логинова А. Ю.

Правда об электронном документообороте

БизнесПРО

ДМК Пресс
издательство
Москва

УДК 002.6
ББК 65.050.2
Р69

Романов Д. А., Ильина Т. Н., Логинова А. Ю.

Р69 Правда об электронном документообороте. — М.: ДМК Пресс. — 224 с.: ил. (Серия “БизнесПРО”).

ISBN 5-94074-171-1

Эта книга для тех, кто уже использует в своей деятельности автоматизированные системы, и для тех, кто только задумывается о том, чтобы с помощью современных технологий поднять управление на новый качественный уровень.

Издание рассказывает о том, как развивалось отечественное делопроизводство, от чего зависят его специфические черты и особенности, какие законодательные акты и положения определяют современные деловые отношения, а также о типовых процессах, стандартах и регламентах, современных технологиях в области электронного документооборота. Специальные главы посвящены обзору продуктов и решений от ведущих компаний-поставщиков российского рынка информационных технологий. Выбор решения не может ограничиваться функциональностью продукта, поэтому в книге представлена вся цепочка технологического процесса, включая определение критериев выбора, методологию внедрения и сопровождения системы, а также анализ экономической эффективности.

Электронный документооборот — это не просто автоматизация отдельного бизнес-процесса организации, поэтому в книге нашли отражение такие вопросы, как использование электронной цифровой подписи, защита информации, интеграция различных приложений и использование систем управления знаниями.

Книга представляет интерес для работников делопроизводственных служб, секретарей-референтов, отделов автоматизации, руководителей среднего и высшего звена, а также студентов, изучающих делопроизводство и менеджмент.

Все права защищены. Любая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами без письменного разрешения владельца авторских прав.

Материал, изложенный в данной книге, многократно проверен. Но, поскольку вероятность технических ошибок все равно остается, издательство не может гарантировать абсолютную точность и правильность приводимых сведений. В связи с этим издательство не несет ответственности за возможный ущерб любого вида, связанный с применением содержащихся здесь сведений.

Все торговые знаки, упомянутые в настоящем издании, зарегистрированы. Случайное неправильное использование или пропуск торгового знака или названия его законного владельца не должно рассматриваться как нарушение прав собственности.

© Романов Д. А., Ильина Т. Н.,
Логинова А. Ю.
© Компания “АйТи”
© Оформление, издание ДМК Пресс

ISBN 5-94074-171-1

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ 7

ГЛАВА 1. ИСТОРИЯ И ТЕОРИЯ 9

От киевских князей до наших дней 9

Пергамент 9
Приказы 10
Столбец 11
Образцовые книги 12
Коллегии 12
Тетради 13
Министерства 14
Машинопись 15
Советская эпоха государственного делопроизводства 16
Компьютерные технологии 19
Автоматизированные системы управления (АСУ) 20

Современное законодательное
и нормативно-методическое регулирование 21

Законодательное регулирование делопроизводства 21
Нормативно-методическое регулирование делопроизводства 22

Термины и определения 24

Документ 25
Делопроизводство, документооборот,
электронный архив, деловые процедуры 25

Действующие лица, основные понятия, типовые процессы 26

Действующие лица 26
Основные понятия 27
Документооборот: типовые операции 29
Документирование: типовые операции 32
Архив: типовые операции 32
Выводы 35

ГЛАВА 2. ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ: БЫСТРЕЕ, ЭКОНОМНЕЕ, ЭФФЕКТИВНЕЕ. ПРОБЛЕМЫ ВЫБОРА 36

Автоматизация документооборота — объективная необходимость 36

WorkFlow, GroupWare и прочие непонятные слова 37

Какую систему выбрать 40
Основные требования к функциональности системы 41
Совместимость автоматизированной системы и сложившейся инфраструктуры 42
Историческая справка о правовой охране программного обеспечения 42
Обзор автоматизированных систем управления документами 44
Прикладные решения на основе DOCUMENTUM 4i 45
Корпоративная система “Кодекс: Документооборот”. Внедрение готовых решений 52
DOCS Fusion (PowerDOCS & CyberDOCS). Распределенная система управления документами 58
Fulcrum Knowledge Network. Система управления базами знаний в масштабе предприятия 61
Решения Lotus/IBM в области электронного управления документами, потоками работ и поиска информации 62
LanDocs: тиражируемый продукт и основа построения корпоративной информационной системы 67
Программный комплекс компании “Оптима” 73
Продукция компании ABBYY 77

ГЛАВА 3. СИСТЕМА “БОСС-РЕФЕРЕНТ”: АРХИТЕКТУРА И ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ 84

Электронный документооборот “в разрезе” 84
Компоненты системы “БОСС-Референт” и их назначение 85
Общесистемные словари и справочники 86
Модуль “Справочник организации” 86
Модуль “Словари” 88
Модуль “Внешние адресаты” 89
Общесистемные сервисы 90
Модуль “Шаблоны” 90
Модуль “Регистратор” 90
Модуль “Согласование” 92
Модуль “Поручения” 94
Модуль “Коммутатор” 96
Специализированные функциональные подсистемы 97
Модули “Канцелярия” и “Документы” 97
Модуль “Внешние контакты” 100
Модуль “Контроль договоров” 101
Модуль “Инженерное обеспечение” 102
Модули “Конференция” и “Новости” 102
Потоковое сканирование 104

ГЛАВА 4. МЕТОДОЛОГИЯ "ACCELERATED VALUE METHOD" 110

Типы информационных систем 110

Инновация процессов 115

Бизнес-контекст. Краткое досье 116
Бизнес-процессы 117
Модели идеальных бизнес-процессов 122
Подготовка плана действий 124

Коллективная разработка 125

Закон Парето и концепция ValueFrame 125
Структурное интерактивное прототипирование 127
Этапы работы 129
Стратегия проектирования и разработки 130
Пилотный проект 131

Внедрение в масштабах предприятия 132

Первый этап внедрения 133
Планирование архитектуры и топологии 134
Техническая поддержка 136
Управление конфигурацией 137
Итерационное тестирование пилотного проекта 138
Оценка готовности среды 139
Тиражирование разработанных приложений 140

Управление преобразованиями 141

Внедрение изменений. 141
Почему люди сопротивляются изменениям 142
Оценка готовности к изменениям 143
Анализ вкладов участников процесса 144
Как сделать знания общими 146
Предварительный план обучения 147
Коммуникационная стратегия 149

Управление обязательствами 152

ГЛАВА 5. ВОПРОСЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ 154

Типы организаций 154

Критерий 1: производящие и управляющие организации 154
Критерий 2: масштабы организации 155
Критерий 3: годовой объем документооборота на предприятии 156
Критерий 4: стиль управления и корпоративная культура организации 157

Измеряем документооборот 158
Факторы повышения эффективности 163
Фактор № 1: сокращение затрат на бумажные документы 164
Фактор № 2: сокращение непроизводительных затрат рабочего времени сотрудников 164
Фактор № 3: ускорение информационных потоков 167
Фактор № 4: изменение корпоративной культуры организации 170
Этапы перехода к электронному документообороту и их влияние на эффективность системы 172
ГЛАВА 6. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ 176
Защита информации в электронном документообороте 177
Требования к криптосистемам 179
Электронная цифровая подпись 183
Проблемы и перспективы криптографических систем 187
Юридическая сторона вопроса 189
Интеграция с ERP-системами 192
XML: назначение и перспективы 195
Мобильные устройства 199
Перспективы использования в СЭД 199
Управление знаниями 201
История термина и технологии 201
Типовая функциональность систем управления знаниями 203
Масштабные задачи и разумные ограничения 205
ПРИЛОЖЕНИЕ 206
ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА 218

ПРЕДИСЛОВИЕ

Для достижения успеха надо ставить цели несколько выше, чем те, которые в настоящее время могут быть достигнуты.

Макс Планк

Дорогие читатели! Книга, которую вы держите в руках, пока единственная в своем роде. Ей нет аналогов и по содержанию, и по форме изложения, так как мы старались сделать все, чтобы она была понятна, доступна и востребована.

На рынке представлено довольно много книг по делопроизводству, предназначенных для читателей различного уровня — специалистов и тех, кто желает повысить свою квалификацию, то есть для секретарей-референтов, сотрудников канцелярии и т.п. Практически все подобные издания посвящены делопроизводству как таковому: типовым процессам, операциям, шаблонам документов и т.п. В том или ином виде находят свое отражение в литературе и вопросы автоматизации отдельных процессов (подготовка документов, регистрация, контроль, исполнение, электронная почта и т.п.).

Но современный бизнес немыслим без новых прогрессивных технологий. Речь идет об *информационных технологиях*, которые отличаются не только оперативностью, точностью, мощными средствами контроля и анализа, но и *новой философией управления*.

Книг по самым различным аспектам информационных технологий сейчас издается очень много. Но это, скорее, руководства к конкретным действиям: как начать работу с той или иной системой, методы внедрения и сопровождения. Такая литература, как лекарство, подходит только тем организациям, которые уже твердо знают свой “диагноз”, оценили возможности и четко сформулировали потребности.

Данная книга — это попытка познакомить вас с таким документооборотом, в котором соединились и переплелись наше историческое национальное делопроизводство и современные, прогрессивные технологии, которые неизбежно придут в каждое предприятие.

Современное делопроизводство — это весь опыт человеческих взаимоотношений, накопленный со времен Ивана Грозного, обобщенный и рационализированный в наше время; это регламенты, типовые процессы, нормативы,

законодательные акты; это групповая работа, управление документами, а главное — *управление людьми*. Не управление массивами и потоками документов, а именно управление людьми! Ведь любой документ в конечном счете делается человеком и для человека. И от того, насколько полноценным будет документационное обеспечение управления, зависит эффективность и качество самого процесса управления.

Закон Мексимена гласит: "Всегда не хватает времени, чтобы выполнить работу как надо, но на то, чтобы ее переделать, время находится". Эта книга познакомит вас с теми рецептами, которые позволяют выполнять работу именно так, как этого требует ситуация: быстро, качественно, ответственно. Здесь собраны теоретические сведения о технологиях автоматизации документооборота и практический опыт их применения с учетом российской специфики; рассмотрены различные по назначению и функциональности системы, представленные на отечественном рынке. Большое внимание уделено перспективам развития делопроизводства и механизмам вхождения организаций в мировое информационное пространство, системами управления базами знаний.

Мы надеемся, что эта книга поможет осознать и прочувствовать важность процессов, которые происходят сейчас с нашей экономикой и касаются как предприятий в целом, так и каждого человека в отдельности. С ее помощью вы сможете найти ответы на ключевые вопросы: "Зачем внедрять новые технологии? Почему именно сейчас? Как это сделать? А что будет потом?" Когда организм растет, ни одна клетка не может оставаться непричастной к этому процессу. Задумайтесь об этом...

Авторский коллектив благодарит компании Abbyy, Documentum, Lotus/IBM, Весть—МетаТехнология, Консорциум Кодекс, ЛАНИТ, ОПТИМА за предоставленные материалы по системам электронного документооборота, а также Ефима Старостина, начальника отдела ИТ компании ОПТИМА, за помощь при подготовке книги.

ИСТОРИЯ И ТЕОРИЯ

Большинство книг, посвященных делопроизводству и документообороту, традиционно начинаются с исторического обзора. Мы тоже придерживаемся сложившейся традиции, но решили построить исторический экскурс несколько иначе. В процессе повествования мы будем несколько раз перемещаться через исторические эпохи, рассматривая, как менялись сами документы, приемы работы с ними и технологии управления.

От киевских князей до наших дней

Давайте попытаемся вместе проследить историю возникновения и развития отечественного делопроизводства. Менялись времена, а вместе с ними и человеческие взаимоотношения, устанавливались новые порядки, развивались прогрессивные технологии. Но одно оставалось неизменным: при организации какой-либо коллективной деятельности человеку всегда требовалось слово, несущее в себе главную идею, которое побуждает к действиям, помогает в достижении намеченных целей. Но человеческая память изменчива и непостоянна. После возникновения письменности слова обретают силу закона.

По свидетельству памятников письменности, делопроизводство существовало уже в X веке. Культура написания документов возникает вследствие развития торговых и политических отношений между Древнерусским государством и близлежащими странами. Уже тогда люди перестали верить друг другу "на слово" при решении важных государственных или коммерческих задач. Киевские князья, договариваясь с Византией в 900-е годы, стали практиковать составление таких документов, как письменные завещания и подорожные грамоты для купеческих кораблей.

Пергамент

Конкретные частные правоотношения стали фиксировать в XI—XV вв. в многочисленных грамотах (уставных, вкладных, купчих). С появлением имеющих ценность документов потребовалось место для их безопасного хранения и ведения документации. Этим местом стали гостиные дворы и монастыри. Монастыри

были достаточно крупными предприятиями и вели свою судебную и хозяйственную документацию, кроме того, церковь обладала значительной юридической силой.

Постепенно накапливался опыт в сфере документирования, что привело к появлению профессиональных делопроизводителей. Первоначально в этот круг входили церковные псаломщики и дьяки. Не случайно в XIV веке дьяками называли всех людей, ведущих делопроизводство. Были составлены своеобразные пособия по делопроизводству — формулярники. Обозначились стадии подготовки документов — чернопись, редакция, беловик. Одновременно возникла необходимость в сохранении секретности важной информации — появились различные скрепы, печати, мосты (подписи на склейках), то есть *элементы защиты информации от несанкционированного доступа* на стадии хранения и использования. К этому же времени относятся и первые случаи подделки документов. Выработалась процедура отмены юридической силы документов. Материалы извлекались из специального хранилища "ларником" (хранителем ларя с документами) и уничтожались в присутствии свидетелей. Особо важные документы уничтожались выбранной городским вече комиссией, часто принародно, в торжественной обстановке. Менее значительные документы возвращались авторам или просто стирались с пергамента, на котором были написаны, а зачищенные листы снова шли в дело.

Практически до конца XIV в. на Руси основным материалом для письма служил пергамент (особым образом выделанная кожа), называемый в документах "хартией", а в простонародье — просто "телятиной". Лучший пергамент привозили из Греции.

Самой древней формой документа на Руси была грамота — отдельный лист пергамента шириной чуть более 15 см (3,5 вершка). Документы писались сплошным текстом, без разделения на слова, а из знаков препинания использовалась только точка в конце предложения.

Период Древнерусского государства — это период постепенного складывания традиций российской системы делопроизводства, накопления опыта документирования, обработки и хранения документов, обеспечения их сохранности, в том числе защиты от несанкционированного доступа и подделки.

Приказы

Государственное делопроизводство начинает складываться в период формирования русского централизованного государства, то есть с середины XV века. Московским князьям удалось создать сильную централизованную систему управления, в которой все важнейшие административные функции выполняли Боярская Дума и приказы (постоянные присутственные места). Именно поэтому период становления и развития государственного делопроизводства принято называть *приказным периодом*, по названию первых государственных