

Практические аспекты внедрения электронного документооборота в органах государственного управления и власти

Андрей А. Линев
(095) 956-7928
alinev@intertrust.ru





О компании ИнтерТраст

- IBM Premier Partner по всем направлениям, включая обучение и техническую поддержку
- 13 лет на рынке разработки систем электронного документооборота и делопроизводства, около 2500 успешно реализованных проектов
- Около 7% российского рынка систем ЭДО и АД
- ПО «CompanyMedia[©]» & «OfficeMedia[©]» входят во все списки лидеров рынка, как по категории решений для организаций крупного и среднего бизнеса, так и для предприятий малого бизнеса
- Консалтинговые услуги в области постановки ДООУ на предприятии с использованием систем автоматизации
- Защита информации в системах электронного документооборота и делопроизводства.
- Авторизованная подготовка и переподготовка персонала
- Крупнейший в России специализированный центр технической поддержки по программным продуктам IBM Lotus Software



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

План презентации

- Цели и задачи современных СЭД.
- Что сегодня востребовано в ОГВ?
- Что возможно в СЭД, но не используется в ОГВ?
- Типовые проблемы применяемых в ОГВ СЭД
- Какие системы нужны Заказчику?
 - Заказная разработка
 - Коробки
 - Конструктор
- Кто оплатит интеграцию?
- Чьи информационные ресурсы
- Основные требования к современным СЭД



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Современные СЭД обеспечивают:

- Более высокую эффективность управления ОГВ за счет автоматизации ключевых управленческих процессов сотрудников организации, повышения прозрачности деловых процессов всей организации на всех уровнях ее управления;
- Существенное повышение уровня контроля за соблюдением сотрудниками своих должностных обязанностей, выполнением ими регламентов и процедур, принятых на предприятии, документов и поручений Руководства при одновременном сокращении времени исполнения контрольных функций.
- Защиту информации от несанкционированного доступа и ликвидация утечки информации, происходящие из-за неупорядоченного хранения больших объемов документации.



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Современные СЭД обеспечивают:

- Создание единого информационного пространства, объединяющего сотрудников ЦА, подразделений и филиалов ОГВ на уровне общих деловых процессов и систем коллективной работы, обеспечивающих:
 - эффективную поддержку процессов накопления, управления и доступа к общекорпоративным информационным ресурсам всех сотрудников;
 - ускорение и упрощение получения информации о текущем состоянии документа или делового процесса;
 - хранение в документальной форме всей истории взаимоотношений сотрудников с внешними по отношению к его организацией предприятиями;



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Современные СЭД обеспечивают:

- сокращение времени поиска информации, необходимой сотрудникам ЦА для принятия управленческих решений;
- сокращение времени прохождения и исполнения управленческих документов по подразделениям;
- максимальное сокращение оборота бумажных документов, экономия людских и производственных ресурсов за счет сокращения издержек на управление потоками документов;
- сокращение времени поиска архивных документов и удешевление хранения бумажных документов за счет электронной формы хранимых документов;
- введение единого стандарта работы с электронными документами, обеспечивающего защищенность, управляемость и доступность документов. Унификация, формализация и строгая регламентированность технологии делопроизводства;

Современные СЭД обеспечивают:

- Возможность создания мобильных рабочих мест руководителей и сотрудников Департаментов, с предоставлением им возможности полнофункциональной работы с информацией, как в локальной сети ЦА, так и в режиме удаленного доступа, с обеспечением все требований по защите информации.
- Создание качественно нового уровня управления в ОГВ основанного на электронных административных регламентах (ЭАР), с применением формальных методик описания процессов и с указанием измеримых параметров процессов работы с управленческими документами;

Современные СЭД обеспечивают:

- Обеспечение возможности распространения передовых практик, наработанных в отдельных подразделениях ОГВ в другие подразделения;
- Снижение управленческих рисков и повышение качества принимаемых управленческих решений за счет полноты и своевременности предоставляемой Руководству ГС и Департаментов информации. Возможность формирования подборок электронных документов относящихся к конкретным вопросам не только на основании их учетных реквизитов но и на основании содержательной части документов за счет использования контекстного поиска информации.
- Уменьшение числа дублирующих и противоречивых управленческих воздействий;



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Что сегодня востребовано в ОГВ?

- Учетно-регистрационные функции (делопроизводство и ОРД)
- Работа с документами по обращениям граждан
- Контроль исполнительской дисциплины
- Работа со сканированными образами документов
- Защита информации на уровне доступа к документам.
- Фиксация все места хранения документа во всех подразделениях, задействованных в исполнении документа
- Фиксация информации о доставке документа



Что сегодня востребовано в ОГВ?

- Автоматизация работы экспедиции
- Автоматическое формирование дел по хронологическому и предметно-вопросному принципам
- Учет движения каждого экземпляра и его копий для документов строго учета (например, ДСП)
- Штрих-кодирование документов для удобства поиска в базах карточек документов
- Организация постов потокового сканирования входящей корреспонденции.
- Автоматизации ведомственных бумажно-электронных архивов предприятий;
- Составление внутренней описи дела и прочих документов при передаче документов в архив



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Типовые проблемы применяемых в ОГВ СЭД

- Система предназначена только для автоматизации работы секретарей-делопроизводителей Центрального секретариата (ЦС) и секретарей-делопроизводителей Департаментов.
- Система автоматизации делопроизводства ЦС и Департаментов изолированы друг от друга и не обеспечивают возможность передачи документов между подразделениями ОГВ.
- Не достигается цель ускорения движения управленческой информации, за счет отсутствия механизмов рассылки документов в электронном виде, уведомлений сотрудников о порученной им работе, как в рамках одного подразделения, так при междепартаментском обмене документами.



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Типовые проблемы применяемых в ОГВ СЭД

- Руководители и сотрудники не имеют возможности самостоятельного контроля и оперативного управления по причине того, что они не подключены к СЭД, а работают с системой опосредованно через своих секретарей-делопроизводителей.
- Двойная работа секретарей-делопроизводителей возникающая из-за необходимости поддержки и бумажного документооборота и электронного делопроизводства в виде регистрационно-учетных карточек.
- Тройная нагрузка на сотрудников канцелярии, за счет выполнения им операций вводу данных по резолюциям, по переметке документов, внесения отчетов об исполнении.

Типовые проблемы применяемых в ОГВ СЭД

- Из-за «разорванности» контуров документооборота отсутствует единая система контроля за исполнением документов. Это приводит к двойному вводу информации в отделе контроля.
- Двойная регистрация документов при их движении от ЦС до Департаментов. Кроме того это усложняет идентификацию документов
- Нет возможности контекстного поиска по содержательной части документа. Только карточки, краткое содержание или изображения документов.
- Отсутствует фаза подготовки и согласования документов электронном виде.
- Отсутствуют механизмы коллективной подготовки проектов документов



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Типовые проблемы применяемых в ОГВ СЭД

- Для государственных служб, имеющих большое количество филиалов, характерной является проблема отсутствия единой ведомственной сети, что вызывает необходимость перевода документов в бумажный формат для организации трансферта документов между филиалами.
- Существующие варианты СЭД в отдельных ведомствах не подлежат масштабированию, функциональный потенциал СЭД многих ведомств ограничен функциями делопроизводства, либо полностью исчерпан.
- «Старение» СЭД ОГВ. Жизненный цикл информационных ресурсов, по мировым стандартам, сейчас оценивается в 2-4 года, затем начинается ее устаревание и, как следствие, снижение показателей эффективности. «Средний» возраст СЭД в российских ведомствах составляет 6 лет, что не может не сказываться на показателях работы.



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Что возможно в СЭД, но не используется в ОГВ?

- Полноценное управление документами с поддержкой всего жизненного цикла информации
- Совместная подготовка документов в электронной форме
- Работа с содержательной частью документа и приложений к нему.
- Элементы управления знаниями (места, люди информация)
- Электронное согласование (последовательное и параллельное, по сценарию или произвольное, линейное или вложенное) и ознакомление
- Использование электронно-цифровой подписи. «Внутренние» удостоверяющие центры
- Участие в работе с системой всех руководителей и сотрудников в коллективном режиме
- Мобильные рабочие места
- Поддержка on-line и off-line работы с системой

Что возможно в СЭД, но не используется в ОГВ?

- Усиленные аналитические возможности СЭД (интеграция систем ДОУ различными аналитическими приложениями и поисковыми технологиями, KPI в ДОУ;)
- Увеличение количества видов документов, с которыми ведется работа в электронном виде;
- автоматизации ведомственных архивов, обеспечивающих управление интегрированными бумажно-электронными архивами предприятий;
- Бизнес - ориентированный workflow, обеспечивающий собственно взаимодействие сотрудников в терминах, понятных непрофессионалам. Workflow-ЭАРы.



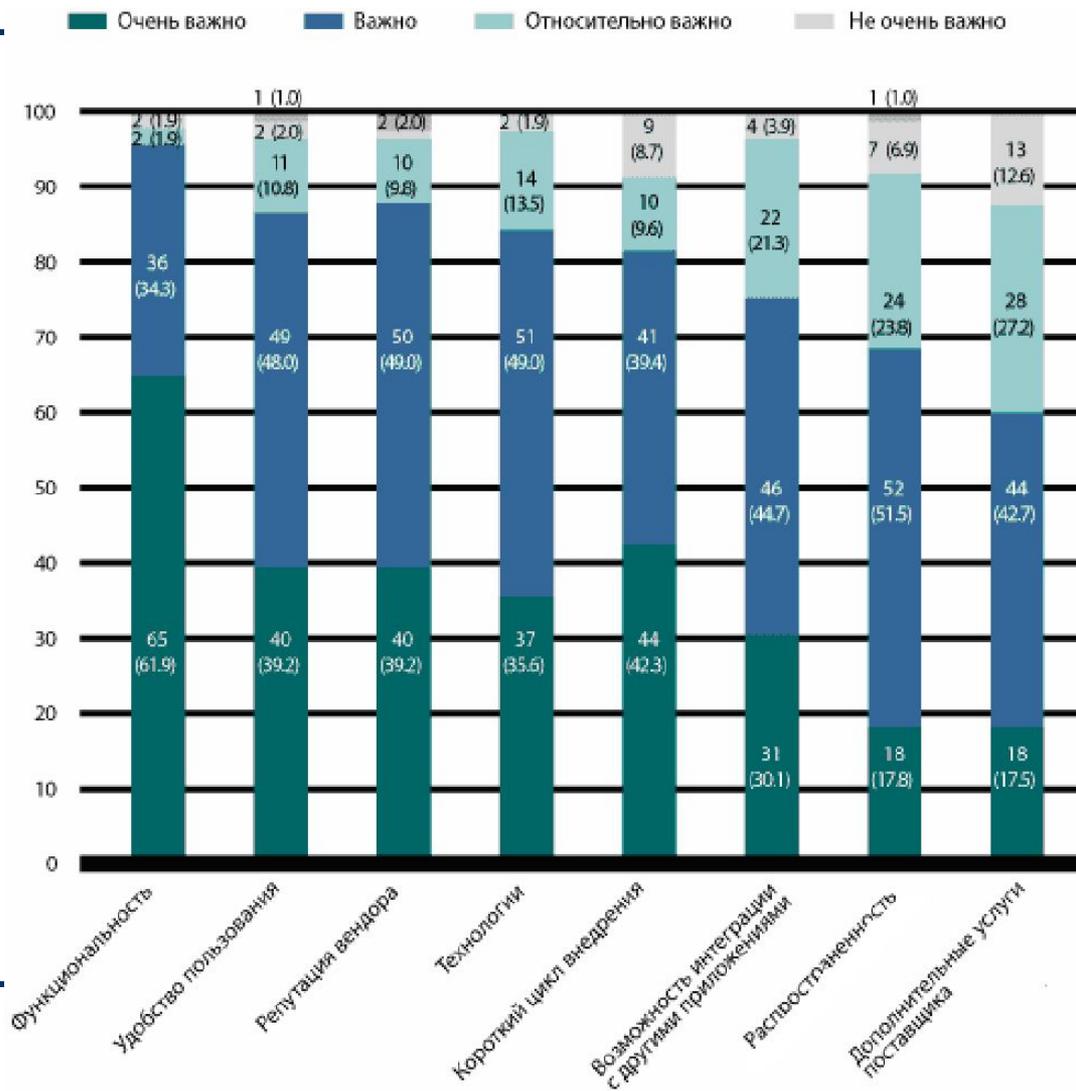
INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Что возможно в СЭД, но не используется в ОГВ?

- Выявление экспертизы знаний сотрудников ОГВ за счет персонификации создаваемого ими управленческого контента.
- Системы планирования.
- Системы автоматизации КОУ.
- Межведомственный документооборот.
- Системы управления проектами.
- CRM с учетом специфики ОГВ.
- Управление Договорами.

Какие системы нужны Заказчику

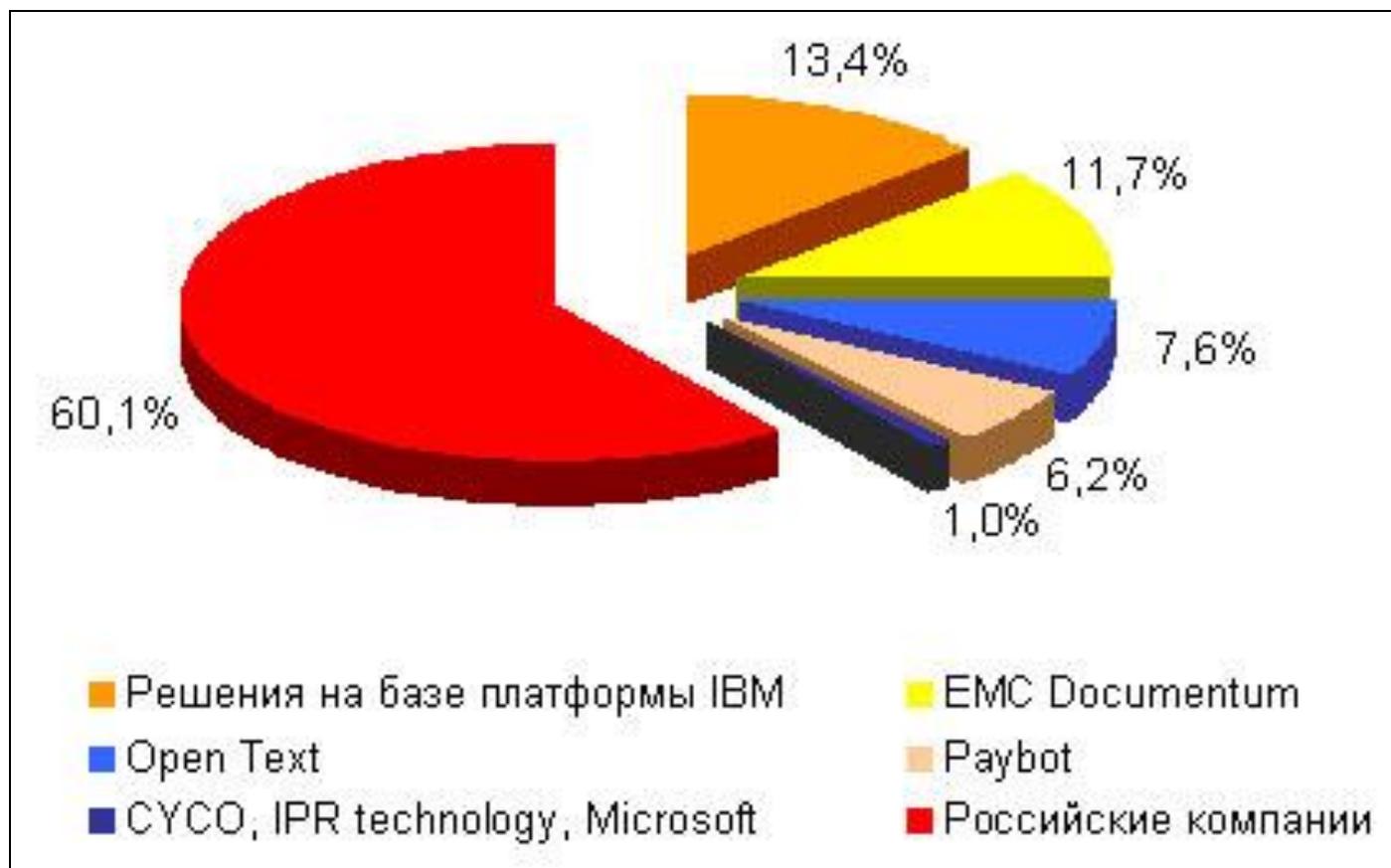
- Функциональность
- Удобство использования
- Репутация вендора
- Скорость внедрения системы
- Гибкость настроек
- Возможности расширения функционала
- Интеграция с существующими ИС предприятия
- Высокая масштабируемость системы
- Возможность легкой адаптации





INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Какие системы нужны Заказчику





Заказная разработка – чего ИЗВОЛИТЕ

□ Аргументы «За»

- Возможность наиболее полно учесть пожелания Клиента.



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Заказная разработка – чего ИЗВОЛИТЕ

□ Аргументы «против»

- Большая длительность работ
- Высокие риски, связанные с некорректной постановкой задач перераспределяются на сторону заказчика,
- Возможности системы по перенастройке бизнес-процессов ниже, чем у тиражных продуктов.
- Планированием развития ПО занимается Заказчик. Развитие продукта осуществляется в результате дополнительных заказов на доработки
- Заказная разработка приносит успех только предприятиям, обладающим высокой культурой производства и управления, а также сильной ИТ-командой.
- ПО не тиражируется по клиентам и сопровождается как отдельный продукт.
- Себестоимость инсталляции очень велика
- Высокая себестоимость сопровождения.
- Устойчивость обновлений ниже среднего.
- Полная зависимость от «судьбы» разработчика
- Низкий уровень документирования

□ Аргументы «За»

- Возможность сразу получить некоторый объем функциональности, работоспособность которого проверена на других пользователях (80% поставленных задач сразу же после установки)
- Новые модули могут докупаться со значительной скидкой в порядке расширения лицензионного соглашения.
- Низкая себестоимость инсталляции и последующего сопровождения.
- Высокая устойчивость обновлений (установка патча, как правило, не приводит к возникновению серьезных ошибок).

□ Аргументы «За»

- Бесплатное развитие функциональности в рамках сопровождения.
- Качественное управление развитием продукта.
- Цена лицензий на использование системы (т.е. стоимость проекта внедрения без учета услуг) определяется торговой политикой производителя.
- Использование в полном объеме современных методик:
 - конфигурационное управление; управление тестированием, управление требованиями; организация разработки и хранения проектной документации; управление внутренним документооборотом (регистрация и маршрутизация задач); управление проектами; ресурсное планирование; регистрация и анализ потребностей клиентов, в том числе потенциальных; регистрация и обработка внешних контактов.

□ Аргументы «За»

- Общее сокращение IT затрат за счет использования тиражируемого решения.
- Минимизация затрат на подготовку и переподготовку персонала, за счет наличия стандартных учебных курсов у производителя промышленного ПО.
- Возможность использования опыта профессиональных консультантов в области ЭДО, имеющих большой опыт внедрения систем подобного класса.
- Соответствие промышленного ПО требованиям ГОСТ и отраслевых стандартов.
- Непрерывное развитие промышленного образца в соответствие современными тенденциями развития информационных технологий и систем электронного документооборота.

□ Аргументы «За»

- Наличие у промышленного ПО стандартных гарантийных обязательств поставщика.
- Низкие риски зависимости ОГВ от команды заказных разработчиков. Возможность замены внешней компании на другую, предоставляющую больший сервис и лучшую цену.
- Более высокий уровень технологичности промышленного образца по сравнению с заказной или собственной разработкой
- Наличие полного комплекта технической и эксплуатационной документации на ПО в соответствии с ГОСТ и его постоянное обновление от версии к версии
- Возможность избежать проблем и ошибок при внедрении системы ЭДО за счет наличия у компании производителя промышленного ПО проверенного опытом методологии внедрения систем ЭДО.

□ Аргументы «Против»

- Серьезные проблемы, обусловленные сложившимися бизнес – процессами в ОГВ. Попытка привнести иной образ действий или перераспределить сложившуюся систему ответственности неминуемо приведет к сложности во внедрении системы.
- Низкий темп развития ПО. Состав обновлений определяется внутренними планами развития продукта.
- Потребности клиентов лишь регистрируются, обобщаются и используются при принятии решений о дальнейших направлениях развития.
- Ограниченный объем консультаций фирмы-производителя
- Адаптация (настройка) под клиента выполняется фирмами-партнерами, и производитель не несет ответственности за поддержку сделанных ими доработок.



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Конструктор- достоинства

Коробки **плюс:**

□ Аргументы «За»

- Возможность наиболее полно учесть пожелания Клиента
- Более высокий темп развития ПО, за счет включения в состав тиражируемой версии, доработок выполненных для различных заказчиков.
- Совместимость доработанной системы со всеми последующими обновлениями тиражного продукта, включение данных доработок в состав тиражируемой системы
- Общее повышение эффективности деловых процессов за счет адаптации типовых решений, отражающих специфику работы Заказчика
- Сопровождение уникальных доработок, как единое целое с системой
- Себестоимость инсталляции – аналогичная коробочной



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Конструктор- достоинства

Коробки **плюс:**

□ Аргументы «За»

- Расширенный набор услуг по сопровождению: исправление ошибок в жестко оговоренные сроки (обычно регламентируются соглашением о приоритетах); выполнение доработок по ограниченной поддержке изменений бизнес-процессов клиента (объем может быть зафиксирован в договоре сопровождения).
- Минимальная цена доработок уникальных для ОГВ решений достигается за счет применения в качестве основы «стандартных» компонент промышленной системы с минимальным объемом заказного кодирования, не изменяющим основополагающие принципы работы и управления системой.
- Более широкие возможности по интеграции с внешними информационными системами.



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Конструктор- достоинства Коробки, **НО:**

□ Аргументы «Против»

- Себестоимость сопровождения — выше, чем у коробочных систем
- Устойчивость обновлений — средняя
- Возможна частичная потеря контроля над развитием системы.

Кто оплатит интеграцию?

- Отсутствие единых государственных стандартов не дает возможности создать единое информационное пространство, использовать общие ресурсы, интегрировать СЭД отдельных министерств и ведомств, организовать постоянный автоматизированный обмен документами
- Три стандарта: Гильдии, ЭР и западные (например MoReq)
- Готовность основных поставщиков к их поддержке
- Движение с двух сторон, за которое не готов платить клиент



INTERTRUST
МИР СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Чьи информационные ресурсы

- Многих специалистов волнует и вопрос административных границ, которые служат барьерами для информационного обмена между органами государственной власти различного подчинения. В последние годы в России тратятся серьезные средства на ИТ-инфраструктуру, программные средства и т.д. Но при этом административные границы мешают обмену информацией

Основные требования к современным СЭД

- Современная СЭД предназначена для автоматизации процессов управленческого документооборота на предприятии с целью повышения эффективности организации и управления предприятием за счет создания единого, защищенного информационного пространства принятия решений, унификации и стандартизации регламентов и процедур, обеспечения прозрачности деловых процессов.
- СЭД ОГВ должна носить системообразующий характер, быть реализована на единой документоориентированной технологической платформе, быть совместимой с средствами криптографической защиты информации (СКЗИ) и опираться на прикладное решение в области ЭДО и делопроизводства, выпускаемое российскими производителями на промышленной основе.
- СЭД должна предусматривать возможность ее использования в качестве унифицированного решения задач ЭДО и делопроизводства в, как в центральном секретариате, так и в Департаментах ОГВ, канцеляриях территориально удаленных подразделений ОГВ.

Основные требования к современным СЭД

- СЭД должна обеспечивать централизованно-децентрализованный характер создания, обработки и хранения документов, обеспечивая независимых характер регистрации и работы с документами в электронном виде в отдельных Департаментах и возможность создания централизованного архива (хранилища) электронных документов ОГВ
- СЭД должна опираться на тиражируемое, промышленное решение, поддерживаемое и развиваемое от версии к версии. Данный принцип предполагает использование в решении только тиражируемых компонент с минимальным объемом заказного кодирования, отражающим специфику документооборота и делопроизводства подразделений ОГВ, но не изменяющим основополагающие принципы работы и управления системой.
- СЭД должна эффективно поддерживать многоплатформенность. Под этим понимается возможность организации и эксплуатации серверов системы и клиентских мест на различных программно-аппаратных платформах, в т.ч. и с поддержкой терминального режима работы, безболезненной заменой серверного оборудования на более мощное и т.п..

Основные требования к современным СЭД

- СЭД должна обеспечивать функциональное масштабирование. Возможность быстрого наращивания функциональных возможностей системы в направлении электронного документооборота по мере организационно-технической и методологической готовности к этому функциональных подразделений ОГВ. Такое увеличение не должно вызывать переделки архитектуры системы и изменять основные принципы ее управления.
- СЭД ОГВ должна представлять собой не столько систему автоматизации делопроизводства, сколько систему коллективной работы с электронными документами, включая их подготовку, согласование, размещение в нужных папках электронного хранилища. Функциональные возможности СЭД должны обеспечивать в рамках коллективной работы пересечение «границ» департаментов за счет «сквозных» процессов, захватывающие персонал разных Департаментов, например, согласование документов, рассылка, контроль доставки и начала работы, а также сквозной контроль исполнения.

Основные требования к современному СЭД

- Поддержка Intranet (Internet)-технологии. Возможность обеспечения доступа к документам через Web-браузеры и мобильные р.м. Руководителей.
- СЭД ОГВ должна обеспечивать решение задач или полностью электронного документооборота, или смешанного документооборота, или информационной поддержки бумажного документооборота. При этом она должна обеспечивать возможность не только настраиваться на те или иные режимы работы Департаментов, но и иметь возможность быть быстро модифицированной по требованиям этих Департаментов.
- Для обеспечения защиты от искажения и обеспечения авторизации передаваемой между Департаментами и внутри Департаментов информации, должны применяться средства криптографической защиты информации (СКЗИ), интегрированные с СЭД ОГВ.



О компании ИнтерТраст

- IBM Premier Partner по всем направлениям, включая обучение и техническую поддержку
- 13 лет на рынке разработки систем электронного документооборота и делопроизводства, около 2500 успешно реализованных проектов
- Около 10% российского рынка систем ЭДО и АД
- ПО «CompanyMedia[©]» & «OfficeMedia[©]» входят во все списки лидеров рынка, как по категории решений для организаций крупного и среднего бизнеса, так и для предприятий малого бизнеса
- Консалтинговые услуги в области постановки ДООУ на предприятии с использованием систем автоматизации
- Защита информации в системах электронного документооборота и делопроизводства.
- Авторизованная подготовка и переподготовка персонала
- Крупнейший в России специализированный центр технической поддержки по программным продуктам IBM Lotus Software