

СЭД – аббревиатура цифровой реальности



Специалист сектора протокола управления корпоративных коммуникаций Регина Якубенко

В спектре технологий, применение которых в рамках управления организацией уже назрело, системы электронного документооборота (СЭД) являются одними из ключевых. Для коммерческих предприятий это фактор выживания, для ведомств и государственных структур – возможность эффективнее решать государственные задачи. Для объединения – способ организации оперативного взаимодействия с различными субъектами и между службами. Целью СЭД является не искоренение бумажных документов, а создание эффективной среды управления и функционирования организации посредством систематизации регистрации входящих, исходящих, внутренних документов, согласования договоров. Необходимость внедрения такой системы была осознана в объединении в полной мере. Это один из пунктов к исполнению в рамках организации бережливого производства. Для работы над этим крупным проектом задействованы силы нескольких управлений и отделов, ведущую роль играют две стороны: управление корпоративных коммуникаций и отдел систем автоматизированного проектирования (ОСАПР). Выбранным программным обеспечением для реализации СЭД в объединении стала программа «1С: Документооборот». Запущенный в 2013 году пилотный проект позволил отладить алгоритм

работы сотрудников с системой, адаптировать ее для объединения, оптимизировать затраты, выявил требующие доработки процессы и операции, определил порядок дальнейшего внедрения СЭД. Главным направлением работы с системой на нынешнем этапе определена сфера входящей корреспонденции, в перспективе значится полностью автоматизированная система внутреннего документооборота. В 1С сейчас регистрируют, просматривают и работают с документами около тысячи пользователей, но в планах у разработчиков проекта подключить к электронной системе сотрудников руководящих должностей вплоть до начальников бюро, действующих на предприятии. Внешние обстоятельства этому способствуют. Да и в повышении скорости режима обмена информацией на предприятии убеждается все больше сотрудников, сталкивающихся с выполнением срочных заданий. В сохранявшейся долгое время неизменной сфере работы с входящими и внутренними документами принять нововведения для многих оказывается очень непросто. Команда проекта по внедрению СЭД, совершая очередной шаг вперед, держит в уме и мероприятия по организации комфортного перехода сотрудников к применению новшеств.

Проблема	Решение
Открытый код	<p>Взявшись за разработку проекта, сотрудники ОСАПР столкнулись с самым главным вопросом: выбор ПО. Почему именно «1С: Документооборот»? Исследования рынка предлагаемых в России СЭД доказали, что из всех представленных вариантов самой доработанной и удобной для использования в объединении является программа 1С. По сравнению с аналогами она представляет собой оптимальное сочетание цены и качества. Одно отсутствие необходимости в большом количестве ресурсов при настройке, программировании и отладке всех опций, которые пригодятся для функционирования системы на предприятии, – уже весомое преимущество по сравнению с альтернативными вариантами.</p>
Консерватизм персонала	<p>СЭД имеет важную особенность: либо система должна быть внедрена на всех рабочих местах, связанных с созданием, редактированием и хранением информации, либо эффективность ее работы будет минимальной. Настроенные на достижение максимального результата, члены команды проекта избрали свои пути работы с возражениями консервативно настроенных сотрудников. Совместными усилиями было проведено обучение пользователей СЭД, разработано два варианта инструкции для обращения с ПО в процессе освоения, организована техническая поддержка для пользователей 1С, по всем возникающим вопросам в ОСАПР готовы дать ответы по телефонам: 25-14, 50-87. Миссию консультирования сотрудников предприятия в отделе выполняют два специалиста.</p>
Опытные образцы	<p>Прежде чем подключать к системе большое количество пользователей, в качестве стартового отрезка по внедрению СЭД логично было попробовать ограничиться реализацией пилотного проекта. В первую очередь, этот период помог представить работу с электронными документами как систематизированную деятельность, которой присущи повторы операций, непрерывное улучшение функционирования. Ведь несистемно с электронными документами на предприятии работают уже давно. Проанализировав деятельность служб, в качестве площадки для эксперимента выбрали отдел кадров, где сотрудники полгода занимались регистрацией договоров, используя СЭД. По окончании этого периода у пользователей возникли предложения по оптимизации системы. Пилотный проект свои задачи выполнил, все пожелания были проработаны.</p>
Взаимодействие с внешним миром	<p>При внедрении СЭД возникает вопрос организации взаимодействия с внешним «бумажным» миром. К особенностям документооборота в объединении также относится то, что часть информации необходимо хранить на бумажных носителях, исходя из порядка, установленного в стране. Так, архивные документы подлежат сдаче в Центральный исторический архив пока только в бумажном виде. Чтобы переход к СЭД не создавал дополнительных осложнений, а действовал только на облегчение работы с документацией, необходимо получить электронные образы попадающих в систему бумаг. Серьезных препятствий на предприятии к освоению программ сканирования и распознавания не возникло, сканерами и подобными модулями в объединении пользуются уже давно.</p>
Структурные изменения	<p>Одним из факторов, которые необходимо учесть при внедрении СЭД, являются постоянные структурные изменения в организации. Однако, оказывается, затруднения в этой области возникают лишь у ОСАПР, так как права для новых пользователей можно обновлять только тогда, когда в 1С никто не работает, то есть вечером. Но выполняют свои обязательства сотрудники оперативно – незамедлительно после выхода приказа об очередном изменении в структуре. Таким образом СЭД позволяет избежать сложностей, возникающих при передаче массивов информации на бумаге из одного подразделения в другое (например, во вновь образованное). Потери знаний, неизбежно сопровождающие любые структурные и кадровые перестановки, сводятся к минимуму.</p>

Начальник управления
корпоративных коммуникаций Ирина Сакова



Вдобавок к распространению писем, приходящих в объединение в бумажном виде, ее сотрудники должны сделать их электронные образы и заняться к тому же рассылкой как бумажных, так и электронных копий посланий в программе. Но сейчас от этих неудобств никак не уйти. Дело в том, что должно пройти время, прежде чем пользователи привыкнут работать с помощью этой системы. Тогда можно будет двигаться дальше, переходить к освоению приемов и методов работы с электронными документами в полную силу. Все свое время.

Кроме того, так как в планах расширение круга пользователей системы, необходимо довести работу с программой «1С: Документооборот» ныне подключенных к СЭД до

Знакомство с СЭД

Именно так характеризует нынешний этап внедрения системы на предприятии **Ирина Сакова, начальник управления корпоративных коммуникаций:**

– СЭД должна уменьшить объемы работы сотрудников с документами. И действительно, в некоторых службах они снижены. Но, например, канцелярия на сегодняшний день вынуждена выполнять вдвое больше операций.

автоматизма. В дальнейшем не обойтись без освоивших систему пользователей, которые смогут оказать поддержку отстающим в освоении новой безбумажной технологии работы, скоординировать в некоторых случаях их действия, не обращаясь в бюро ОСАПР за технической поддержкой. При массовом внедрении это очень важный нюанс, способствующий успешному завершению процесса, начатого в объединении меньше полугода назад.



Секретарь и.о. заместителя управляющего директора-директора по инновациям и перспективным программам Ю.Н. Шленкина Людмила Самохина



Секретарь заместителя управляющего директора-директора по продажам и сервисному обслуживанию Р.Р. Сакаева Светлана Артюхина

Узкие места

Внедряя новый технологический процесс на производстве, специалисты нередко встречаются с образованием так называемых узких мест. На практике обнаруживаются такие проблемы, которые теоретически предусмотреть сложно. Вот они и высказывают, затрудняя нормальную работу участка. У кого как не у пользователей СЭД мы можем узнать обо всех узких местах в использовании «1С: Документооборот».

Регина Якубенко – специалист сектора протокола управления корпоративных коммуникаций (УКК):

– Мне кажется, не все еще привыкли к новому порядку работы с документами. Например, я, занимаясь оформлением приказов, теперь отправляю документ на согласование в электронном варианте. Но из-за того, что пока у многих людей нет привычки часто обновлять данные в программе, иногда процесс согласования затягивается на несколько дней. Думаю, должно пройти немного времени, когда пользоваться электронными версиями станет привычнее, чем бумажными, и больше таких задержек возникать не будет. Тогда СЭД в полной мере оправдает свое внедрение в качестве средства для ускорения работы с документацией.

Юлия Иваненко – специалист по связям с общественностью УКК:

– СЭД значительно упрощает работу специалиста по оформлению договоров. Но вскоре после того, как я начала работать в этой системе, поняла, что если по одним пунктам время и силы удастся сильно сэкономить, то по другим – наоборот. Например, когда происходит согласование договоров, у участников этого процесса возникает ряд замечаний к составленному документу. Вместе со скорректированным вариантом договора оформляется лист замечаний. И со-

гласующие лица, давшие замечания, должны подтвердить свое ознакомление с внесенными изменениями подписью. Поэтому в процессе подготовки договора все действия приходится выполнять, обращаясь с документами на бумажном носителе. Было бы намного удобнее и функции по согласованию и утверждению замечаний выполнять в программе 1С.

Людмила Самохина – секретарь и.о. заместителя управляющего директора-директора по инновациям и перспективным программам Ю.Н. Шленкина:

– Мне было несложно научиться работать в 1С, и считаю это во всех смыслах положительным новшеством. Но могу выделить несколько пунктов, которые нуждаются в улучшении. Главное, что не вяжется со всем механизмом работы в СЭД, – это регистрация документов в обычном журнале. Обращаясь в большинстве случаев с электронными версиями, дублировать данные опять на бумаге мне кажется лишним. Надеюсь, скоро отдел ОСАПР придумает, как можно избежать выполнения повторных действий.

Светлана Артюхина – секретарь заместителя управляющего директора-директора по продажам и сервисному обслуживанию Р.Р. Сакаева:

– Большим достоинством работы в СЭД, на мой взгляд, является открытость информационного пространства. Документы теперь не теряются, их можно легко найти и к тому же проследить, как и куда следует поток данных. Кроме этого, безусловно, сильно возросла скорость передачи документов между службами. Но бумаг очень много, они имеют разное значение и все приходят в двух вариантах: в электронном и на бумажном носителе. И всегда нужно сопоставлять и сравнивать, в обеих ли версиях я получила документ. Таким образом, время не всегда удается сэкономить.



Будни канцелярии

В объединении движение документов выстроено классическим способом на основе российского законодательства в области делопроизводства. Для такого предприятия, как УМПО, важно соблюдать четкую структуру движения документов, их учет. Все основные действия связаны с движением официального документа. **Заведующая канцелярией УМПО Елена Коханова** готова рассказать о том, как внедрение СЭД отразилось на работе службы, полностью отвечающей за всю входящую и исходящую корреспонденцию:

– Система электронного документооборота внедряется в канцелярии с января 2014 года. При этом руководство ставило ряд конкретных задач: автоматизация регистрации входящих документов, контроль исполнительской дисциплины, быстрый поиск документов. В СЭД четко прослеживается весь цикл работы с документами с момента их создания до исполнения. Кроме писем, доставленных на адрес объединения «Почтой России» и экспресс-почтой, регистрируются и документы, приходящие по электронной почте на центральный почтовый ящик и центральный факс объединения. Таким образом, канцелярия сканирует более ста документов ежедневно. В соответствии с СТП не регистрируются рекламные и коммерческие предложения, для остальных процедура регистрации ничем не отличается от той, что всегда применялась для бумажных писем. На сегодняшний день все пользователи системы оценили ее по достоинству и используют в работе.

Технический вопрос

На самом деле технических вопросов при работе с СЭД у сотрудников ОСАПР возникает очень много. Вместе с **начальником бюро новых информационных технологий Леонидом Налехиным** рассмотрим их подробнее.

Регулирование механизма

– Для регулирования механизма и воплощения его в жизнь мы проводим обследование предметной области, составляем функциональные модели исследуемых бизнес-процессов, а также модели потоков данных, – рассказывает Леонид Викторович. – На основании этих данных проводим автоматизацию, перенос моделей на функционал системы «1С: Документооборот».

Первое время внедрения программы стало этапом «притирки». Для этого был выбран один тип документов – договоры, – на которых и прошла апробация системы. После поэтапно вводили все новые документы (заявки на товарно-материальные ценности, приказы, распоряжения, входящие документы), сопровождая эти действия обучением пользователей на каждом из этапов. Для них организовали серьезные ликбез. ОСАПР подготовил два вида инструкций: одна краткая, другая обстоятельная, в несколько раз более объемная, пошаговая, с картинками, на которых отображается все происходящее на экране монитора во

время совершения того или иного описанного в инструкции действия. Специалисты отдела и для себя сформировали инструкцию в виде алгоритма, регламентирующего порядок действий при совершении операций по отладке и настройке программы или при осуществлении функции администратора системы.

Обновление системы

Несмотря на использование стандартного функционала, система постоянно оптимизируется. Ежеквартально проводится обновление нового релиза СЭД, что позволяет устранять накопившиеся замечания пользователей и расширять функционал системы. Леонид Викторович отмечает еще одну положительную черту 1С – она имеет те компоненты, которые необходимы для сканирования и распознавания документов. Кроме того, программа позволяет выполнять поточное сканирование, значительно экономящее время сотрудников в тех отделах и подразделениях, где взаимодействие с большим количеством поступающей на бумаж-

ном носителе информации является неотъемлемой частью деятельности специалистов.

Улучшение

Концепция непрерывного улучшения лежит в основе многих производственных процессов и технологий. Основным вопросом совершенствования СЭД, волнующим инженеров ОСАПР сегодня, является повышение мощности системы.

– В условиях использования системы большим количеством сотрудников к технической части программы предъявляются особые требования. Сотрудники отмечают, что время ожидания выполнения заданий заметно увеличилось в последние недели, что, конечно, неудобно. Поэтому сейчас все силы направлены на выработку таких вариантов оптимизации, чтобы с увеличением числа людей, подключенных к программе, система не «тормозила». В первую очередь мы разработали по этому пункту встречу с разработчиком системы для совместного поиска решения этой проблемы, – делится планами начальник бюро ОСАПР.

Схема движения документа в службе объединения



Разница налицо

Познав все тонкости функционирования СЭД на предприятии, мы поняли, что тема эта объемная, интересная и очень актуальная. Полученный на один вопрос ответ влечет за собой несколько новых «что?» и «как?». В заключительной части данной статьи мы предлагаем узнать, в чем разница между инженерным и канцелярским документооборотом, чтобы всегда суметь отличить один от другого, а также посмотреть, как там «у них, за границей».

У канцелярского документооборота свои тонкости:

1. Следование нормативным документам делопроизводства
2. Регистрация входящих, исходящих и внутренних документов
3. Жизненный цикл документов должен соответствовать типовым процессам канцелярии
4. Отчетность канцелярии о проделанной работе
5. Обычно у документов такого типа следующие атрибуты: регистрационный номер документа, источник документа (контрагент), ответственный исполнитель документа, код документа по номенклатуре дел предприятия, контрольный срок исполнения или ответа

Основными задачами, стоящими перед такими системами, являются:

1. Повышение эффективности управленческой деятельности
2. Ускорение движения документов в организации
3. Уменьшение трудоемкости обработки документов

У инженерного документооборота следующие задачи:

1. Формирование для пользователей единого нормативно-справочного поля
2. Управление процессами разработки изделия, календарное планирование групповых работ, распределение ресурсов по задачам
3. Управление хранением данных и документов
4. Управление составом изделия (версии состава, применяемость компонентов, конфигурации и исполнение изделия)
5. Управление оборотом технической документации и изменениями

Основным процессом инженерного документооборота является процесс конструкторской и технологической подготовки производства.

СЭД в области проектирования

Компания VOC Gases (город Murray Hill, штат Нью-Йорк) занимается проектированием и строительством заводов по переработке природного газа в 60 странах мира. В 1997 г. руководство VOC Gases приняло решение о стандартизации своей работы. Компании удалось снизить стоимость строительства посредством применения так называемых «fabrication packages» («пакетов документов, необходимых для строительства»). Хотя и до внедрения системы большинство информации существовало в электронном виде, однако она была разбросана по множеству мест и хранилась на разных платформах. В результате внедрения СЭД компания VOC уменьшила свои трудозатраты на разработку проекта среднего масштаба примерно на 50%. Стандартизация работ по проектированию и строительству позволила снизить расходы VOC при строительстве заводов в среднем на 20%.

СЭД в сфере коммунальных услуг

Компания Alliant Energy (головной офис — в городе Madison, штат Вирджиния) занимается предоставлением коммунальных услуг и обслуживает более 1 млн клиентов на Среднем Западе США. Для эффективного управления информацией, необходимой для выполнения основных бизнес-операций, Alliant Energy приобрела СЭД, на базе которой создан общий корпоративный репозиторий. Раньше индексировать онлайн-поиск было невозможно, во многих случаях сотрудники были вынуждены заниматься поиском бумажных копий документов. Теперь управление информацией и критически важными бизнес-документами централизовано. Будущие планы Alliant Energy по использованию СЭД включают управление контрактами, корреспонденцией, различными должностными инструкциями и любыми другими документами, требующими регулярных ревизий.

<http://citforum.ru/consulting/docflow/market/article1.8.2002309.html> «Мировой рынок систем электронного документооборота» Александр Глинских