

10 декабря 2020

Как выбрать систему электронного документооборота для крупной компании. Часть 1: какие функции нужны?

В ходе переговоров и пресейл-сессий клиенты часто спрашивают, как выбрать «правильную» именно для их компании СЭД (и правильного вендора или партнера для ее внедрения) среди существующего многообразия предложений на рынке. Елена Пискунович, директор направления Microsoft SharePoint ГК «КОРУС Консалтинг», рассказала, на какие критерии обратить особое внимание и как отличить действительно полезные функции и фишки от «красивой картинки» от маркетологов.

СЭД для enterprise: в чем отличия?

Электронный документооборот для крупной организации имеет свою специфику. Поэтому все написанное в этой статье будет касаться компаний с количеством сотрудников более 500, в которой уже заложены основы документооборота (то есть уровень ее цифровой зрелости – выше нуля).

Особенности крупной компании, которые нужно учитывать при выборе СЭД:

- большой объем документов: от 10 тысяч в месяц;



- работа с различными типами документов и источников (бумажные оригиналы, сканы, электронные документы через операторов ЭДО);
- расширенное число областей документооборота, требующих цифровизации (кадровый, технический и т.п);
- сложные и часто изменяющиеся маршруты согласования документов, большое количество участников;
- задачи, выходящие за рамки традиционного документооборота (договоры, первичка, канцелярия): автоматизация заявок, тендерной документации, изменений, жизненного цикла продукта, изготовления промо-материалов;
- требуется организация не только внутреннего, но и внешнего документооборота (обмен электронными документами с контрагентами через провайдеров ЭДО) и их объединение в одну систему;
- в ряде случаев – территориальная распределенность или холдинговая структура, что также сказывается на требованиях к организации электронного документооборота;
- необходимость донастраивать, дорабатывать и развивать систему под растущую и усложняющуюся структуру и изменяющиеся бизнес-процессы.

Для такой компании требуемая СЭД должна одновременно выполнять ряд функций: централизованное хранение документов, совместная работа сотрудников над ними, гибкие workflow (маршрутизация документов), управление поручениями, обмен юридически значимыми документами с внешними организациями – то есть скорее ее можно назвать СЭД/ЕСМ-

системой (ECM-enterprise content management).

Как выбрать СЭД/ЕСМ

На что стоит обращать внимание при выборе [СЭД/ЕСМ-системы](#) для крупной компании? Разберем, самые важные критерии, на что влияют и как их проверить на этапе выбора. А еще – как не попасться на стандартные уловки маркетологов, выявить «скрытые условия» и отличить действительно нужные фишки от buzzwords.

Функциональные критерии

В первую очередь важно, что система умеет и какие задачи по документообороту способна решить. Пристальное внимание – на функциональные особенности.

Интерфейс, юзабилити. Чтобы сотрудники действительно пользовались системой электронного документооборота, они должны быстро и без усилий ее освоить и с комфортом в ней работать. Для этого у системы должен быть современный, интуитивно понятный интерфейс – иначе пользователи просто саботируют переход на новую СЭД, и все затраты на внедрение электронного документооборота просто сгорят. Обязательно ознакомьтесь с системой на демонстрации, оцените, насколько быстро вам самим удалось в ней разобраться. Путь до ключевых разделов и документов должен занимать не более 2-3 кликов. Не критично, но приятно для пользователя иметь возможность применить индивидуальные настройки (цветовая схема,

расположение виджетов и разделов в своем личном кабинете и тому подобное). Ну и субъективный критерий «нравится/не нравится» никто не отменял.

Совместная работа с документами. То есть возможность для сотрудников корректировать и редактировать их одновременно. Эта функция – must have для современной СЭД, который обеспечивает скорость и удобство работы в системе. Еще лучше, если в СЭД предусмотрен контроль версионности – возможность отследить все внесенные правки, их инициатора и сравнивать варианты документов. Эта функциональность серьезно экономит время на поиск и сверку правок и помогает избежать ошибок или подписания некорректной/несогласованной версии.

Единый структурированный архив. С документами необходимо не только работать, но и хранить в едином реестре, и важно, чтобы доступ к нему был легким, а поиск, загрузка и выгрузка документов из него – понятными. Архив должен быть структурированным, с возможностью сквозного поиска: полнотекстового и по атрибутам документов (контрагенту, номеру, типу и так далее), удобной загрузкой и выгрузкой файлов. Крупной и территориально распределенной компании с большим количеством документов и контрагентов также важна возможность объединять архивы документов из разных источников в разных форматах: бумажных оригиналов, сканов, юридически значимых документов от контрагентов, полученных от операторов ЭДО. Для этого стоит уточнить, есть ли возможность объединения СЭД с сервисами сканирования (прямого или поточного для больших объемов документов), штрих-кодирования и распознавания. Кстати, в последние годы специально для оптимизации этой функции компании

создают ОЦО – единый центр обслуживания, сотрудники которого сканируют, обрабатывают документы и загружают их в архив. Для этой структуры наличие указанных сервисов является критически важным.

Конструкторы карточек и бизнес-процессов. Чем крупнее компания, тем сложнее в ней бизнес-процессы, в том числе и связанные с документами. На них влияет больше факторов, они часто меняются из-за реорганизаций и внедрения новых процедур, в работу с вовлечено больше сотрудников, маршруты согласования и обработки могут быть последовательными, параллельными или смешанными, варьироваться в зависимости от контрагента, суммы и так далее.

Конструкторы позволяют самостоятельно настраивать и модифицировать маршруты согласования, карточки документов, личный кабинет сотрудника. Это очень удобно и экономично, так как не требует привлечения разработчика или вашего внутреннего специалиста уровня «программист». Поэтому наличие такой функциональности крайне желательно, особенно если у вас действительно сложные и многообразные бизнес-процессы.

Обратите внимание: у разных поставщиков – разное понимание конструкторов. На стадии выбора попросите продемонстрировать, как работает система: у кого-то функциональность реализована в виде визуального редактора, и настройка идет путем перетаскивания курсором «кубиков» и «стрелочек», а у кого-то – в коде разметки, и тогда привлечение ИТ-специалиста неизбежно. Иногда конструкторы настолько сложны для освоения, что привлечь разработчика может быть проще и дешевле. Все это нужно тщательно протестировать перед выбором СЭД.

Возможности организации юридически значимого документооборота. Скорее всего, для обмена большим количеством документов с контрагентами у вас запланировано или уже настроено подключение к провайдеру ЭДО. Через него производится обмен финансовыми документами, EDI, договорами, неформализованными документами и в ближайшем будущем – транспортными накладными. Для крупной компании удобнее объединить внешний и внутренний документооборот в единой системе и работать с ними из «одного окна», не переключаясь между СЭД, личным кабинетом провайдера и учетной системой.

Узнайте, может ли СЭД/ЕСМ-система:

- обеспечивать обмен документами с контрагентами через разных провайдеров ЭДО из единой точки входа;
- работать не только с финансовой первичкой, но и с неформализованными документами (например, договорами);
- поддерживать ЭЦП разных типов (простую, квалифицированную и усиленную квалифицированную);
- определять типы поступающих от провайдеров документов и сортировать их;
- маршрутизировать документы: автоматически направлять их по предварительно настроенному маршруту в зависимости от установленных параметров;

- аккумулировать документы разных типов и от разных провайдеров ЭДО в едином архиве;
- удобно интегрироваться с учетной системой и иными внутрикорпоративными сервисами.

Мобильные приложения или мобильность. Одна из самых запрашиваемых, но и самых спорных опций. Покупка и тем более разработка мобильного приложения для использования СЭД приводит к существенному удорожанию проекта. При этом опыт показывает, что далеко не все им потом пользуются. Важно на старте понять, какие конкретные задачи вы планируете выполнять в СЭД с мобильных устройств: если вам достаточно нажимать на мобильном только 3 кнопки «Согласовать», «Подписать» и «Поручить» (а так чаще всего и бывает), то дешевле и удобнее для вас может быть альтернатива мобильному приложению. Например, согласование документов и выполнение задач по ним через электронную почту, без входа в СЭД (lazy approval), или чат-бот, для точечных прикладных задач.

Разработка мобильных приложений СЭД редко обеспечивает адаптацию под все имеющиеся разрешения экранов и платформы. То есть ваше приложение может работать iPhone, но не будет на Android или даже на iPad. Нужно заранее обсудить это с поставщиком СЭД и при необходимости адаптировать предлагаемое мобильное приложение.

Гибкая ролевая модель. Проверьте, предусмотрена ли в СЭД самостоятельная настройка ролей пользователей: можете ли вы сами предоставлять, закрывать, менять доступ к определенным типам документов для различных групп и отдельных сотрудников. Такая ролевая модель крайне

важна для обеспечения безопасности данных. Она должна быть реализована на уровне механизмов системы, в противном случае вам придется каждый раз запрашивать такую настройку у разработчика, теряя на этом время и деньги.

Поддержка холдинговой структуры. В это понятие входят возможность единой инсталляции СЭД на весь холдинг (вместо отдельных внедрений в каждом подразделении или дочерней компании), работа для сотрудников всех юридических лиц холдинга из «одного окна» в единой системе, обмен документами между компаниями холдинга и при этом возможность локальной работы для филиалов и дочерних компаний на своем «участке» документооборота. Также функциональность обеспечивает сквозные процессы по документам для всего холдинга, прозрачность контроля за ними, формирование консолидированной отчетности.

Обычно это выделено в виде отдельного модуля системы электронного документооборота и требует дополнительных затрат, но если ваша компания представляет собой холдинг, без него не обойтись.

Аналитические отчеты. Речь об отчетах по объему документов и исполнительской дисциплине. Обратите внимание, предусмотрены ли в СЭД гибкая настройка, конструирование отчетов, выгрузка результатов в виде таблиц или даже визуализация на дашбордах. Эти возможности помогут сэкономить время на сбор и оценку данных и усилить контроль за процессами документооборота в вашей организации.

Наличие готовых уникальных сервисов. Вариантов, предлагаемых вендорами СЭД/ЕСМ для решения узкоспециализированных задач,

множество: это могут быть модули авансовых отчетов, бюджетного контроля, управления совещаниями, подготовки тендерной документацией, управление изменениями, заказа промо-материалов, управления жизненным циклом продукта, интеграции с внешними базами данных или автоматической оценки благонадежности контрагентов. Конечно, их можно и разработать «с нуля», но это вновь требует времени и денег. Лучше заранее продумать, какая функциональность помимо «классической» вам нужна и выяснить, предлагает ли ее поставщик СЭД.

Источник: vc.ru

