

04 декабря 2020

Классические СЭД нуждаются в срочной модернизации

Системы электронного документооборота непрерывно развиваются. Сегодня с их помощью можно автоматизировать не просто обработку и хранение документов, но и множество бизнес-процессов. Об этом говорили участники организованной CNews Conferences онлайн-конференции «Рынок СЭД: вызовы, препятствия, перспективы».

Развитие СЭД

Елена Пискунович, директор департамента порталных решений ГК «КОРУС Консалтинг», рассказала, что существует пять уровней зрелости документооборота в компаниях. Большинство все еще находится на втором или третьем из них: то есть ведут в основном бумажный документооборот, частично или полностью автоматизировав процесс согласования и обработки документов. Однако в последнее время наметился переход на четвертый уровень, когда до 70% документов существуют исключительно в электронном виде.

Стимулом для перехода на полностью электронный документооборот являются инициативы государства, такие как штрафы за предоставление в бумажном виде декларации по НДС, отчетности по страховым взносам, а также переход на электронные трудовые книжки, удаленная работа и

осознание бизнесом экономической эффективности цифровизации. В то же время, для того, чтобы организовать полностью электронный документооборот, надо подключиться к разным провайдерам ЭДО, типизировать документы, наладить их маршрутизацию, обеспечить поддержку электронной подписи, сформировать единый электронный архив и интегрировать его со всеми необходимыми информационными системами.

Однако такие проекты не всегда бывают успешными. Основные причины: отсутствие внутренней экспертизы в компании, опыта внедрения, а также неготовность к переменам. Возникают и сложности, связанные с особенностями российского законодательства и с отсутствием необходимых решений на рынке. **Елена Пискунович** рассказала о том, как лучше выстроить процесс внедрения электронного документооборота для того, чтобы в кратчайшие сроки добиться желаемого результата.

СЭД «Тезис» исполняется 10 лет, начал свое выступление Илья Зайчиков, product owner СЭД «Тезис» компании Haulmont. Он поделился опытом развития системы. «Раньше при выборе СЭД заказчики смотрели только на функциональность. Сейчас на первый план выходят технологии, удобство и возможности развития системы», – говорит Илья Зайчиков.

Когда продукт только появляется на рынке, в его основе лежат самые новые технологии, но функций еще недостаточно. Разработчик занимается развитием функциональности, но за это время меняются технологии. Перед вендором встает дилемма: придерживаться уже имеющихся технологий, но тогда продукт станет неинтересен пользователям, или создавать новое решение на новых технологиях, но при этом терять опыт и клиентов, которые

уже были наработаны. Аналогичная проблема возникает и у заказчиков: пока они дорабатывали существующее решение, технологии ушли вперед. А значит, надо опять заниматься поиском поставщика СЭД.

Илья Зайчиков подчеркнул, что крупные заказчики, как правило, автоматизируют на СЭД не только документооборот, но и все процессы в компании. А значит, им нужна мощная платформа, поддерживающая практически любые бизнес-процессы. Именно поэтому СЭД «Тезис» на платформе Ciba ежегодно выпускает новые релизы. Раз в 3-5 лет «Тезис» переходит на самую свежую Ciba без потери технологий и наработок. Таким образом, СЭД постоянно поддерживается в актуальном состоянии как с точки зрения технологий, так и с точки зрения функциональных возможностей.

СЭД, как и все другие решения, нуждаются в постоянном обновлении, продолжил Михаил Егоров, исполнительный директор «АйДи – Технологии управления». В противном случае возникают проблемы с производительностью, быстродействием и масштабируемостью. Дополнительные проблемы создают устаревшие языки программирования или другие компоненты, а также исторические архитектурные недоработки.

Он рассказал о системе Documino, в основе которой лежат самые современные компоненты и технологии. При ее создании особое внимание уделялось удобству пользовательского интерфейса, а также поддержке управления решением задач, не имеющих отношения к документообороту, чат-ботов и мессенджеров, организации совещаний, интеграции с календарем, созданию личных и групповых подборок документов, умному анализу текста и рекомендациям по маршрутизации документов. Существует

также мобильная версия Documino, ориентированная не только на VIP, и на рядовых пользователей.

Практический опыт

Борис Шевелев, директор по информационным технологиям компании «Русские Башни», рассказал о том, как компания выбирала решение для создания электронного архива. В 2018 г. была создана ИТ-платформа «Рубаха», в основе которой лежит BPM-решение. Каждый из ее модулей требует обработки и хранения электронных копий документов. Компания решила сделать ECM частью интеграционного сервиса. Сегодня система обработки документов отправляет запрос на интеграционную платформу для получения от нее информации в соответствии с заданными атрибутами. Благодаря этому сотрудники работают в привычных системах, но физически документы создаются в ECM. Таким образом компании удалось уйти от проблемы обеспечения usability при внедрении новых решений.

Александр Дмитриев, начальник отдела информационных технологий компании «Объединенные системы сборы платы» (ОССП), также поделился опытом внедрения СЭД. Компании необходимо было решение, обеспечивающее удобство работы через единое окно, которое можно было быстро внедрить и при необходимости модифицировать, а также интегрировать в существующую инфраструктуру. Был проведен тендер на выбор подрядчика, по итогам которого была выбрана СЭД Docsvision от компании Digital Design.



В процессе внедрения возникло еще несколько задач. Например, в условиях пандемии и массовой удаленной работы необходимо было обеспечить сотрудников компании простой ЭЦП для ознакомления с различными корпоративными документами и разработки соответствующих регламентов и организовать доступ в СЭД через интернет. Все они были успешно решены. По мнению Александра Дмитриева, при внедрении СЭД очень важны навыки и компетенции проектной команды. Сам процесс внедрения надо разбить на этапы, организовать тестирование функционала группой «продвинутых» пользователей и максимально быстро переводить внедряемый процесс в СЭД. Важны также периоды максимальной концентрации команд с обеих сторон и правильный выбор технического решения.

На внедрение ЭДО с покупателями и заводами Трубной металлургической компании (ТМК) потребовалось около 15 мес., продолжил Илья Королев, начальник отдела бизнес-процессов (ТМК). Были автоматизированы подписание ЭЦП основных договорных документов с клиентами и оформление их оригиналов, а также оформление пакета документов сбытовой спецификации.

На сегодняшний день в компании создана система для согласования и подписания ЭЦП договорных документов без использования бумажных носителей по всем подразделениям сбыта и всем российским заводам-производителям. Унифицированы бизнес-решения в договорном процессе по сбыту продукции. С декабря 2020 г. решение передано в промышленную эксплуатацию. В ближайшее время компания ожидает массового подключения клиентов к подписанию договорных документов с помощью ЭЦП, запуска процесса оформления договорных документов с клиентами

стран СНГ и дальнего зарубежья, включению в процесс заводов-переработчиков. Также планируется перевести в электронный вид оформление договорных документов при отгрузке готовой продукции с ответственного хранения.

Валентин Черепашук, руководитель департамента автоматизации и роботизации QIWI, уверен, что в процессе электронного документооборота можно с успехом использовать программных роботов, способных имитировать действия человека. Они могут взять на себя регистрацию и обработку оригиналов актов и счетов-фактур от контрагентов, регистрацию исходящих документов, перевод писем-запросов в электронный вид с автоматической обработкой, проверку на достоверность входящих агентских актов, проверку комплектности документов и счетов на оплату, обработку структурированных запросов Росфинмониторинга, регистрацию документов от госорганов.

В качестве примера Валентин Черепашук привел роботизацию процесса обработки запросов от Федеральной службы судебных приставов (ФССП). Качество документов было не всегда удовлетворительное, поэтому на текущий момент на первой итерации успешно обрабатывается в среднем 65% документов. На втором этапе происходит полуавтоматическая обработка файлов, не прошедших полное распознавание ранее. То, что удалось распознать, робот записывает в Excel-файл. Недостающую информацию добавляет человек. Дальнейшая обработка происходит по файлам Excel.

Евгений Гончаров, руководитель проектного офиса Российского футбольного союза (РФС), отметил, что активное внедрение цифровых технологий в

организации началось в 2019 г. До этого в союзе использовались исключительно бумажные документы, с которыми сотрудники в буквальном смысле слова ходили к руководству. Понятно, что если руководителя не было в офисе, то бизнес-процесс останавливался. Кроме того, любой сотрудник мог написать служебную записку непосредственно на имя генерального секретаря РФС.

Сложности перехода на электронный документооборот были связаны с небольшим размером бюджета, а также с отсутствием опыта внедрения подобных систем и формализации бизнес-процессов. Евгений Гончаров подробно рассказал обо всех этапах проекта и поделился опытом, который РФС получил в процессе его реализации.

Источник: CNews

