

ПРОБЛЕМЫ ВЫБОРА СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА НА ПРИМЕРЕ УРАЛЬСКОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО УНИВЕРСИТЕТА

Выбор системы электронного документооборота для конкретной организации — непростая задача. Получить желаемый эффект от внедрения системы электронного документооборота (СЭД), обеспечить организации ожидаемые тактические и стратегические преимущества возможно только при условии, что система выбрана правильно. В статье рассматриваются основные проблемы, связанные с выработкой критериев и методов оценки существующих систем на примере Уральского федерального университета.

К л ю ч е в ы е с л о в а: документационное обеспечение управления, организация документооборота, система электронного документооборота, выбор системы электронного документооборота.

Общеизвестно, что получить желаемый эффект от внедрения системы электронного документооборота (СЭД), обеспечить организации ожидаемые тактические и стратегические преимущества возможно только при условии, что система выбрана правильно и процесс внедрения прошел успешно.

В последние годы вопросам внедрения систем автоматизации делопроизводства, управления документами уделяется достаточное внимание. Как в «бумажных», так и в электронных специализированных журналах регулярно появляются публикации по этой проблематике. Несомненный интерес представляют материалы относительно нового журнала «Современные технологии делопроизводства и документооборота». В многочисленных статьях описывается опыт внедрения систем электронного документооборота в органах управления различного уровня, организациях различных направлений деятельности и форм собственности, подробно рассматриваются различные аспекты внедрения СЭД.

Меньше внимания уделяется проблеме выбора СЭД для конкретной организации. Методические рекомендации по выбору автоматизированных систем документационного обеспечения управления в организациях изданы ВНИИДАД более десяти лет назад, в 2003 г. [Рекомендации по выбору]. За это время рынок систем автоматизации управленческих (в частности, документационных) процессов существенно расширился и структура его усложнилась. Появилось много новых гибких, многофунк-

циональных, различных по цене решений. Свой вклад в решение проблемы выбора вносит общественная организация «Гильдия управляющих документацией» [Системы электронного документооборота]. Но при тираже в 3000 экземпляров весьма информативное справочно-информационное пособие, подготовленное «Гильдией», не может оказать помощь широкому кругу организаций, выбирающих СЭД.

Таким образом, проблема выбора СЭД для конкретной организации не утратила своей актуальности. И сегодня руководитель (а точнее, специалист, выполняющий соответствующее задание руководителя) оказывается перед весьма непростой задачей выбора из множества коммерческих предложений той системы, которая максимально соответствует потребностям его организации. А задача эта действительно сложна, что обусловлено рядом факторов.

Во-первых, сведения о системах электронного документооборота, размещенные на сайтах компаний-разработчиков, в журнальных публикациях, носят главным образом рекламный характер. Каждый разработчик информирует потенциального заказчика об уникальности своих программных продуктов, уверяя в беспорной адекватности своей системы требованиям практически любой организации. Рекламный оттенок зачастую носят и публикации, посвященные проблеме выбора СЭД, в уважаемых специализированных изданиях. И это не удивительно, поскольку авторами этих статей, содержащих сравнительные характеристики различных систем, часто являются представители ведущих компаний-разработчиков офисного программного обеспечения и связанных с ними консалтинговых фирм. Справедливости ради следует отметить, что подобные статьи (большинство из которых написаны на достаточно высоком теоретическом уровне) отчасти компенсируют недостаток собственно документоведческих публикаций, содержащих попытки научного осмысления использования современных компьютерных технологий [см., например: Системы электронного управления документами]. Научных исследований, посвященных проблеме выбора СЭД организации, не много [см., например: Усманова].

Во-вторых, на сегодняшний день не существует универсальной, признаваемой всеми специалистами (как теоретиками, так и практиками) классификации офисных программных продуктов, в частности систем электронного документооборота. Разнообразие предлагаемых на рынке систем, постоянное их совершенствование, расширение функциональных возможностей чрезвычайно осложняют разработку подобной универсальной классификации. Не случайно в документоведческом сообществе изредка проскальзывает мнение, что разработать единую классификацию,

которая бы всех устроила, практически невозможно, поскольку у ее автора неизбежно возникнут разногласия с компаниями-разработчиками программного обеспечения по поводу «неправильного позиционирования» их систем.

Отсутствие единой классификации отнюдь не означает отсутствие какой-либо классификации. Напротив, параллельно существует множество различных систем классификации программных продуктов, многие из которых представляют несомненный интерес [см., например: Гайдамакин; Рожкова]. Но в основе этих классификаций лежат различные принципы систематизации, имеются серьезные терминологические расхождения.

О терминологических расхождениях следует сказать особо, поскольку терминология рассматриваемой предметной области окончательно не сформирована. Отсутствует единое толкование самого термина «СЭД». Например, в Правилах делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти [О внесении изменений] и в Требованиях к информационным системам электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти [Требования] приводятся различные определения термина «система электронного документооборота». Различные толкования этого понятия можно найти в сети Интернет, в частности на сайтах компаний-разработчиков офисного софта. Не решен вопрос о соотношении понятий «система электронного документооборота» и «система автоматизации делопроизводства (САД) или «автоматизированная система документационного обеспечения управления (АСДОУ)». Последний термин ведущие документоведы ВНИИДАД в свое время предлагали использовать в качестве обобщающего [Рекомендации по выбору, с. 6–7].

Не ясно, насколько правомерно трактовать СЭД и АСДОУ как синонимы, что зачастую (в более или менее явной форме) прочитывается в текстах не только журнальных публикаций, но и нормативно-методических документов.

Далека от завершения и более новая дискуссия о соотношении понятий «система электронного документооборота» (СЭД) и «управление корпоративным контентом» (ЕСМ — Enterprise Content Management). На данный момент при наличии различных точек зрения большинство специалистов все-таки выступают за разделение понятий СЭД и ЕСМ [см., например: Нужно ли разделение].

Существование двух терминов связано с наличием двух подходов к автоматизации документационных процессов: западного (продукты класса ЕСМ) и отечественного (СЭД). Отечественный подход основывается на методах документационного обеспечения управления (ДОУ). Западный подход базируется на традициях создания инфраструктуры

хранения документов и другого контента в информационной системе организации. Соответственно системы, реализующие эти задачи, имеют определенную специфику, различаются результатами использования.

ЕСМ — система управления информационными ресурсами организации. Системы этого класса имеют дело с контентом любого рода (документы, данные, мультимедиа). Основная задача этих систем — структурирование неструктурированного контента, сохранение и предоставление достоверной информации пользователям, то есть формирование единого информационного пространства организации.

СЭД — система автоматизации процесса документационного обеспечения управления. СЭД работает с документами. Главная задача этих систем не хранение документов (задача хранения решается, но как частная подзадача), а обеспечение управленческих процессов, сопровождение жизненного цикла документов.

СЭД — понятие более узкое. ЕСМ — это широкий класс продуктов, который позволяет управлять любым контентом. Термин «ЕСМ» характеризует платформы, способные одновременно решать множество различных задач, среди которых может быть и задача СЭД. Иными словами, СЭД входит в подмножество решений, которые могут быть реализованы в контексте ЕСМ.

Постепенно границы между СЭД и ЕСМ размываются, поскольку по мере развития они начинают пересекаться по функционалу и решаемым задачам. Ряд российских СЭД по своему функционалу соответствуют или приближаются к ЕСМ. Развитие тиражируемых СЭД идет в сторону превращения в платформу за счет расширения набора инструментов и решаемых задач. А ЕСМ часто используются для решения прикладных задач, в том числе построения систем делопроизводства — например, в компаниях «Росатом» и «Ростелеком». Появляются законченные решения для задач ДОО на базе западных ЕСМ. Подобная практика также способствует смешению понятий СЭД и ЕСМ.

Разделение терминов СЭД и ЕСМ действительно оправданно при обозначении классов программных продуктов, поскольку это разные типы программного обеспечения, системы разных классов, ориентированных на решение несколько различающихся задач. ЕСМ-системы — это более высокий и обобщенный (по задачам и функционалу) класс систем, чем СЭД, решающая конкретные задачи в сфере документооборота. СЭД входит в ЕСМ и является ее частью.

Существенным фактором, затрудняющим выбор СЭД для конкретной организации, является отсутствие национального стандарта на этот продукт. Существующий стандарт 2010 г. «Системы электронного доку-

ментооборота. Взаимодействие систем управления документами. Требования к электронному сообщению» [ГОСТ 53898-2010] регламентирует важную, но достаточно локальную область использования СЭД. Упомянутый стандарт устанавливает только формат, состав и содержание электронного сообщения, обеспечивающего информационное взаимодействие систем управления документами.

Компенсировать отсутствие национального стандарта на СЭД, вероятно, призваны Требования к информационным системам электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти [Требования], вступившие в силу со 2 декабря 2011 г. Но столь ожидаемый документ не вызвал особого энтузиазма в профессиональном сообществе как документоведов, так и производителей офисного программного обеспечения. Автор не ставит задачу подробного анализа этого документа, что может быть предметом отдельного обсуждения. Но ознакомление с текстом требований наводит на мысль, что их практическое влияние на процесс выбора СЭД, вероятно, будет ниже ожидаемого. Одна из причин этого минимального влияния заключается в том, что функциональные требования, которые сегодня предъявляют организации к СЭД, и функционал, предлагаемый ведущими разработчиками СЭД, превышают набор функций системы, указанных в Требованиях. Трудно предположить, что этот документ (в нынешней его редакции) заинтересует организации, кроме федеральных органов исполнительной власти, которым он непосредственно адресован.

Институт независимых экспертов, которые могли бы, проанализировав потребности конкретной организации, рекомендовать определенную систему электронного документооборота, в России только формируется. Большинство организаций в выборе системы вынуждены рассчитывать только на собственные силы.

В таких условиях как позитивный, так и негативный опыт выбора СЭД представляет интерес для организаций аналогичного типа и направления деятельности. Несомненного внимания заслуживает процесс выбора СЭД таким крупным высшим учебным заведением, как Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (УрФУ).

После образования на базе Уральского государственного технического университета — УПИ Уральского федерального университета [О создании] и его реорганизации путем присоединения к нему Уральского государственного университета им. М. Горького [О реорганизации] управленческие процессы существенно усложнились, количество документов резко возросло. В сложившейся ситуации руководство УрФУ осо-

знало необходимость внедрения СЭД с целью повышения эффективности управленческой деятельности, модернизации финансовой и административной системы за счет оптимизации делопроизводства как технологии управления.

Приказом ректора УрФУ в июле 2012 г. была сформирована рабочая группа и группа экспертов для подготовки и организации внедрения СЭД. В состав группы вошли представители ректората, управления стратегического развития и маркетинга, управления автоматизации, другие специалисты. Важная роль в организации работы группы была отведена представителям управления делопроизводства и общих вопросов.

Одной из важнейших задач рабочей и экспертной групп было выявление потребностей потенциальных пользователей системы в сфере оптимизации документооборота, определение необходимого функционала будущей системы и выбор программного обеспечения, наиболее удовлетворяющего выявленным требованиям.

Специалистами управления по делопроизводству и общим вопросам УрФУ были разработаны анкеты и проведено анкетирование различных категорий управленческого персонала университета. Целью анкетирования было выявление потребности в автоматизации документационных процессов, определение приоритетных функций будущей системы на каждом уровне управления. В ходе анкетирования были опрошены: 5 проректоров, 11 директоров и начальников департаментов институтов, ответственных за делопроизводство в структурных подразделениях, и 12 помощников руководителей подразделений университета. Всего было заполнено 48 анкет. Подобную выборку при проведении обследования можно считать достаточно репрезентативной. В результате анкетирования выявлены функции, которые участники опроса считали необходимым автоматизировать в первую очередь.

Для формирования критериев экспертной оценки предлагаемых на рынке СЭД рабочей группой проведено ориентировочное обследование основных направлений документной деятельности УрФУ и анализ постановки документационного обеспечения управления. В ходе обследования изучались и анализировались следующие аспекты: структура управления университетом; основные функции структурных подразделений, служб и отдельных должностных лиц — поставщиков и потребителей документной информации проектируемой системы; сложившаяся практика взаимодействия структурных подразделений, руководителей и исполнителей; сложившаяся система подготовки, обработки и движения организационно-распорядительных и кадровых документов; функции, задачи и объем работы персонала делопроизводственной, секретарской и других служб, связанных с документной деятельностью университета.

В ходе обобщения результатов проведенных мероприятий рабочей группой и экспертами были выделены основные критерии сравнения предлагаемых на рынке СЭД. Пять сравнительных критериев выбора СЭД УрФУ включали:

- стоимость неисключительных пользовательских прав, включая техническую поддержку на один год;
- функциональные характеристики системы;
- соответствие СЭД имеющемуся корпоративному программному обеспечению университета (ИТ-окружению);
- наличие у фирмы-разработчика офиса в Екатеринбурге;
- наличие успешных внедрений предлагаемой СЭД в образовательных учреждениях, в частности в крупных университетах [Описание критериев].

При расчете стоимости неисключительных прав, включая техническую поддержку на один год, использовалась следующая формула:

$$C_i = \Pi_{\text{мин}} / \Pi_i,$$

где C_i — значение стоимостного критерия рассматриваемой системы, $\Pi_{\text{мин}}$ — минимальное ценовое предложение, Π_i — ценовое предложение по рассматриваемой системе.

Функциональные характеристики рассчитывались следующим образом:

$$\Phi = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n K_i,$$

где n — число функциональных характеристик, K_i — принимает для каждой функциональной характеристики значение 1, если функционал присутствует в рассматриваемой системе документооборота, и значение 0 — в противном случае.

К необходимым функциональным характеристикам будущей СЭД УрФУ были отнесены:

- регистрация документов: автоматизированная регистрация входящего или исходящего документа осуществляется путем заполнения полей электронной регистрационной карточки, которая помещается в единую электронную базу данных по документам университета, исключая повторную регистрацию документа;
- выдача поручений: по каждому документу можно дать неограниченное количество поручений/резолуций; по каждому поручению указываются конкретные поручитель и исполнитель; по завершении исполнения формируется отчет об исполнении; система позволяет вносить промежуточные отчеты и указывать текущий процент исполнения поручения;

- согласование (визирование) документов: система должна предусматривать возможность электронного согласования (визирования) проектов документов руководителями структурных подразделений (может осуществляться последовательно или параллельно), возможность доработки проекта документа;
- маршрутизация документов: система должна поддерживать параллельную, последовательную, сложную (последовательно-параллельную) маршрутизацию документов, возможность настройки типовых маршрутов;
- подписание документов руководителем;
- рассылка документов: система должна осуществлять интеграцию с почтовой программой MS Outlook, создается единая адресная книга;
- контроль исполнения поручений: подсистема контроля исполнения поручений должна предоставлять руководителям различных уровней оперативную информацию о ходе исполнения конкретных поручений, о состоянии исполнительской дисциплины конкретных исполнителей, структурных подразделений и в масштабе университета; информация об исполнительской дисциплине формируется в системе в виде отчетов;
- поиск документов (получение информации о документе): в системе должны быть предусмотрены различные возможности поиска документной информации — многоаспектный поиск по реквизитам ЭРК, полнотекстовый поиск, поиск информации о наличии, состоянии, движении и ходе исполнения документов;
- составление проектов документов: возможность создавать различные виды и разновидности документов на основе предусмотренных в системе шаблонов; автоматически создаваемые теньевые копии документа позволяют вернуться к случайно удаленному или некорректно измененному содержимому документа;
- уведомление о поступлении новых документов;
- уведомление об истечении сроков исполнения (согласования) документов;
- составление отчетов: поддержка функции автоматического формирования стандартных отчетов;
- возможность работы в режиме удаленного доступа к системе.

Для оценки соответствия корпоративному ИТ-окружению использовалась формула:

$$O = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n K_i,$$

где n — число требуемых характеристик, K_i — принимает для каждой характеристики значение 1, если функционал присутствует в рассматриваем-

мой системе документооборота, и значение 0 — в противном случае. Возможность интеграции системы с офисными пакетами Microsoft Office с программными продуктами, отвечающими за проектирование и анализ бизнес-процессов (такими, как Microsoft Visio, Business Studio, MS Exchange 2010, MS SharePoint Server), позволяет реализовать полный цикл процессного управления.

После определения критериев оценки СЭД УрФУ были выбраны пять систем «1С:Документооборот»; «ДЕЛО-Предприятие»; DIRECTUM; EOS for SharePoint; LanDocs.

«ДЕЛО-Предприятие» (разработчик — московская фирма с безупречной репутацией «Электронные офисные системы», ЭОС) — самая распространенная СЭД в России. «ДЕЛО» благодаря тиражному, «коробочному» решению имеет минимальное время внедрения. Вместе с тем система обладает возможностью гибкой настройки на условия и потребности конкретной организации. Система соответствует действующим законодательным и нормативно-методическим требованиям в области управления документами, обеспечивает управление документацией и уровень информационной безопасности в соответствии с российскими и международными нормативными требованиями. Она поддерживает все основные функции работы с документами: регистрацию, контроль исполнения, работу с проектами документов, маршрутизацию, формирование различных отчетов, полноценный поиск, направление документов в дела.

«ДЕЛО» — первая на российском рынке СЭД промышленная система, обеспечивающая полноценную работу с юридически значимыми электронными документами. С помощью криптографического комплекса «Юридически значимый документооборот» система позволяет придать юридическую значимость документов, включенных в электронный документооборот любого масштаба.

Опция системы «ДЕЛО-Web» обеспечивает полноценный веб-доступ ко всем данным и функциям [Электронные офисные системы].

У компании «Электронные офисные системы» — богатый опыт внедрения СЭД, в том числе и в высших учебных заведениях. В Екатеринбурге программные продукты фирмы ЭОС поставляют и внедряют региональный партнер компании ЭОС — ЗАО «Ронси».

Несомненным преимуществом выбора этого продукта является то, что фирмой «Электронные офисные системы» для учебных заведений предусмотрена скидка в размере 50 % (так называемая «академическая лицензия») при покупке систем для собственных управленческих нужд.

EOS for SharePoint (разработчик также компания «Электронные офисные системы») является коробочной СЭД на основе Microsoft SharePoint

Server 2010. В настоящее время SharePoint является наиболее доступным решением ECM-класса в сравнении с аналогами по соотношению стоимость/функциональность. EOS for SharePoint предоставляет пользователю возможность работы через защищенное соединение из любой точки мира через сеть Интернет. Достоинством этого продукта является «родной», то есть неизменный интерфейс SharePoint. EOS for SharePoint имеет единый интерфейс от Microsoft, пользователям не приходится переучиваться и изучать новый интерфейс, все интуитивно понятно [Электронные офисные системы].

Программное решение «1С:Документооборот» сравнительно недавно появилось на рынке. Существуют две версии поставки: «ПРОФ» и «КОРП». Версия «ПРОФ» — стартовая версия, которая обладает ограниченным функционалом. Но и в версии «ПРОФ» отсутствует целый ряд важнейших функций: поточное сканирование и штрихкодирование документов; автоматическое заполнение файлов по шаблонам; принятие задач к исполнению; настройка и использование условий маршрутизации; веб-сервисы для работы с файлами «1С:Документооборот 8» из других приложений; расширенный поиск документов и файлов по реквизитам [1С:Документооборот 8]. Преимуществами данной системы является ее невысокая стоимость, известность разработчика, развитая дистрибуторская сеть. К несомненным недостаткам относится отсутствие опыта внедрения СЭД в учебных заведениях.

Система LanDocs (разработчик — компания «ЛАНИТ») состоит из отдельных модулей, предназначена для комплексной автоматизации процессов делопроизводства и ведения архива электронных документов в организациях различного масштаба и специализации. Специализированный веб-сервер обеспечивает пользователям возможность доступа к информации системы через сеть Интернет. Моделирование процессов движения документа производится посредством построения графических карт. Карта определяет маршрут движения сообщения и документа и условия перехода от одного этапа обработки к другому. Созданный таким образом маршрут используется для инициирования и движения документа и последующего управления его движением. Функции анализа позволяют получать статистические данные по фактическим параметрам деловых процессов.

Система DIRECTUM (разработчик — компания DIRECTUM) относится к классу ECM-систем и поддерживает полный жизненный цикл управления документами, при этом традиционное «бумажное» делопроизводство органично вписывается в электронный документооборот. Система обеспечивает организацию и контроль деловых процессов на основе тех-

нологии Workflow: согласование документов, обработка сложных заказов, подготовка и проведение совещаний, поддержка цикла продаж и другие процессы взаимодействия. Система предоставляет возможность обмена электронными документами с электронной подписью между организациями, даже если они используют разные системы электронного документооборота или не используют их вообще. Система соответствует российским стандартам и нормам делопроизводства и управления. Возможна работа в системе через сеть Интернет с использованием любого веб-браузера [DIRECTUM].

У компании DIRECTUM имеется опыт внедрения СЭД в учебных заведениях. В Екатеринбурге осуществляет свою деятельность генеральный партнер фирмы DIRECTUM — компания «ФИНЭКС. Качество».

После всестороннего изучения всей доступной информации о вышеперечисленных СЭД и их разработчиках рабочей группой был проведен глубокий сравнительный анализ, в результате которого были выделены два программных продукта, наиболее подходящих для внедрения в УрФУ: «ДЕЛО-Предприятие» и DIRECTUM.

Дальнейшая борьба развернулась между региональным партнером компании «Электронные офисные системы» ЗАО «Ронси» и генеральным партнером фирмы DIRECTUM компанией «ФИНЭКС. Качество», представляющими соответственно системы «ДЕЛО-Предприятие» и DIRECTUM.

Необходимо отметить, что выбор компании, занимающейся разработкой и внедрением СЭД, не менее важен, чем выбор самой системы. Неправильный выбор фирмы-разработчика — это напрасно потерянные деньги и время. После подписания контракта на поставку программного обеспечения, тем более после начала внедрения системы прекратить отношения с поставщиком бывает непросто, даже если организация-заказчик не удовлетворена качеством продукта и работой команды разработчиков.

Существует несколько подходов к выбору компании-разработчика СЭД. Но при любом подходе основными критериями оценки компании, занимающейся разработкой и внедрением автоматизированных систем, являются следующие.

Прежде всего, это позитивный имидж компании, ее респектабельность, надежность, о чем свидетельствуют наличие известного на рынке имени, долговременный «стаж» работы в отрасли, значительное количество клиентов, наличие собственного офиса, участие в специализированных мероприятиях (конференциях, симпозиумах и т. п.) и их проведение. Эта информация общедоступна, поскольку размещается на сайтах компаний и в других открытых источниках.

О степени надежности компании свидетельствует количество успешно реализованных проектов и периодичность выхода обновленных версий программного продукта. О выходе новых версий своих систем компании широко оповещают настоящих и потенциальных клиентов. О количестве внедренных систем также сообщается, но объективную информацию о степени успешности эксплуатации этих систем можно получить только у организаций-заказчиков, что сложнее.

Критерием выбора компании-разработчика является и ее организационная структура: наличие специализированных департаментов/отделов и представительств в регионах. Эта информация также имеется в открытом доступе. Положительным фактором являются устойчивые контакты разработчика с производителями встраиваемых модулей (средств электронной подписи, защиты информации и т. д.).

Важнейший критерий выбора — наличие у фирмы достаточных ресурсов для выполнения проекта внедрения в договорные сроки, возможностей и опыта для качественного обучения администраторов и пользователей системы, для технического сопровождения и модификации СЭД в ходе долговременной эксплуатации. Оценить эти возможности компании-разработчика можно, как правило, только по «косвенным» сведениям.

Выводы о наличии необходимых ресурсов для разработки, внедрения и сопровождения системы можно сделать, изучая кадровый состав фирмы-разработчика: количественный состав персонала, уровень образования сотрудников, стаж их работы, наличие высококвалифицированных специалистов. Наличие достаточно большого и стабильного коллектива квалифицированных разработчиков и внедренцев, как правило, является залогом успешной реализации проекта. О возможности качественной реализации проектов свидетельствует и наличие технологической и методической документации: технологического описания программного продукта, собственных технологических стандартов разработки и внедрения систем, руководств для администраторов и пользователей, типовых договоров поставки и внедрения СЭД. Компания-разработчик, как правило, охотно демонстрирует потенциальному заказчику имеющуюся документацию. О качестве сопровождения долговременной работы системы говорят предлагаемые виды поддержки внедренной СЭД: гарантийная техническая поддержка (как дистанционная, так и с выездом), наличие «горячей линии», консультации (выездные и в офисе разработчика).

О возможностях обучения можно судить по наличию учебного центра, уровню технического оснащения учебных помещений, наличию методики и программ обучения администраторов и пользователей, количественному составу и квалификации сотрудников, занимающихся обуче-

нием. Вышеперечисленные сведения, как правило, также имеются в открытом доступе, прежде всего на сайте компании-разработчика.

Существенный критерий оценки компании составляет ее финансовая стабильность, но получить объективную информацию об этом не всегда возможно.

Для потенциального заказчика очень важен опыт фирмы в разработке и внедрении СЭД в аналогичных организациях. Оценить этот опыт помогают отзывы пользователей, практически работающих в этой системе. Идеально, если имеется возможность посмотреть внедренные СЭД в работе и пообщаться с их пользователями. Следует отметить, что сделать это сегодня достаточно сложно. Возможность пообщаться с успешными обладателями СЭД представляется почти исключительно на презентациях и подобных мероприятиях. Но эти мероприятия, как правило, организуют сами фирмы-разработчики и приглашают на них только те организации, в которых успешно прошло внедрение и имеется позитивный опыт эксплуатации СЭД. Те организации, где в ходе внедрения и эксплуатации системы возникали серьезные проблемы, на презентации не приглашаются.

Рабочей группой был проведен углубленный сравнительный анализ компаний «Электронные офисные системы» и DIRECTUM по 45 критериям. Для наглядности сведения были представлены в форме таблицы, привести которую не позволяет формат статьи. Сравнительный анализ информации о компаниях «Электронные офисные системы» и DIRECTUM не выявил преимуществ одной из них, поскольку обе компании отвечают перечисленным требованиям к разработчику СЭД.

Обе компании давно присутствуют на рынке автоматизированных систем (ЭОС образована в 1994 г., DIRECTUM — в 2003-м) и имеют отличную репутацию. Обе укомплектованы высококлассными, авторитетными в отрасли специалистами. Качественную реализацию проектов в обеих компаниях обеспечивают системы внутрифирменных стандартов разработки и внедрения систем, наличие собственной технологической и методической документации. ЭОС, кроме того, является и разработчиком национальных стандартов и федеральных методических документов в области управления документами. Обе компании обладают большим опытом внедрения в организациях различной сферы деятельности, в том числе и в высших учебных заведениях.

Для принятия окончательного решения рабочей группой был проведен дополнительный сравнительный анализ систем «ДЕЛО-Предприятие» и DIRECTUM для выявления преимуществ и недостатков каждой из них.

Обе системы реализуют полный цикл работы с документами и обладают обширным функционалом.

«ДЕЛО-Предприятие» — тиражное решение, не требующее постоянного вмешательства разработчиков, а значит, и дополнительных финансовых затрат. Это самая распространенная в России СЭД. По данным отчета компании DSS Consulting, система «ДЕЛО» — абсолютный лидер рынка систем электронного документооборота [Аналитический обзор]. В постоянно модифицирующихся версиях система присутствует на рынке более пятнадцати лет, имеет богатую историю реализованных проектов. На сегодняшний день внедрено более 2 500 систем.

Система DIRECTUM относится классу ECM-систем, более высокому и обобщенному (по задачам и функционалу), чем СЭД. По сути, это платформа, способная одновременно решать множество различных задач, одна из которых — электронный документооборот. Наличие дополнительных модулей позволяет существенно расширить функционал системы в соответствии с потребностями организации, что является ее несомненным преимуществом. DIRECTUM имеет индивидуальные настройки интерфейса и возможность работать в системе несколькими способами: через desktop-приложение, сеть Интернет или с мобильных устройств, что делает систему удобной для пользователей с разными уровнями подготовки и стилями работы.

Обе системы обладают своими достоинствами и недостатками.

К основным достоинствам системы «ДЕЛО-Предприятие» относятся:

- максимально отработанный и богатый функционал системы;
- простота интерфейса и доступность логики системы; интуитивно понятный интерфейс помогает пользователю быстро приспособиться к работе в системе;
- поддержка полноценного ведения как бумажного, так и электронного документооборота;
- простота внедрения: система не требует доработки под клиента, адаптируется под требования организации-заказчика при помощи стандартных настроек;
- сжатые сроки внедрения: решение на 100 рабочих мест можно внедрить за 1–1,5 месяца;
- бесшовная интеграция с платформой Microsoft (Outlook, Word, Excel);
- необходимый функционал системы реализован в базовой поставке, не требует дополнительных модулей;
- поддержка системы не требует в штате специально обученного технического специалиста, не предполагает постоянного обращения в службу технической поддержки;
- возможность заранее просчитать стоимость самой СЭД и ее внедрения.

Вместе с тем система имеет и ряд недостатков, к основным из которых относятся:

- устаревший интерфейс «толстого» клиента, то есть приложения, обеспечивающего расширенную функциональность независимо от сервера, когда работа по обработке и представлению данных переносится на машину клиента;
- документарная ориентированность системы, направленность на автоматизацию документооборота, а не на управление бизнес-процессами. Текущая версия системы позволяет управлять процессами при помощи дополнительного модуля «Управление процессами»;

- отсутствие визуализации маршрутов движения документов;
- ограничения в части разработки дополнительного функционала.

К достоинствам DIRECTUM следует отнести:

- интерфейс программы, подкупающий кажущейся простотой и доступностью; преемственность интерфейса Windows;
- возможность настройки большого количества разнообразных отчетов;
- удачно организованное хранилище файлов, присущее ECM-системам;
- модульность: система разделена на функциональные модули, которые покупаются по мере необходимости. Это достоинство одновременно является и недостатком, так как требует приобретения клиентских мест для пользователей, которым необходимо выполнять отдельные операции.

В качестве недостатков этой системы можно назвать следующие ее особенности:

- каждый проект требует доработки «под заказчика», в результате чего возникают сложности при переходе от одной версии к другой;
- для регистрации поступающих и отправляемых документов требуется специальный модуль «Канцелярия»; электронные регистрационные карточки, сформированные в этом модуле, недоступны на рабочих местах, где установлен базовый функционал системы;

- в окне переписки по задаче/заданию отображается вся переписка, из которой нельзя убрать часть, не предназначенную для всех категорий сотрудников — пользователей системы;

- у документа может быть сколь угодно версий (на любой стадии жизненного цикла документа), каждую из версий можно подписать, что противоречит традициям отечественного делопроизводства;

- при большом объеме документооборота документ может идти по маршруту от одного пользователя до другого 20–30 минут;

- отсутствует технология сохранения истории организационной структуры и реструктуризации подразделений;
- для постоянной поддержки полноценного функционирования системы в крупной организации необходимо минимум два специалиста, обладающих квалификацией разработчика, что предполагает дополнительные расходы;
- базовая техническая поддержка распространяется только на стандартный функционал системы; услуги технической поддержки оказываются только через сайт технической поддержки, специалисты в организации не выезжают и по телефону справок не дают;
- любые консультации рассматриваются как дополнительные услуги, оплачиваются в соответствии с действующим прайс-листом и требуют наличия соответствующего договора с компанией;
- невозможно оценить примерную стоимость внедрения системы, поскольку она является настраиваемой; в прайс-листе не указана стоимость услуг по настройке и внедрению системы, обучению пользователей и т. д.

Итак, «ДЕЛО-Предприятие» — это «классическая» тиражная система автоматизации документооборота и в целом делопроизводства организации, обладающая максимально полным и отработанным функционалом, позволяющая интегрировать электронный и бумажный документооборот. В постоянно модифицирующихся версиях «ДЕЛО» — один из лидеров рынка систем электронного документооборота. Неоспоримым преимуществом является и то, что компания «Электронные офисные системы», осуществляя программу поддержки вузов, делает университету 50 % скидку на свою продукцию.

DIRECTUM — ЕСМ-система, то есть система более высокого класса. За счет различных модулей она способна одновременно решать множество различных задач (одна из которых — электронный документооборот), что является несомненным ее преимуществом. Но, несмотря на первоначальную привлекательность, выявленные недостатки могут снизить положительный эффект от внедрения. Весомый минус — невозможность заранее точно рассчитать точную стоимость системы и ее внедрения.

Говоря о внедрении ЕСМ и СЭД, надо разделять внедрение ЕСМ-платформы как таковой, например как общего сервиса для самостоятельно реализованных прикладных систем, или внедрение какой-либо конкретной СЭД на основе ЕСМ-платформы. Во втором случае этапы внедрения, включая мероприятия по его организационной подготовке и обеспечению, примерно идентичны вне зависимости от того, какое базовое программное обеспечение используется.

Таким образом, с точки зрения организации внедрения ни одна из систем не имеет явного преимущества. Тем не менее заказчику необходимо было сделать свой выбор и обосновать его.

Для обоснованного выбора были использованы некоторые дополнительные методы оценки программного продукта, в частности перекрестный опрос компаний-разработчиков, аналитические обзоры консалтинговых фирм. Все необходимые характеристики систем были разбиты на максимально мелкие составляющие и распределены на восемь следующих разделов:

1. Область применения.
2. Функциональные характеристики.
3. Эксплуатационные характеристики системы.
4. Программная реализация системы.
5. Технология делопроизводства.
6. Способы защиты системной информации.
7. Открытость и масштабируемость.
8. Стоимость.

Всего было вычленено 211 показателей. Для удобства восприятия сравнительная характеристика была представлена в форме таблицы, привести которую в формате статьи не представляется возможным. Для удобства подсчета результатов каждый показатель оценивался одним баллом. Максимально каждая система могла набрать 211 баллов. СЭД «ДЕЛО-Предприятие» набрала 199 баллов из 211. Система DIRECTUM — 197 баллов, всего на два балла меньше. Столь незначительное преимущество затрудняло окончательное решение о выборе системы.

После проведенного многоэтапного сравнения двух систем члены рабочей группы и привлеченные эксперты склонялись к выбору СЭД «ДЕЛО-Предприятие». Свой выбор они обосновывали следующими аргументами. Компания «Электронные офисные системы» в рамках оказания содействия отечественному образованию осуществляет программу работы с учебными заведениями России и стран СНГ «Электронный документооборот — со студенческой скамьи!». В рамках этой программы учебным заведениям по специальному прейскуранту и без предоплаты предоставляются: система «ДЕЛО» (до 20 лицензий) со всей сопроводительной документацией; система «АРХИВНОЕ ДЕЛО» (до 20 лицензий) со всей сопроводительной документацией; система eDocLib (до 20 лицензий) со всей сопроводительной документацией; система EOS for Share-Point (до 20 лицензий) со всей сопроводительной документацией; помощь в установке и эксплуатации системы («горячая линия»). Независимо

от того, участвует ли образовательное учреждение в программе «Электронный документооборот — со студенческой скамьи!» (для организации учебного процесса), для учебных заведений предусмотрена скидка в размере 50 % («академическая лицензия») при покупке систем для собственных управленческих нужд.

Тем не менее решением заказчика проекта, дирекции Программы развития УрФУ, принято решение реализовать СЭД УрФУ на платформе DIRECTUM. Решающим аргументом в пользу такого решения послужило то, что данная система относится к классу ECM-систем, более высокому классу систем, чем СЭД. DIRECTUM — платформа, способная одновременно решать множество различных задач, одна из которых — электронный документооборот. Возможность расширять функционал в соответствии с ростом потребностей организации является несомненным преимуществом системы. Существенное преимущество представляет и характерное для всех ECM-систем мощное, удачно организованное хранилище файлов. Система DIRECTUM неоднократно успешно внедрялась в высших учебных заведениях России и СНГ. Отработанная технология обеспечивает быстрое внедрение системы, позволяет сократить сроки реализации проекта и минимизировать возможные риски.

Окончательно обоснованность выбора программного обеспечения подтвердит практическая эксплуатация СЭД УрФУ.

IC: Документооборот 8 [Электронный ресурс]. URL: <http://v8.1c.ru/doc8/> (дата обращения 01.09.2014).

Аналитический обзор компании DSS Consulting [Электронный ресурс]. URL: <http://www.dssconsulting.ru/services/marketing/analytics/?id=38> (дата обращения 01.09.2014).

Гайдамакин Н. А. Служебные и аналитические документы: язык, логика, структура, оформление, движение. Екатеринбург : Изд-во Уральского института экономики, управления и права, 2008. С. 281–292.

ГОСТ 53898-2010. Системы электронного документооборота. Взаимодействие систем управления документами. Требования к электронному сообщению. М. : Стандартинформ, 2010.

Нужно ли разделение понятий ECM и СЭД? [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pcweek.ru/ecm/article/detail.php?ID=135138> (дата обращения: 01.09.2014).

О внесении изменений в Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти : Постановление Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2011 г. № 751. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 37. Ст. 5263.

Описание критериев сравнения СЭД / утв. протоколом заседания Координационного совета программы развития УрФУ от 26.07.2012 № 58.

О реорганизации федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина» и Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Уральский государственный университет им. А. М. Горького» : Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.02.2011 № 155. [Электронный ресурс]. URL: http://urfu.ru/fileadmin/user_upload/urfu.ru/documents/foundation/frikaz_No_155_o_georganizacii_UrFU_2.02.2011.pdf (дата обращения: 01.09.2014).

О создании федеральных университетов в Северо-Западном, Приволжском, Уральском и Дальневосточном федеральных округах : Указ Президента Российской Федерации от 21 октября 2009 г. № 11 // Российская газета. 2009. № 5026 (23 окт.).

Рекомендации по выбору автоматизированных систем документационного обеспечения и управления (АС ДОУ) в организациях / ВНИИДАД. М., 2003. 84 с.

Рожкова Е. С. Выбор системы электронного документооборота: анализируем все этапы процесса // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2013. № 1. С. 22–33.

Системы электронного документооборота: анализ и выбор : справочно-методическое пособие. 2-е изд. М. : Гильдия управляющих документацией, 2010.

Системы электронного управления документами: обзор, классификация и оценка возврата от внедрения [Электронный ресурс]. URL: http://www.iteam.ru/publications/it/section_64/article_2712/ (дата обращения: 01.09.2014).

Требования к информационным системам электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти, учитывающих в том числе необходимость обработки посредством данных систем служебной информации ограниченного распространения / утв. Приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 02.09.2011 г. № 221 [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_121840/ (дата обращения 01.09.2014).

Усманова И. В. Проблемы выбора систем электронного документооборота для коммерческих организаций // Известия Пензенского государственного педагогического университета им. В. Г. Белинского. 2010. № 18 (22). С. 201–205.

Электронные офисные системы [Электронный ресурс]. URL: <http://www.eos.ru/> (дата обращения: 01.09.2014).

DIRECTUM [Электронный ресурс]. URL: <http://www.directum.ru/> (дата обращения 01.09.2014).