



ПОЛЯК Юрий Евгеньевич - кандидат экономических наук, ведущий научный сотрудник Центрального экономико-математического института (ЦЭМИ) РАН, член редколлегии журнала «Информационные ресурсы России»
Адрес: 117418, г. Москва, Нахимовский проспект, 47
e-mail: polak@cemi.rssi.ru

Новости электронного документооборота

Первые системы электронного документооборота (СЭД) появились в середине 1990-х. Тогда они по существу представляли собой электронные журналы регистрации бумажных документов и предназначались канцеляриям крупных предприятий и организаций госсектора. Долгое время считалось, что сфера применения СЭД исчерпывается вопросами организационно-распорядительного документооборота, т.е. делопроизводства. Службы документационного обеспечения организаций требовали предоставления документов в соответствии с установленными правилами и заполнения всех необходимых атрибутов, не особо вникая, что за документы им передаются и в каком объеме. И по сей день применение электронных документов во многих организациях реализуется как дополнение к традиционному бумажному документообороту, а СЭД выполняет функции учета бумажных документов, электронными же являются лишь учетные карточки документов.

В последующие годы в электронный вид переводится все больше делопроизводственных функций. Понятие СЭД стало охватывать не только задачи регистрации бумажных документов, но и электронное согласование, электронные резолюции, электронные копии бумажных документов, контроль исполнительской дисциплины; появляются электронные регламенты. В поле деятельности СЭД попадают договоры, заседания коллегиальных органов, кадровое делопроизводство. Появляются попытки перехода на полностью электронный документооборот для отдельных видов внутренних документов, создаются предпосылки для организации сквозного электронного документооборота между структурами территориально распределенных организаций. В связи с этим расширяется круг пользователей таких систем. Из инструмента работников канцелярий и архивов они превращаются в необходимый атрибут рабочего места специалистов, занимающихся коллективной работой с содержанием документов, использованием структурированных библиотек электронных документов. Важную категорию потребителей составляют бизнес-аналитики и руководители, принимающие управленческие решения.

В отличие от отечественной практики, ориентирующей СЭД на поддержку процессов документационного обеспечения и на учет документов (своего рода «автоматизацию бюрократии»), западный путь развития систем управления документами и контентом был изначально нацелен на поиск, интеграцию и макси-

мально продуктивное использование знаний и ценностей, содержащихся в корпоративной информации и распределенных по различным информационным массивам. Это находит отражение и в названии таких систем: Enterprise Content Management Systems - ECM (системы управления корпоративным контентом). Сейчас практически все ведущие СЭД-продукты (как российские, так и зарубежные) уже по своим возможностям могут рассматриваться как инструменты или платформы класса ECM.

В последние годы наблюдается стремление государственного аппарата повысить эффективность своей работы за счет широкого использования информационных технологий. Круг потребителей СЭД расширяется за счет федеральных и муниципальных органов власти и управления, которые должны обеспечить предоставление электронных госуслуг и организацию межведомственного взаимодействия. Как отмечалось в [1], большинство проблем при реализации систем электронного документооборота носят не столько технический, сколько организационный и правовой характер. Нормативная база требует доработки и постоянной актуализации. С 2009 года в этой сфере происходят крупные сдвиги, появляются новые нормативные акты. Отметим важнейшие из них.

Что нового в законах

В [1] шла речь о постановлении № 754 от 22 сентября 2009 г., утвердившем «Положение о системе межведомственного электронного документооборота». В развитие этого документа появились распоряжение № 1403-р от 2 октября 2009 г., утверждающее технические требования к организации взаимодействия системы МЭДО с СЭД федеральных органов исполнительной власти, и постановление № 805 от 5 октября 2009 г. «О внесении изменений в Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти», определяющее виды документов, пересылаемых через МЭДО; а 1 августа 2011 года постановлением № 641 в «Положение» внесены изменения. Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. № 697 утвердило «Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия».

Также упомянутые в [1] правительственные распоряжения № 1555-р от 17 октября 2009 г. и № 1993-р от 17 декабря 2009 г. о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде органами исполнительной власти соот-

ветственно на федеральном и региональном уровнях, подвергались изменениям в части сроков и набора госуслуг (распоряжения № 1506-р от 7 сентября 2010 г., № 1519-р от 8 сентября 2010 г., № 2415-р от 28 декабря 2011 г.).

Важной вехой стало появление Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Согласно ему, в частности, необходимо было к 1 июля 2011 г. организовать межведомственный обмен между органами государственной власти с тем, чтобы граждане не подменяли курьеров, перенося бумажные документы из одного государственного органа в другой: при оказании государственных и муниципальных услуг закон запрещает требовать от граждан предоставление справок и документов, выданных другими органами власти. Намерения замечательные, однако радоваться мешает небольшое, но типичное для нашей страны обстоятельство: заявленный срок не был выполнен, перенесен на 1 июля 2012 г. и опять не выполнен. Кстати, в связи с принятием этого закона в тот же день законом № 227-ФЗ внесены изменения в 26 других законодательных актов. А почти через год Федеральный закон от 1 июля 2011 г. № 169-ФЗ внес поправки в 71 закон, при этом закон № 210-ФЗ дополнен важными определениями. В этом же ряду Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

Назовем еще несколько документов от различных ведомств:

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 12 февраля 2011 г. № 176-р «Об утверждении плана мероприятий по переходу федеральных органов исполнительной власти на безбумажный документооборот при организации внутренней деятельности»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 1184 «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде»;

Национальный стандарт России ГОСТ Р 53898-2010 «Системы электронного документооборота. Взаимо-

действие систем управления документами» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26.10.2010 № 327-СТ);

Приказ Минкомсвязи РФ от 27 декабря 2010 г. № 190 «Об утверждении технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

Приказ Минкомсвязи РФ от 2 сентября 2011 г. № 221 «Об утверждении требований к информационным системам электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти»;

«Регламент обмена документами в электронном виде между органами государственной власти Российской Федерации с использованием системы межведомственного электронного документооборота», утвержденный руководителем спецсвязи ФСО России 11 ноября 2011 года;

«Инструкция по использованию системы межведомственного электронного документооборота федеральными органами исполнительной власти при приеме и обработке электронных сообщений», одобренная протоколом заседания правительственной комиссии по проведению административной реформы от 24 февраля 2009 г. № 87;

Постановление Правительства Московской области от 8 июня 2011 г. № 529/21 «Об определении государственного заказчика и оператора государственной информационной системы Московской области "Региональная система межведомственного электронного взаимодействия Московской области"».

Для облегчения задачи по переходу государственных и муниципальных структур на систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) Минэкономразвития РФ поместило на своем сайте документ «Методика перехода на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде при предоставлении государственных и муниципальных услуг»¹, содержащий в качестве приложения типовой план мероприятий для федеральных органов исполнительной власти по обеспечению перехода на межведомственное и межуровневое взаимодействие при предоставлении государственных услуг.

Что нового в отрасли

Интересующимся ситуацией на рынке СЭД можно порекомендовать фундаментальный обзор [2], из которого здесь приведем лишь несколько цитат:

«Расширение сферы применения СЭД в деятельности организаций, реальный переход от бумажных к электронным документам, вопросы межорганизационного и межведомственного взаимодействия, расширение практики предоставления государственных услуг в электронном виде, нормативная деятельность государства, использование мобильных технологий в СЭД - эти и целый ряд других вопросов отражали разнообразные направления развития российского рынка СЭД в прошедшем году и будут наверняка наряду с новыми аспектами (например, облачными вычислениями и мобильными технологиями) определять его движение.

...В 2011 г. практически наметилось окончательное разделение рынка на корпоративный сегмент, в котором предпочтение отдается крупным западным игрокам и платформам, и на сегмент малого и среднего бизнеса, где преобладают локальные разработки. Из этого правила, безусловно, есть немало исключений, в первую очередь они проявляются в государственном секторе.

...На рынке перестали появляться в большом количестве новые игроки, идет консолидация партнерских сетей вокруг ключевых игроков.

...В среднесрочной перспективе будет происходить постепенное уменьшение числа слабых игроков на рынке.

...Появились, наконец, единые требования к СЭД федеральных органов исполнительной власти. Активность государства как регулятора СЭД рано или поздно должна обрести организационные формы, хочется надеяться, уже в ближайшие год-два появится, наконец, уполномоченный федеральный орган, отвечающий за политику государства в этой области.

...Главным технологическим ограничением для внедрения современных ИТ становится даже не транспортная недоступность, а наличие и пропускная способность каналов связи. Причем локальные и децентрализованные решения уже не могут полностью удовлетворить заказчиков.

...Центром СЭД становится не контент, а человек - пользователь системы. А самое важное - обеспечение взаимодействия с коллегами, членами рабочих и проектных групп, сотрудниками смежных отделов и удаленных офисов, а также внешними кругами общения - госорганами, потенциальными партнерами и клиентами. СЭД из архива документов преобразуется в систему организации взаимодействия, единое информационное пространство».

Среди наиболее значимых проблем использования и развития систем СЭД в органах власти и бизне-

¹ <http://210fz.ru/mdx/index.php?id=91>

се специалисты отмечают следующие (В.Э. Баласанян):

- миграция документооборота «в облака», СЭД как сервис по модели SaaS (Software as a Service, ПО как услуга);
- «единое документационное пространство» для территориально-распределенных холдинговых структур как инструмент эффективного управления бизнесом;
- распространение мобильных устройств как необходимого инструмента управления;
- проникновение социальных сетей в государственное управление: российский и зарубежный опыт;
- применение электронной подписи - законодательная база, практика, проблемы;
- «электронное правительство» и МЭДО в федеральных и региональных органах власти, СЭД как инструмент оказания государственных услуг.

С ним согласен А.А. Линев: «Несмотря на то, что пока нет заказчиков, готовых разместить свои ответственные документы в публичном облаке (слишком велики риски), поддержка архитектурой системы модели SaaS на сегодня является обязательным требованием. В обозримом будущем публичное облако надо рассматривать как модель, интересную для малого бизнеса, а приватное облако должно стать преимущественной средой развертывания приложений для бизнеса крупного. К другим факторам, определяющим архитектуру, можно отнести требования к юзабилити, открытости, интероперабельности, адаптивности, технологичности».

Однако доля облачных ЕСМ-сервисов пока невелика. Мобильность для СЭД выразилась в АРМ руководителя на планшетах, что позволило привлечь этих руководителей в ряды пользователей систем документооборота. Эта тенденция будет нарастать: мобильными рабочими местами по примеру начальства хотят обладать и руководители среднего звена. Таким образом, «мобилизация» спускается сверху на средний уровень и становится более востребованной и массовой.

Вообще диапазон применения термина «работа с документами» за последние несколько лет существенно расширился: на смену привычному «получил - зарегистрировал - написал - исполнил - сдал в архив - забыл» пришла деятельность по типу работы со знаниями (Knowledge Work), когда документы являются не способом общения сотрудников друг

с другом, а имеют ценное в контексте работы компании содержание. И на смену функционалу по атрибуции и маршрутизации приходят совсем другие запросы - полнотекстовый поиск, организация хранения и разделения доступа (причем в сторону упрощения процедур получения доступа), способы совместной работы над документами, вовлечение экспертов по предметным областям в работу и т.д. Системы становятся комплексными, полнофункциональными, происходит «ЕСМ'зация СЭД» [3].

Для эффективной работы с электронными документами необходимо решение ряда технологических проблем. Ощущается недостаток стандартов и регламентов взаимодействия систем, представления и хранения документов. Не решены вопросы создания и хранения электронных подлинников (об этом на недавней конференции «Осенний документооборот-2012» говорил руководитель Национального электронного архива Эстонии). Должен продолжиться поиск средств обнаружения нужной информации, документов и материалов в общекорпоративном контенте и своевременного предоставления этой информации заинтересованным лицам. Нужно также продолжать работу по улучшению правовой базы для внедрения ЭДО.

Что нового у поставщиков

Лидеры отечественного рынка СЭД уже готовы предложить пользователям новые продукты, отвечающие современным требованиям. Компания «**Электронные офисные системы**» (ЭОС) сообщает, что доля ее основной разработки, системы «**Дело**» в 2011 г. среди реализованных проектов внедрения между тиражными ЕСМ-продуктами составляет 28% в России. Еще больше доля этой системы среди проданных рабочих мест - 53% (данные агентства DSS Consulting). Продукты компании среди реализованных проектов в государственном секторе занимают 61% рынка. В частности, она является ведущим поставщиком Государственной Думы РФ.

Успешность фирмы определяется тем, что она постоянно предлагает новые решения. Этой осенью объявлено о новом релизе популярной портальной СЭД на базе Microsoft SharePoint 2010 - решения **EOS for SharePoint** версии 3.4², при разработке которой основной упор был сделан на кардинальном повышении быстродействия системы. Система существенно опти-

мизирована по целому ряду параметров. В итоге, тестирование продемонстрировало улучшение большинства контролируемых показателей в 2-3 раза. Наряду с богатым функционалом система обладает значительно улучшенной производительностью, что позволяет осуществлять крупные внедрения (более 1000 рабочих мест). В EOS for SharePoint 3.4 реализован документооборот сложных управленческих структур, решение можно развернуть на уровне правительства региона. Еще одна сфера, в направлении которой развивается EOS for SharePoint, - это оказание государственных услуг. Не дожидаясь официального выпуска новой версии, компания ЭОС провела несколько пилотных внедрений для обкатки системы в реальных условиях. Одной из «пилотных зон» стала администрация президента и правительства Республики Бурятия. Этот сложный и масштабный проект внедрения СЭД охватывает более 1500 рабочих мест.

На будущий год запланирован выход очередных версий продуктов ЭОС. Так, в версии 2.6 платформы **eDocLib**³ радикально изменится пользовательский интерфейс, появится возможность работы в «облаках», расширятся поисковые функции. На базе **eDocLib** «Ростелеком» реализовал сервис «облачного» электронного документооборота «О7.ДОК»⁴. Уже состоялось пилотное внедрение «О7.ДОК» в администрации Брянска. На выбор в пользу данного решения повлияли интеграция со СМЭВ, объединение всех структурных подразделений и создание единой СЭД, а также низкие финансовые затраты на внедрение. Специалисты компании надеются на широкое распространение этого решения. Система должна быть простой, интуитивно понятной и массовой; современные «облачные» продукты должны быть доступны любым заказчикам практически без участия вендоров.

В 13-й версии флагманского продукта компании СЭД «**Дело**» внимание будет сосредоточено на документе, а не на карточке документа: организациям, практикующим оборот карточек, а не документооборот, придется привыкать к тому, что времена изменились и работать по-старому уже нельзя. При открытии документа пользователь будет видеть контент, все ключевые обобщения, а также работать непосредственно с документом (его электронным образом).

Еще один лидер отрасли, компания «**ИнтерТраст**», осенью представила четвертую версию своей системы электронного документооборота **CompanyMedia (CM 4)**⁵. Пер-

² http://www.eos.ru/eos_products/EOS_for_SharePoint

³ http://www.eos.ru/eos_products/eos_eDocLib

⁴ https://www.o7.com/#/for/state_orgs/products/18

вая версия CompanyMedia была выпущена еще в 1998 году и состояла из пяти модулей, автоматизирующих классическое делопроизводство. Сегодня система включает 15 модулей и представляет собой инструмент, обеспечивающий комплексную автоматизацию всего спектра задач, связанных с управлением информацией. В инновационной версии CompanyMedia 4.0 реализованы новые возможности и подходы к организации управления информацией: интеллектуальный интерфейс от Студии Лебедева, новая концепция управления документами, задачами, процессами (case-management), мультиплатформенность, мобильность, социальная направленность, обеспечивающая эффективную коллективную работу, и многое другое. Новые возможности системы направлены на оптимизацию взаимодействия всех категорий сотрудников, повышение качества и результативности управленческих решений, обеспечение контроля и прозрачности их исполнения.

По оценкам разработчика, в настоящее время данную систему эксплуатируют более 3000 предприятий и организаций, а общее число автоматизированных с ее помощью рабочих мест превышает 350 тысяч. СЭД CompanyMedia ориентирована на компании среднего и крупного масштаба, насчитывающие до нескольких десятков тысяч автоматизированных рабочих мест. Это не коробочный продукт, который можно быстро распаковать и установить, его установка требует знаний, глубокого понимания бизнес-процессов заказчика. Как сообщил генеральный директор компании А.А. Лиев, в разработку 4-й версии этой СЭД (она началась в январе 2011 г.) вложено почти 90 млн руб. Проект выполнялся на основе широкой кооперации компаний, ведущих в своих областях. Отметим, что «ИнтерТраст» организовал информирование сообщества профессионалов отрасли и журналистов о ходе проекта CM 4 с обсуждением наиболее актуальных вопросов по проблематике СЭД/ЕСМ; с самого старта инициативы «СЭД CompanyMedia - строим открыто!» была создана специальная страничка в Facebook. Обсуждение проходило не только в онлайн-

режиме, было проведено шесть очных встреч. В итоге для CompanyMedia 4.0 была найдена новая концепция корпоративной платформы поддержки принятия решений, управления документами, временем, задачами и личной результативностью специалистов всех уровней.

Компания «Логика бизнеса 2.0», входящая в группу компаний АйТи, существенно обновила свою главную разработку «БОСС-Референт», поставляющуюся с 1996 года. На этой платформе построены СЭД в ФНС России (более 120 000 пользователей, крупнейшая в России СЭД в структуре) и СЭД в компании МТС (свыше 25 000 рабочих мест). В ходе развития системы появились новые тиражные продукты класса ЕСМ. Обновленная линейка продуктов носит название «Логика ЕСМ»⁶ и включает 5 решений. «Логика ЕСМ. СЭД» - решение для электронного документооборота на платформе IBM Collaboration Solution (Lotus Notes). Система предназначена для органов федеральной и региональной власти, государственных унитарных предприятий, коммерческих структур, в числе которых могут быть как холдинги с разветвленной филиальной структурой, так и небольшие компактные организации. «Логика ЕСМ. Финансовые документы» - решение для эффективного управления финансовым документооборотом на платформе IBM FileNet. «Логика ЕСМ. Госуправление» - решение для автоматизации документооборота в органах государственной власти, включая интеграцию с системами государственных услуг, на основе СПО-платформы JBoss. Решение может выступать основой для комплексной информационной системы органов власти типа «электронного правительства», обеспечивающей межведомственный электронный документооборот; архивное хранение электронных документов; предоставление государственных услуг по принципу «единого окна»; порталы с информацией о госуслугах. Реализовано, в частности, в Республике Башкортостан. «Логика ЕСМ. Mobile» - универсальный мобильный клиент iPad для СЭД, который может работать со всей линейкой продуктов, созданных на разных платфор-

мах. «Логика ЕСМ. Штамп» - решение для защищенного документооборота (электронная подпись) на различных платформах (Windows, Linux).

Изменения коснулись еще одной известной системы - «Евфрат-Документооборот» компании **Cognitive Technologies**. Как сообщается, новая система автоматизации бизнес-процессов и документооборота нового поколения «Е1 Евфрат»⁷ включает улучшенный функционал предыдущей версии. По версии журнала «Hard&Soft», «Е1 Евфрат» - лучший продукт 2011 года. Как утверждает на сайте компании, автоматизация бизнес-процессов и документооборота ускоряет в 5 раз подготовку и согласование документов; снижает в 7 раз затраты на содержание архива и в 4 раза - на расходные материалы; позволяет быстрее искать нужные документы, своевременно оплачивать счета, в срок согласовывать и выполнять работы. Новый «Евфрат» работает со всеми мобильными операционными системами. Еще важная новинка: серверные файлы и архив документов могут размещаться как на собственном сервере заказчика, так и на сервере Cognitive Technologies (SaaS-решение).

У рынка СЭД/ЕСМ отличные перспективы. Растет число пользователей, к бизнесу добавляются госорганы. СЭД получили официальный статус; федеральные органы исполнительной власти должны иметь системы электронного взаимодействия. На рынке действуют мощные разработчики (и не только отечественные). Это означает, что нас ожидает новый уровень автоматизации государственных и муниципальных услуг, улучшение юзабилити и пользовательского интерфейса продуктов. Новые разработки будут отличать кроссплатформенность, возможность интеграции с различными информационными системами и, конечно, известная триада: «мобилизация, социализация и виртуализация» - активное развитие мобильных решений, взаимодействие сотрудников между собой, миграция документооборота в «облака». Использование электронной подписи делает документооборот юридически значимым, а бизнес-процессы более эффективными. Будущее индустрии и рынка СЭД - за мобильными технологиями, средствами совместной работы и большей ориентированностью на контент, а не на процессы документооборота.

⁵ <http://www.intertrust.ru/products/companymedia>

⁶ <http://www.blogic20.ru/logikaecm/about>

⁷ <http://www.E1doc.ru>

Литература:

1. Поляк Ю.Е. От безбумажной информатики к электронному

государству // Информационные ресурсы России. - 2010. - № 2.

2. Колесов А.А. Российский рынок СЭД: что было и что бу-

дет // PC Week/RE. - 2012. - № 2 (787).

3. PC Week Review: Документооборот, сентябрь 2012.