

ФАКТОРЫ И КРИТЕРИИ ВЫБОРА СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Мартынюк В. В.

Тамбовский государственный университет им. Г.Р.Державина

martynyuk_v@internet.ru

Одним из приоритетов социально-экономической деятельности страны является создание экосистемы цифровой экономики России, что указано в «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы» [1]. Задачами стратегии является создание развитых платформ, технологий, институциональной и инфраструктурной сред, как одной из основ эффективного развития рынков и отраслей в цифровой экономике.

В число первоочередных мер реализации программы входит формирование правовых условий для безбумажного взаимодействия, использования электронных документов, архивов и цифровых дистанционных коммуникаций.

Переход на электронный документооборот в перспективе безусловен для хозяйствующих субъектов и сопряжен с внедрением в структуру организации систем электронного документооборота.

В настоящее время системы электронного документооборота широко представлены на российском рынке информационных технологий и программного обеспечения. Правильный выбор современной системы электронного документооборота крайне важен для повышения эффективности экономической деятельности и создания надежной информационной среды организации. Каждая организация индивидуально определяет собственный перечень требований к СЭД, руководствуясь целями внедрения СЭД, финансовыми и технологическими возможностями, опираясь на общие критерии:

1. Стоимость СЭД, а именно: лицензии, аппаратного обеспечения, внедрения, поддержки, системы управления базами данных.

2. Сроки внедрения. Поставщики СЭД предлагают универсальные решения со стандартизированным набором функций и индивидуальные решения. Екатерина Королева, ведущий специалист технической поддержки системы документооборота «ТЕЗИС» утверждает, что максимальный срок внедрения и ввода в эксплуатацию универсального решения составит 22 рабочих дня, а минимальный – 12 часов [2]. Срок внедрения индивидуального решения зависит от сложности поставленных задач.

3. Доступное обучение персонала без отрыва от рабочего процесса. Обучение начинается на этапе опытной эксплуатации системы, полученные знания закрепляются на практике при полном запуске системы. Индивидуальное и групповое обучение проводится в очном и дистанционном формате.

4. Удобное использование системы. Интуитивно понятный интерфейс с наличием меню в программе, конструктором для визуализации процессов,

легкость настройки, скорость загрузки страниц способствуют результативному выполнению задачи и улучшают пользовательский опыт.

5. Гибкость системы. Система должна иметь возможность адаптироваться под специфические задачи.

6. Способность системы к дальнейшему расширению функционала и модернизации. Чтобы не выводить установленные системы из эксплуатации, в связи с ростом или изменяющимся потребностями бизнеса, требованиями законодательства, система должна изначально обладать набором средств для расширения.

7. Возможность интеграции с другими системами. Интеграция во внутрикорпоративную информационную структуру предприятия со справочниками, порталами, почтой, файловой системой, иными системами и интеграция с системами внешнего взаимодействия – один из важнейших факторов качественной полноценной работы СЭД.

8. Высокий уровень информационной безопасности. Для защиты информации и данных, создания защищенных каналов ЭДО в СЭД-решениях должны комплексно применяться актуальные правовые, организационные и технические меры.

9. Соответствие требованиям нормативно-правовых актов российского документооборота и делопроизводства. Данный критерий является обязательным при выборе СЭД вследствие проводимой государством политики в сфере развития цифровой экономики, унификации и стандартизации ЭДО.

10. Возможность совместной работы пользователей, в том числе дистанционных. Возникшая в 2020 г. тенденция удаленной работы продолжает расширяться. Вынужденные меры по дистанцированию сотрудников, проектная работа, филиальная система организаций, способствуют возникновению необходимости использования систем с возможностью включения в рабочий процесс без территориальной привязки. Общий доступ к электронным документам, задачам, процессам и управлению в режиме реального времени повышает производительность и обеспечивает стабильность бизнес-процессов.

11. Соответствие СЭД задачам организации и отраслевой специфике. Этот критерий нужно учитывать если бизнес-процессы пользователя системы шире стандартной организационно-управленческой деятельности.

Основной целью внедрения СЭД является создание прозрачной результативной системы управления организации. Для верного выбора СЭД необходимо очертить перечень требований к системе, определить аппаратные возможности организации и изучить предлагаемые на рынке программные продукты, оптимально подходящие конкретному предприятию.

В настоящее время на рынке СЭД представлен широкий выбор программного обеспечения, большое количество компаний-разработчиков и поставщиков. Помимо вышеперечисленных критериев при выборе СЭД важным фактором успешного внедрения является надежность разработчиков и поставщиков. Взаимодействие пользователя с поставщиком СЭД длится столько, сколько эксплуатируется система, что тоже является фактором влияния на эффективность работы системы.

Рассмотрим критерии оценки поставщика, на которых нужно акцентировать внимание при выборе СЭД:

1. Является ли поставщик разработчиком программного продукта или представителем разработчика программного продукта. Представители производителя, особенно если они предлагают продукты различных разработчиков, могут не обладать достаточной компетенцией для качественного внедрения и обслуживания системы. Договор сопровождения и гарантийного обслуживания повышает качество эксплуатации системы.

2. Срок нахождения компании-разработчика на рынке. Информация о длительности профессиональной деятельности в сфере информационных технологий, количестве внедренных проектов, количестве пользователей системами разработчика позволяет оценить надежность и перспективы сотрудничества с разработчиком.

3. Также необходимо учитывать материально-техническую базу, финансовую стабильность, штат компании и ее структуру.

4. Реализованные и действующие партнерские программы с государственными органами, операторами связи, провайдерами и пр.

5. Техническая поддержка. На этапе рассмотрения программных решений обязательно нужно изучить работу технической поддержки: график работы, длительность ожидания ответа на запросы и обработки заявок, стоимость технического сопровождения, удобство каналов связи.

6. Клиентский сервис. Эффективная работа в СЭД зависит от комфортного общения заказчика и пользователей системы с менеджерами поставщика, квалификации менеджера, времени ожидания обратной связи, оперативности решения возникших вопросов.

7. Удобство работы с сайтом производителя и его наполненность. Сайт должен быть структурирован, интуитивно понятен. На сайте должна быть представлена вся информация о разработчике и его продуктах, размещены справочные материалы, база знаний, методические рекомендации, планы развития.

8. Производимые программные продукты должны соответствовать законодательным нормам в сфере разработки информационных технологий.

9. Юридическая прозрачность сотрудничества.

10. Доверие к компании-разработчику и поставщику – критерий субъективный, но немаловажный.

Анализ функциональности предлагаемых СЭД, оценка расходов на приобретение и эксплуатацию системы – первый этап в выборе программного продукта. Следующие этапы:

- изучение правовой базы использования СЭД в настоящем времени и законодательные инициативы;
- знакомство с рынком СЭД в целом и примерами решений лидеров рынка;
- рассмотрение перспектив и направлений развития информационных технологий и систем электронного документооборота.

Выбор системы электронного документооборота требует комплексного подхода. СЭД должна соответствовать бизнес-запросам организации, требованиям законодательства, запросам цифровой среды. Способствовать внешним и внутренним коммуникациям и электронному взаимодействию. Быть интуитивно понятной и комфортной в использовании.

Интернет-ресурсы на стадии изучения предложений рынка СЭД дают достаточное количество информации для принятия первоначального решения. Сайты компаний разработчиков предоставляют структурированную информацию о своих продуктах, возможностях техподдержки, обучающие материалы, демоверсии программ. Ответы на распространенные вопросы есть в блогах и базах знаний, работают чат-боты и иные виды обратной связи.

Интернет-издания и аналитические агентства в сфере информационных технологий оперативно публикуют информацию о нововведениях, коллаборациях, законодательных изменениях и перспективах развития.

На этапе выбора СЭД, оперируя универсальными критериями, организация любого вида деятельности и масштаба сможет принять экономически целесообразное решение в сфере автоматизации документооборота без привлечения сторонних специалистов.

Список использованных источников:

1. О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы : Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 года N 203 . – Текст : электронный // Консорциум КОДЕКС: [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/420397755?marker=7D60K4> (дата обращения: 25.02.2023).

2. Плюсы и минусы СЭД в разных редакциях – Текст : электронный // Тезис : [сайт]. – 2008-2023. – URL: <https://www.tezis-doc.ru/blog/plyusy-i-minusy-sed-v-raznyh-redaktsiyah/> (дата обращения: 25.02.2023).