

О ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА КАК ИНСТРУМЕНТА РЕШЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ЗАДАЧ

В статье рассматриваются возможности решения проблем управления бизнесом с учетом его размеров и сферы деятельности. Оцениваются возможности применения информационных технологий класса ERP и MRP для предприятий различного типа. Проводится анализ и делается оценка необходимости их внедрения на предприятиях малого бизнеса. Оценивается эффективность, преимущества и недостатки их реализации в различных бизнес-условиях. Предлагаются варианты использования систем электронного документооборота как инструмента решения управленческих задач с целью повышения эффективности бизнес-процессов.

Ключевые слова: системы электронного документооборота (СЭД), автоматизация управленческих задач, управление бизнес-процессами (BPM, Business Process Management).

Деятельность любой компании малого, среднего или крупного бизнеса сопровождается совокупностью управленческих решений. От того, насколько качественно и быстро принимается то или иное решение, зависит не только прибыль данной организации, но и ее существование на рынке.

В большинстве компаний руководство использует подход, так называемого ситуативного управления, при котором любая проблема решается только после ее возникновения [1]. При развитии компании возникает ситуация, когда управленцы сталкиваются с необходимостью изменения организационных структур менеджмента, регламента, кадрового потенциала, системы документации, вызванных постоянно возрастающим числом задач, которые невозможно решить, используя алгоритм ситуативного управления. Причиной этого является всевозрастающий объем показателей, определение которых требует значительных мощностей информационных потоков. Лица, принимающие решения, неспособны обеспечить их обработку, при этом решение многих функциональных задач становится невозможным. В конечном итоге, это может привести к деградации организации.

* Скрибко Любовь Владимировна — магистрант, кафедра информатики и кибернетики, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, skribkolv@gmail.com.

Выходов из подобной ситуации может быть множество, однако, можно выделить два основных: расширение штата управленцев и автоматизация решения управленческих задач.

Большинство исследователей в ходе своей работы неоднократно показали, что рост управленческого персонала — не эффективное решение проблемы [2]. Использование этого метода не только снижает прибыль компании, но и ухудшает качество управления. Более экономически выгодной является автоматизация решения управленческих задач.

Существенную поддержку руководителей и менеджеров-управленцев в осуществлении управленческой деятельности призваны обеспечить различные информационные технологии. К примеру, MRP-системы (Material Requirements Planning) созданы для планирования потребностей в материалах, ERP-системы предназначены для управления всеми ресурсами предприятия. Они предполагают не только ведение информации о продукции и технологии, управление затратами, финансами, персоналом, но и прогнозирование, управление проектами и программами и т.д.

Однако, только небольшое число предприятий способно позволить себе внедрение подобных систем. Системы классов ERP и MRP достаточно громоздки, а их внедрение требует немало ресурсов, как финансовых, так и трудовых. Сопровождение таких систем требует от предприятия значительных затрат на оборудование, программное обеспечение, подготовку персонала и т.п. К примеру, штат сотрудников, способных поддерживать работоспособность системы среднего класса, должен быть не менее 15–20 человек. Не каждая компания малого или среднего бизнеса решится тратить значительную часть прибыли на пусть даже хорошую и качественную систему, которая не окупится в обозримом будущем.

В некоторых случаях, выходом из ситуации может стать внедрение системы электронного документооборота и ее использование как инструмента управления.

Прежде чем рассматривать подобные системы как инструмент управления, необходимо понять, что такое СЭД в современном понимании.

Начальным этапом развития СЭД можно считать середину 1990-х, когда журналы регистрации и контроля исполнения документов были впервые перенесены в электронный вид [3]. В конце 90-х гг. к функционалу подобных системы добавились функции сканирования документов и их присоединения к регистрационной карточке. Важную роль играла и способность отправлять регистрационно-контрольные карточки на рабочие места заинтересованных пользователей. С развитием своего функционала все большее количество крупных предприятий стало использовать СЭД как «инструмент для выстраивания вертикали управления в территориально распределенных организациях» [3]. В

2005 г. появляются первые электронные архивы, специализированные приложения для работы с договорами, обработки заявок и т.п.

Параллельно с развитием СЭД в 2000-х гг. все большее внимание уделяют концепции процессного подхода к управлению. При таком подходе вся деятельность организации рассматривается как набор процессов. Для того чтобы управлять организацией, необходимо управлять ее бизнес-процессами. С середины 2000-х гг. применение СЭД для управления бизнес-процессами организаций выросло в устойчивый тренд, чему способствовали компании-разработчики, сделавшие ставку на методологию BPM (Business Process Management, управление бизнес-процессами) [3, 4].

Вся деятельность любого предприятия, как малого, так и крупного бизнеса, представляет собой сеть бизнес-процессов, взаимодействующих друг с другом. Сами же бизнес-процессы связаны с процессами обработки информации, отражающихся в процессе движения документов. Важна не только правильная последовательность выполнения действий, но и качество и скорость выполнения операций, переходы с одного этапа на другой, контроль над их состоянием и показателями. Необходима также возможность быстрой перенастройки существующей схемы работы.

СЭД предоставляют возможности для регистрации, хранения, движения, исполнения и поиска документов, а также для создания формализованных автоматизированных бизнес-процессов и контроля над ходом их выполнения [5].

Благодаря этим возможностям, с помощью данных систем можно автоматизировать или упростить реализацию многих управленческих функций: планирование, учет, регулирование, контроль.

К примеру, в части управления персоналом можно осуществить планирование деятельности и контроль исполнительской дисциплины сотрудников. Руководитель может планировать выполнение бизнес-процесса запуская его и, таким образом, планировать работу всех сотрудников, включенных в этот бизнес-процесс. Работая в системе, каждый сотрудник, в соответствии с уже прописанным в СЭД бизнес-процессом, получает задание на выполнение своего этапа работ и оперативный доступ ко всей необходимой информации, связанной с выполнением функций. В дальнейшем руководитель может контролировать реализацию процесса в режиме реального времени и, в частности, исполнительскую дисциплину сотрудников, а при отклонении от плана своевременно принимать меры. При этом в качестве объекта, на который направлено управление могут выступать как сотрудники, так и заказы (проекта). Таким образом, с помощью СЭД можно составлять планы-графики работы отдела в целом, на каждого сотрудника в отдельности, на разработку проекта, на производство какой-либо детали и т.д.

Фактически, взяв за основу описание бизнес-процессов организации, можно осуществлять планирование деятельности компании, контроль и учет исполнения планов.

Используя встроенные средства систем электронного документооборота, можно прописать значительную часть бизнес-процессов, реализованных на предприятии. При этом реализация проекта внедрения СЭД не требует выделения значительных средств бюджета компании. Потребности будут значительно меньше, чем если бы компания для реализации этих же функций внедряла систему класса ERP. При этом важно, что возможности СЭД обеспечивают решение основных задач менеджмента: управление материальными, производственными, трудовыми и даже финансовыми ресурсами, реализуя процессы планирования и контроля управления производством, планирование закупок материальных ресурсов, управления качеством изготавливаемой продукции и т.п.

Более того, в силу простоты СЭД, по сравнению с системами ERP, такие проблемы внедрения как саботаж персонала и связанные с ними риски, в частности риски срыва сроков внедрения системы, значительно менее значимы в силу прозрачности процессов.

Внедрение СЭД начинается с определения перечня результатной информации, документов, которые должны быть сформированы. Система должна предусматривать автоматическую регистрацию входных документов, мониторинг версионности и маршрутизацию документов, возможность их автоматизированного поиска, наличие автоматизированных корпоративных справочников, классификаторов, словарей и т.п. Все это дает возможность перестройки и отражения в системе модифицированных бизнес-процессов, обеспечивающих эффективный менеджмент и, как следствие, успешность функционирования компании на рынке.

Список использованной литературы

1. Назаренко А. Система электронного документооборота как инструмент для эффективного управления компанией // А. Назаренко. — URL : <http://www.sekretarskoe-delo.ru/index.php?id=442>.

2. Зимичев А. М. Психология политической борьбы. / А. М. Зимичев — СПб. : Санта, 1993. — 160 с.

3. Линева А. Современная СЭД: от работы с документами к управлению эффективностью / А. Линева // Делопроизводство. — 2014. — № 1. — URL : http://www.intertrust.ru/press_center/articles/view/1899-sovremennaya-sed-ot-raboty-s-dokumentami-k-upravle.htm.

4. BPM (управленческая концепция). — URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/BPM>.

5. Система управления документами и бизнес-процессами DocsVision. — URL : <http://www.interface.ru/home.asp?artId=4621>.