

ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

*Белорусский национальный технический университет
Минск, Беларусь*

Современное общество все больше характеризуется как общество информационное. Девиз современной жизни – “кто владеет информацией, тот владеет миром”. Однако в 21 век человечество вошло с таким объемом информации, который существенно превышает возможности человека к качественному восприятию. Информационную перегрузку можно без преувеличения назвать проклятием современного общества. В таких условиях обязательным навыком современного специалиста является умение выделять главное из потока информации, конкретизировать информационные потребности, оперативно находить необходимую информацию. Можно сказать, что успешность деятельности предприятий и организаций тесно связана с переходом на новую философию управления и хранения информации. Первым шагом на этом пути является внедрение “бесбумажной технологии”, а затем - электронного документооборота.

Необходимость подобного преобразования информационных процессов легко пояснить на простом примере. Ежедневно сотрудники любых предприятий и организаций занимаются обработкой входящих документов. При этом независимо от уровня организации работы, бумажный документ обладает невероятной живучестью и способностью накапливаться в невероятных количествах. Папки, полки, шкафы забиты бумагой. Нужный документ трудно найти, а ненужный - всегда под рукой. По данным консалтинговой компании DELPHI 15% всех бумажных документов в офисах безвозвратно теряется, а служащие тратят до 30% рабочего времени на их поиск. Компания Coopers&Lybrand приводит сведения, что в среднем организация делает 19 бумажных копий каждого документа [5]. Такие потери, только в масштабах Соединенных Штатов близки к триллиону долларов в год. В других странах ситуация аналогичная. Фактически огромные суммы денег просто выбрасываются на ветер. А если так, то заявления многих организаций о своей бедности – миф? Или проблема в неосведомленности современных руководителей, их неготовности к деятельности в новых условиях?

Именно для того, чтобы избежать существенных финансовых потерь, а вместе с тем, и для перехода на высшую, современную ступень развития, предприятия и организации, желающие оставаться конкурентоспособными, должны перейти на безбу-

ажное производство документов. При этом, естественным является желание руководителей найти ответ на вопрос: насколько безбумажное производство выгодно и полезно для организации. Для этого следует рассчитать экономическую эффективность проекта и выделить его преимущества.

Согласно общему определению, эффективность внедрения нового проекта можно определить как отношение достигаемого результата от деятельности к затратам на его достижение. Таким образом, повышение эффективности может происходить двумя путями: за счет сокращения затрат и/или увеличения результата. Переход к безбумажному производству в системе управления позволяет реализовать оба варианта. Образно говоря, внедрение такой системы дает предприятиям и организациям возможность меньше тратить и больше зарабатывать.

По оценкам компаний Ernst&Young и Nortan Nolan Institute, ожидаемыми результатами от внедрения безбумажного производства будут [4]:

- повышение производительности труда сотрудников на 25–50%,
- уменьшение времени обработки одного документа более чем на 75%,
- уменьшение расходов на оплату площади для хранения документов на 80%.

Указанные резервы тесно связаны с основными преимуществами электронных документов:

- экономия времени,
- экономия средств,
- легкость и оперативность модернизации,
- гибкая система защиты документов,
- эффективное управление информацией.

Исследование особенностей и преимуществ электронных документов позволяет вскрыть источники затрат, которые могут быть снижены [1–3]:

1. Электронные документы позволяют сэкономить время несколькими путями:

- сокращение времени распространения документов, которое измеряется не неделями (распространение с помощью курьеров и почты), а минутами (время получения документа через электронную почту равно 1 минуте.);
- сокращение времени на выполнение рутинных, непроизводительных операций над документами (проверка орфографии, исправление мелких ошибок), доля которого по оценкам экспертов может составлять до 20–30% всего рабочего времени.

2. Электронные документы экономят денежные средства предприятия:

- организация печати электронных документов позволит сэкономить от 15 до 30% текущих расходов по сравнению с традиционным процессом получения документов. Поскольку документы становятся доступными электронным образом, сами пользователи могут получить их по каналам связи и распечатать.
- экономия средств на приобретение бумаги (за счет сокращения числа копий);

• экономия средств на хранении, так как уменьшается потребность в канцтоварах и оргпринадлелжностях (скрепки, степлеры, папки для бумаг, шкафы для бумаг). Кроме этого, высвобождается реальная физическая площадь, занятая ранее шкафами, стеллажами.

3. Легкость и оперативность модернизации электронных документов, позволяет не только экономить время и средства, но и повысить качество документа, степень его восприятия сотрудниками, например, за счет включения динамических объектов (видео, звук).

4. Возможность гибкой системы защиты документов позволяет обеспечить удобный доступ всех заинтересованных сторон и при необходимости защитить от несанкционированного доступа, потери или повреждения.

5. Управление электронными документами более эффективно, так как получение, распространение, обработка и анализ документов выполняется в автоматизированном режиме, что позволяет перейти на качественно новый уровень принятия управленческих решений.

Внедрение на предприятиях и организациях электронного документооборота, который позволит хранить документы, вести их историю, обеспечивать их движение по подразделениям, отслеживать выполнение бизнес-процессов, к которым документы имеют отношение, превращает документ в базовый инструмент управления.

В настоящее время применяются разные системы электронного документооборота, такие как Docs Fusion и Docs Open, LanDocs, Microsoft SharePoint Portal Server, Optima Workflow и другие [7–9]. Возможности и преимущества электронного документооборота убедительно иллюстрирует система Documentum, предназначенная для создания распределенных архивов, поддержки стандартов качества, управления проектами в распределенных проектных группах, организации корпоративного делопроизводства, динамического управления содержимым корпоративных интранет-порталов. Это интегрированная система, позволяющая комплексно решать достаточно широкий спектр задач, главной целью которой является повышение эффективности работы предприятия или организации.

Эта система выбрана для примера не случайно, поскольку успела хорошо зарекомендовать себя на практике. Один из крупнейших производителей электроэнергии в США, имеющий более 4 миллионов заказчиков - компания Southern Company, уже достаточно давно использует на своих трех ядерных электростанциях информационные системы на платформе Documentum. А в ноябре 2002 года было объявлено о завершении проекта по развертыванию системы еще на 71 предприятии компании, в состав которых входят топливные и гидроэлектростанции и предприятия энергоснабжения. В целом система поддерживает работу более 7000 пользователей. Если раньше сотрудникам Southern Company для получения необходимой информации приходилось использовать многочисленные изолированные приложения и базы данных, то теперь более 18 миллионов единиц документации находятся в едином хранилище Documentum и доступны географически распределенным пользователям через Web-интерфейс [6]. В результате внедрения Documentum пользователи рас-

пределенной системы получили персонализированный и профилированный доступ к широкому спектру документации, необходимой им для выполнения ежедневной работы, включая руководства по эксплуатации, технические чертежи, регламенты технического обслуживания и прочие документы для служебного пользования.

Внедрение электронного документооборота неотделимо от развития корпоративных сетей, которые позволяют обеспечить интеграцию всей информации о деятельности предприятий и организаций, а также обеспечивают выход в Интернет, обмен информацией с клиентами и партнерами. Основу подобного взаимодействия составляет, прежде всего, стандартизация всех процедур документооборота между участниками [3]. Разработка единых стандартов позволит всем заинтересованным сторонам интегрировать управление ресурсами, получить доступ к информации партнеров и прогнозировать совместный бизнес. Только упорядоченность бизнес-процессов на основе информационных технологий содержит потенциал снижения издержек в системе управления предприятий и организаций.

Несмотря на все вышеперечисленные преимущества, “безбумажная технология”, а вместе с ней и электронный документооборот, не могут быть молниеносно внедрены в современную организацию, чтобы не вызвать неприятия сотрудников. К сожалению, несмотря на пример зарубежных компаний в нашей стране не наблюдается (либо это происходит очень медленно) и мягкого вплетения безбумажной технологии в информационную инфраструктуру. Анализ сложившейся ситуации позволяет выделить следующие сдерживающие факторы:

1. Человеческий фактор. Консерватизм персонала, нежелание обучаться и переобучаться и, как следствие, недостаточный уровень квалификации, боязнь прозрачности собственной деятельности для руководства, которая возникает после внедрения системы электронного документооборота, тормозят процесс перехода на безбумажное производство.

Основными направлениями работы по активизации человеческого фактора могут быть:

- популяризация идеи электронного документооборота (объяснение целей внедрения технологии, ее преимуществ);
- обучение сотрудников приемам подготовки электронных документов;
- использование деловых игр для формирования корпоративной культуры;
- применение механизмов стимулирования активных сотрудников (морального и материального);
- жесткие санкции и штрафы для пассивных сотрудников и др.

1. Внешние связи. Переход на “безбумажную технологию” отдельно взятых предприятий и организаций невозможен, если внешнее окружение не отказывается от использования печатных копий. Около 80% внешних связей остаются «бумажны-

ми» документы для налоговой инспекции, различные отчеты, реклама, журнальные и газетные статьи и т.д. В итоге информация претерпевает многократные превращения из электронного вида в бумажный.

Именно здесь возникает еще одна проблема – необходимость обеспечения юридической силы электронных документов, решение вопросов, связанных с достоверностью пересылаемых документов. Первым шагом в решении таких вопросов можно считать применение Закона об электронном документе, принятого в Республике Беларусь в декабре 1999 года. Данный Закон устанавливает правовые основы применения электронных документов, определяет основные требования, предъявляемые к электронным документам, а также права, обязанности и ответственность участников правоотношений, возникающих в сфере обращения электронных документов

2. Экономическая ситуация, которая порой не позволяет в полной мере воспользоваться всеми преимуществами “безбумажной технологии”. Поскольку на этапе становления у предприятий и организаций просто нет финансовых возможностей приобрести и сконфигурировать все необходимое оборудование, а на этапе развития выполнить реорганизацию и техническое переоснащение.

Несмотря на все сдерживающие факторы, статистика все-таки вселяет надежду. По данным компании XPLOR, за последние три года доля электронных сообщений выросла с 29 до 44% от общей доли сообщений [5]. Количество электронных документов за год удваивается, а бумажных документов растет только на 7%. Соотношение количества бумажных и электронных документов составит через пять лет – 50 на 50%, а через 10 лет – 30 на 70%.

Однако следует отметить тот факт, что никто не стремится изжить бумажные документы как таковые. Бумажные и электронные документы существуют и будут существовать совместно. Следует лишь подчеркнуть, что переход к обработке электронного документа позволит, прежде всего, повысить качество анализа, доступа и работы сотрудников с информацией, а значит, повысить производительность труда, эффективность управленческих решений, добиться лучших финансовых результатов и, в итоге, сделать предприятия и организации более конкурентоспособными на современном рынке.

ЛИТЕРАТУРА

1. Эймор Д. Электронный бизнес: эволюция и/или революция. Пер. с англ. – М.: “Вильямс”, 2001. – 752с.
2. Грир Т. Сети интранет/Пер с англ. – М.: Издательско-торговый дом “Русская редакция”, 2000. – 368 с.
3. Успенский И. Энциклопедия Интернет-бизнеса. – СПб.: Питер, 2001. – 432с.
4. <http://www.e-management.ru/e-com-theory.htm>
5. <http://www.bizon.ru/library/stat/>
6. <http://www.telecominfo.ru>
7. <http://www.docflow.ru>
8. <http://www.intrust.ru>
9. <http://www.osp.ru>