

УДК 65.651

***ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА КАК  
ШАГ К ПОВЫШЕНИЮ И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА БИЗНЕС  
ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ***

***Сапунова Т.А.***

*к.э.н., доцент,*

*Кубанский государственный университет,*

*Краснодар, Россия*

***Рудакова А.И.***

*студентка,*

*Кубанский государственный университет,*

*Краснодар, Россия*

**Аннотация.** Данная статья посвящена вопросам использования и внедрения электронного документооборота в различных компаниях. Рассмотрены основные принципы организации документооборота компании. Проанализированы основные проблемы при организации документооборота. Представлена классификация системы электронного документооборота. Проведен анализ отечественного рынка систем документооборота. Проанализированы анкеты респондентов по данному вопросу, работающих в отечественных компаниях, различных сферах экономики, и сделан ряд выводов.

**Ключевые слова:** документооборот, электронный документооборот, бизнес процесс, управление качеством, качество бизнес процессов.

***USE OF ELECTRONIC DOCUMENT CIRCULATION, AS A STEP TO  
IMPROVE AND IMPROVE THE QUALITY OF BUSINESS PROCESSES OF  
THE COMPANY***

***Sapunova T.A.***

*Ph.D., associate professor,*

*Kuban State University,*

*Krasnodar, Russia*

***Rudakova A.I.***

*student*

*Kuban State University,*

*Krasnodar, Russia*

**Annotation.** This article focuses on the use and implementation of electronic document management in various companies. The basic principles of the organization of the company's document. Analyzed the main problems in the organization of workflow. The classification of the electronic document management system is presented. The analysis of the domestic market of document management systems. Analyzed the questionnaires of respondents on this issue, working in domestic companies, various sectors of the economy, and made a number of conclusions.

**Key words:** document flow, electronic document flow, business process, quality management, quality of business processes.

На сегодняшний день деятельность любой современной компании осложняется каждодневной необходимостью иметь дело с большим количеством официальных документов и объёмом информации. Организация рационального, а самое главное качественного документооборота компании требует больших временных и финансовых затрат. Но от правильной организации документооборота в большой степени зависит эффективность и качество бизнес процессов организации.

Документооборот предприятия – это комплексная система оформления, использования и движения официальных документов [6]. При этом подобная система охватывает весь жизненный цикл служебной документации: от получения или создания до передачи в архив или отправки адресату. Нормативной базой документооборота служат законодательные и правовые акты РФ, ГОСТы, классификаторы, Государственная система документационного обеспечения управления, а также локальные нормативные документы. Законом не запрещается создавать и внедрять внутренние регламенты и инструкции предприятий, для организации документооборота. Документооборот предприятия можно считать элементом документационного обеспечения управления (ДОУ). Это своего рода система коммуникации любой организации, целью которой выступает обеспечение управленческой системы качественной и актуальной информацией для принятия и выполнения управленческих бизнес решений.

Правильно организованное рациональное движение документов в организации в процессе подготовки и исполнения любых бизнес процессов является важной составляющих документационного обеспечения управленческой деятельности предприятия. Это позволяет обеспечить оперативное перемещение документов, в ходе которого производятся операции по их приему, рассмотрению, подготовке, отправке, по короткому пути с минимальными временными затратами.

Чтобы создать качественную и рациональную систему документооборота следует учитывать ряд принципов:

- прямоточность;
- непрерывность;
- ритмичность;
- параллельность;
- пропорциональность;

– самостоятельность и ответственность [4].

Сильное влияние на систему документооборота оказывает существующая структура и функции организации, формы и методы управленческой деятельности. Поэтому быстрому передвижению и исполнению документов помимо делопроизводственных причин, в большей степени препятствуют организационные недостатки, отсутствие четкого разграничения обязанностей между должностными лицами, недостаточная определенность функций некоторых учреждений и их отдельных структурных частей и т.д.

Для руководителей любой организации важно понимать, почему плохо организованный документооборот может важной причиной неудачи в принятии управленческого решения. Так, на наш взгляд, можно выделить следующие последствия не качественно и не рационального документооборота в компании:

1. При плохо организованном документообороте отсутствует качественный и грамотный учет, который не дает объективно оценивать критически важные параметры бизнес (прибыль, долги, структуру затрат, рост складских запасов, потери, динамику изменения показателей);

2. Не качественный документооборот не позволяет контролировать деятельность сотрудников и своевременно предпринимать меры по ее коррекции;

3. При плохо организованном документообороте возникают проблемы при работе с партнерами (клиентов, поставщиков);

4. При плохо организованном документообороте может возникнуть проблемы с налогообложением организации;

5. При возникновении спорных ситуаций, требующих решения в суде могут возникнуть трудности из-за не качественно организованного документа оборота;

6. Некачественный документооборот может в скором времени привести к снижению эффективности, а, следовательно, и оценки стоимости бизнеса.

На сегодняшний день, все больше современных компаний отказывается от классического бумажного документооборота в пользу электронного.

Отечественные системы электронного документооборота (СЭД) впервые появились еще в Советском Союзе, в 80-х годах прошлого века. Делались они для государственного сектора, а именно, для ЦК КПСС.

Внедрение на предприятии систем электронного документооборота (СЭД) призвано повысить качество и эффективность управления в первую очередь за счёт сокращения времени на обработку внутренней документации. Однако, автоматизация последовательных действий по обработке документов может дать большие возможности по сокращению времени на принятие оперативных управленческих решений за счёт оптимизации бизнес-процессов организации и сопровождающих их документопотоков [2].

В разных источниках существуют множество видов классификации систем электронного документооборота, однако самая показательная классификация представляет собой разделение СЭДов по титульному функционалу. Любая СЭД позиционируется своими разработчиками как предназначенная преимущественно для выполнения конкретного типа задач. Это не означает, что в ней не предусмотрены какие-либо дополнительные технологии, которые могут встречаться у большинства аналогичных систем. Набор инструментов каждой системы электронного документооборота имеет свои сильные и слабые стороны. Так в классификации по титульному функционалу как раз может быть учтены сильные стороны СЭДов:

– СЭДы, которые предназначены для создания и работы с электронной документацией, а также цифровыми аналогами бумажных документов.

- Системы для учета, которая автоматизирует регистрацию событий и документов на протяжении всего их жизненного цикла (электронные библиотеки).
- СЭДы, задачей которых является автоматизация работы с большими хранилищами корпоративной информации.
- Системы, управляющие электронными архивами с документацией.
- СЭДы, функционал которых специализируется на извлечении нужной информации из архивов и других электронных источников.
- Системы, которые управляют корпоративными процессами, обработкой документов и деятельностью сотрудников организации, которые привлекаются к работе с деловой документацией.
- Информационные СЭДы, которые управляют устройствами для хранения данных [4].

При внедрении СЭД на предприятии обычно ставят следующие цели:

- сокращение или полный отказ от бумажного документооборота;
- создание единой информационной базы компании;
- снижение риска утери документа;
- структурирование всей документации по утвержденной номенклатуре;
- повышение дисциплины среди сотрудников благодаря возможности отслеживания деятельности исполнителя конкретного документа;
- контроль над исполнением документов в соответствии с резолюциями руководителя;
- повышение качества и эффективности работы компании.

Так было проведено анкетирование по оценке систем электронного документооборота, ориентируясь на сравнение пяти главных при внедрении и выборе СЭД параметров, для автоматизации документооборота на предприятии групп работников занятых в разных сферах деятельности. Каждый

участник анкетирования указал в анкете, какая система используется на его предприятии и высказать свое мнение по 5 выбранным параметрам. В анкетировании приняло участия 50 человек. В сравнении была использована десятибалльная шкала оценки. В таблице представлены усредненные данные по результатам обработки анкет. Данная оценка носит субъективный характер.

Таблица 1 – Результаты оценки анкет респондентов

Ме-сто	Програм-ма/сервис	Це-на	Просто-та осво-ения	Функциональ-ность	Учет россий-ского законо-дательства	Техниче-ская поддержка	Об-щая оцен-ка
1	Дело	8	8	10	9	10	9
2	1С:Архив	8	8	10	10	8	8,8
3	СБИС	9	8	8	10	8	8,6
4	Тензор	8	8	9	7	8	8
5	Логика	8	9	9	8	5	7,8
6	ЕВФРАТ	9	10	8	6	5	7,6
7	DIRECTUM	8	6	7	9	7	7,4
8	Lotus Domino.Doc	7	8	7	7	6	7
9	ОПТИМА– WorkFlow	7	7	7	6	7	6,8
10	LanDocs	8	7	6	5	7	6,6

Так, из приведенной таблицы видно, что респонденты высоко оценили программное обеспечение СЭД Дело. Данная система электронного документооборота является признанным лидером в своем сегменте на территории всего постсоветского пространства. В ней успешно осуществляют документооборот и делопроизводство как крупнейшие холдинги и корпорации, так и предприятия малого бизнеса.

В предлагаемой респондентам анкете, одним из пунктов было предложено высказать свое мнение, за счет чего можно добиться эффективности от внедрения СЭД. По мнению респондентов, достижение максимального эф-

фекта от применения СЭД возможно только в случае, если её внедрению предшествовал серьезный этап глубокого анализа и оптимизации всей системы управления организацией.

За последние десять лет отечественная отрасль СЭД прошла колоссальный путь от систем для простой автоматизации делопроизводства в небольших компаниях до вполне конкурентных на мировом уровне решений класса ЕСМ (Управление корпоративным содержанием), которые поддерживают и процессы отечественного делопроизводства.

Так чтобы наглядно отразить рост заинтересованности компаний в СЭД, необходимо проанализировать имеющиеся данные по российскому рынку данного вида услуг.

Последние несколько лет являются важными в развитии российского рынка СЭД благодаря в первую очередь программе импортозамещения. Этот вектор спровоцировал появление большого количества отечественных решений, которые удовлетворяют критериям и бизнеса, и самой программы.

По оценке TAdviser по итогам 2017 года российский рынок СЭД/ЕСМ-систем увеличился на 11% до 46,2 млрд рублей. Росту рынка способствует не только движение в сфере импортозамещения, но и реальная потребность бизнеса в более функциональных и масштабируемых платформах, на которых возможно оперативно разработать системы управления различными бизнес-процессами и создать уникальные решения под специфические требования заказчиков [4].

Большинство компаний, поделившихся с TAdviser результатами своей деятельности на рынке СЭД/ЕСМ-систем, по итогам 2018 года продемонстрировали рост своих показателей (рис.1). При этом, более половины участников рейтинга показали рост выше рынка.



Рис. 1 – Динамика российского рынка СЭД/ЕСМ, млрд руб. [4]

Что касается предварительных результатов 2019 года, то по оценке TAdviser, объем рынка приблизился к отметке в 62 млрд рублей, что соответствует росту на уровне 19%. Аналогичная динамика должна сохраниться и будущие периоды [4].

В заключении хочется отметить, что в условиях современной экономики классический бумажный документооборот не может организовать качественную, быструю и эффективную обработку больших объемов данных, от которой во многом зависит успех компании. Внедрение систем электронного документооборота может позволить значительно повысить эффективность, качество и корпоративную культуру работы с документами на любом предприятии. Основным результатом от внедрения системы электронного документооборота является: наведение порядка в работе с документами; оптимизация бизнес-процессов; сокращение времени принятия управленческих решений и повышение эффективности и качества работы компании во всех подразделениях.

На современном рынке систем электронного документооборота существует множество компаний и системных продуктов, которые позволяют удовлетворить запросы любых компаний разных сфер деятельности.

### Библиографический список

1. Баканова Н.Б. Система показателей состояния документооборота организации // Известия ПГПУ им. В. Г. Белинского. – 2011. – № 26. – с. 529–533. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-pokazateley-sostoyaniya-dokumentooborota-organizatsii> (дата обращения: 13.04.2019)
2. Жильников А.Ю. Михайлова О.С. Электронный документооборот // Территория науки. – 2017. – №2. – с. 116–120. – URL <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnyu-dokumentooborot/> (дата обращения: 13.04.2019)
3. Попов С. С. Система электронной подписи в современном документообороте // Молодой ученый. – 2019. – №6. – с. 86–88. – URL <https://moluch.ru/archive/244/56451/> (дата обращения: 13.04.2019)
4. СЭД (рынок России). URL: [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:СЭД\\_\(рынок\\_России\)/](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:СЭД_(рынок_России)/) (дата обращения: 13.04.2019)
5. Чеботарь А. О. Системы электронного документооборота в управлении информацией в бюджетных учреждениях // Молодой ученый. – 2018. – №35. – С. 42–45. – URL <https://moluch.ru/archive/221/52485/> (дата обращения: 13.04.2019).
6. Шрэйтэр К.О. Электронный документооборот: возможности и преимущества // Молодой ученый. – 2015. – №2. – с. 52–55. – URL: <https://moluch.ru/archive/82/14889/> (дата обращения: 13.04.2019)

*Оригинальность 91%*