

## Вопрос 2

Ответы  
на вопросы  
читателей

*Наша компания организовалась примерно год назад (ну не с нуля, конечно), и все процессы делопроизводства находятся на стадии развития. Месяц назад внедрили какой-то полуфабрикат электронной системы делопроизводства, написанный по заказу на базе ORACLE WorkFlow. Техническое задание готовилось собственными силами. Возможности системы весьма скромные (регистрация, резолюции, поручения, уведомление пользователей о необходимых действиях, хранение в базе карточек документов), недоделок — куча. В перспективе — работа с электронными документами и отказ от бумажного документооборота. При этом речь идет не о создании документов внутри системы, а о «прикреплении» электронных файлов к карточке документа и доступ к нему по ссылке.*

*Меня пугает то, что в техническом задании нет упоминания ни о каких стандартах не только иностранных, но и российских. Программа точно не сертифицировалась ни по каким стандартам. Деньги уже уплачены.*

*Компания собирается активно выходить на международный рынок. Может, надо все как-то по-другому сделать, пока не поздно? Посоветуйте, если время позволит.*

*Л.С. Юрьева, г. Москва*



*Отвечает Храмовская Н.А., ведущий эксперт по управлению документацией компании «ЭОС», член Гильдии Управляющих Документацией и ARMA International:*

По поводу стандартов. Вся беда в том, что российских аналогов, например, стандарта DoD, нет и в ближайшее время не предвидится. Из того, что я могу припомнить, у нас сертифицируются только криптографические средства, если они включены в систему электронного документооборота (это важно, если вам нужна ЭЦП).

Выбирая систему, я бы в первую очередь задала следующие вопросы:

- Какой стиль делопроизводства характерен для вашей организации (классическое отечественное делопроизводство или же работа «по-западному»)?
- Что, с точки зрения делопроизводства, для вашей организации важнее: удобство ведения бизнеса с зарубежными партнерами или удобство общения с родным государством? Поднимет ли ваши акции за рубежом сам факт закупки престижной импортной системы?
- Готова ли ваша организация потратить немалые средства на приобретение, внедрение, техническую поддержку и регулярное обучение персонала?
- Должны ли вы обеспечить соответствие своего делопроизводства международному законодательству или законодательству определенных стран (США, Евросоюз)?

Если вы работаете «по-западному», заинтересованы во взаимодействии с зарубежными деловыми партнерами и при этом располагаете необходимыми средствами — вам имеет смысл посмотреть на мощные зарубежные системы.

Их достоинства:

- универсальность и богатый набор возможностей,
- соответствие стандартам,
- очень хорошая масштабируемость (могут обслуживать организации гигантского размера),
- престижность (при их покупке может повыситься курс ваших акций!).

Недостатки:

- высокая цена,
- сложность настройки и сопровождения,
- необходимость дорогостоящего обучения сотрудников, отсутствие нормально переведенной на русский язык документации и методических материалов,
- наконец, импортные системы плохо «ложатся» на классический отечественный документооборот. Ну не любят они многоэтажных резолюций, многопунктовых документов, каждый пункт которых нужно отдельно ставить на контроль, и т.п.

В остальных случаях стоит выбирать из отечественной продукции.

Ее достоинства:

- относительная дешевизна,
- учет особенностей отечественного делопроизводства,

- простоту освоения обеспечивают наличие документации на русском языке и возможность организации обучения у самого разработчика.

Недостатки:

- значительно меньшие возможности,
- часто – менее удобный интерфейс, меньший уровень интеграции с офисными программами и операционной системой,
- само собой, о сертификации по стандартам типа DoD речь не идет.

Ваше описание своей системы характерно для большинства разработок «отечественной сборки» с присущими ей достоинствами и недостатками. Мне кажется, отсутствие сертификации по стандартам – это не слишком большой недостаток, гораздо важнее вопрос, способна ли система решить поставленные перед ней конкретные задачи. Поэтому предлагаю постараться определить для себя следующее:

- Возможно ли как-то использовать купленную систему в вашей организации, и в какой степени она удовлетворяет (не удовлетворяет) существующим потребностям? Если не видите для этой системы места в вашей организации, тогда нужно собирать доказательства. Начальство можно убедить только цифрами и фактами.
- Какова квалификация пользователей? Если, к примеру, им сложно справиться с этой системой, с импортной системой может быть еще сложнее.