

*Выбор компании, у которой мы покупаем систему электронного документооборота, сделан без меня, на более высоком уровне. Но теперь нужно формулировать ТЗ (требования к СЭД). Прежде мне не приходилось этого делать, и как это должно выглядеть, я не знаю. Можно ли все описать текстом, или нужно чертить схемы? Как грамотнее?*

*Ю.П. Горохов, г. Воронеж*

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

Я бы первым делом обратилась к поставщику программного обеспечения — это достаточно распространенная практика, когда заказчики просят подготовить такой документ силами специалистов компании-разработчика СЭД. Скорее всего, составленное ими ТЗ не будет соответствовать Вашим пожеланиям на все 100%, но на 50% работа уже будет выполнена. В своем варианте поставщик опишет все сильные стороны собственной программы.

Кроме того, Вы можете попросить поставщика связать Вас с уже существующими пользователями системы. Это позволит Вам узнать как положительный, так и отрицательный опыт работы, а также посмотреть систему в действии в реальных условиях.

Далее нужно будет продумать, какие задачи Вы будете решать и какие участки работы автоматизировать. Очень большой (может быть, даже слишком большой!) набор функциональных возможностей можно найти в европейских требованиях к системам электронного документооборота MoReq (перевод на русский язык находится здесь: [http://gdm.ru/materials/spec\\_moreq\\_2006-01/index.htm](http://gdm.ru/materials/spec_moreq_2006-01/index.htm)).

Стоит пройтись по отдельным операциям, которые будут выполняться в СЭД. Возьмем, например, регистрацию. Исходя из того, кто и какие документы будет регистрировать, нужно написать, какие Вам нужны реквизиты; для реквизитов, значения которых выбираются из справочников, — необходимые Вам справочники; как будет присоединяться графический образ документа, в каких форматах, и как будет осуществляться поиск...

Подумайте, нужно ли Вам поточное сканирование и / или штрих-коды.

Продумайте, какая Вам нужна схема контроля исполнения. Четко все это опишите. Предполагаете ли Вы использовать СЭД для электронного согласования документа, нужна ли Вам ЭЦП?

Важный вопрос, о котором часто забывают на первом этапе внедрения, — организация архивного хранения документов в системе. Уточните, как этот процесс организован в выбранной модификации СЭД. Как устанавливаются сроки хранения для документов, есть ли вообще соответствующие функциональные возможности, или нужно еще что-то докупать.

Достаточно важный вопрос касается не самой системы, а тех внутренних нормативных документов, которые должны будут регламентировать работу

См. статью  
Ю.В. Химич  
«Информационное об-  
следование  
в рамках  
внедрения  
СЭД»  
на стр. 30  
журнала  
№ 2` 2007



в ней. Наши клиенты часто предпочитают, чтобы в этом вопросе мы им помогли. Стоит поинтересоваться у поставщика, сможет ли он помочь в этом вопросе и сколько это будет стоить.

По своему опыту знаю, что 50% успеха при внедрении системы зависит от «внедренца», который будет работать от поставщика на территории заказчика. Желательно, чтобы он знал не только саму систему, но и хорошо разбирался в делопроизводстве. Сразу скажу, что такие специалисты — большая редкость. И если он Вам попадется, ни в коем случае не отпускайте до тех пор, пока система надежно не заработает!

Вы очень заинтересованы в том, чтобы настройку справочников системы осуществил разработчик ПО до введения СЭД в промышленную эксплуатацию.

Зачастую серьезной проблемой может стать первичная загрузка системы документами, особенно если эти документы уже хранятся в какой-либо другой системе. Сразу подумайте о том, кто будет это делать: справитесь ли Вы с этим самостоятельно, или лучше будет заплатить поставщику за такую работу.

Морально готовить сотрудников необходимо начинать уже сейчас, одновременно продумывая, кого и сколько нужно обучать работе в новой системе. Если этому вопросу не будет уделено должного внимания, процесс внедрения осложнится.

Нужно заранее продумать, как в системе будет работать Ваше руководство. При планировании бизнес-процессов для целей автоматизации часто допускается такая ошибка, как перегрузка руководителей потоком документов. Чтобы этого не произошло, необходимо продумать технологии взаимодействия руководителя и секретаря в новых условиях работы.

Неудачи чаще всего связаны не с тем, что система плохая, а с тем, что ее плохо настроили, и поэтому в ней неудобно работать. Опыт показывает, что из любой системы можно «сделать человека». Так что удачи!