

УДК 004.01

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА: РИСКИ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Арутюнян Э.А., Колиева А.В.

ЮРИУ РАНХиГС, г. Ростов-на-Дону, e-mail: elino4karut@gmail.com

Аннотация. В статье представлены преимущества, полученные организациями после внедрения системы электронного документооборота. Проанализированы высказывания специалистов об электронных системах. Выделены основные риски, с которыми сталкиваются компании при внедрении СЭД. Предложены рекомендации управления и способы преодоления исследуемых рисков.

Ключевые слова: система электронного документооборота, CRM-системы, организационный риски, административный риски, субъективные риски, технологические риски, минимизация рисков.

IMPLEMENTATION OF AN ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM: RISKS AND WAYS TO OVERCOME THEM

Arutyunyan E.A., Kolieva A.V.

IURIU RANHiGS, Rostov-on-Don, e-mail: elino4karut@gmail.com

Annotation. The article presents the advantages gained by organizations after the introduction of an electronic document management system. The statements of experts about electronic systems are analyzed. The main risks that companies face when implementing the EDMS are highlighted. Management recommendations and ways to overcome the risks under study are proposed.

Keywords: electronic document management system, CRM systems, organizational risks, administrative risks, subjective risks, technological risks, risk minimization.

В настоящее время электронные системы решают многие вопросы управления бизнес-процессами. Традиционная обработка документов вытесняется новыми системами электронного документооборота (СЭД) и CRM-системами. К данным технологиям постоянно растет интерес как к средству решения насущных проблем бизнеса. Система электронного документооборота – это программный комплекс, предназначенный для организации, хранения и управления различными типами документов в электронном виде. СЭД является мощным инструментом для оптимизации и упрощения процессов обмена документами, повышения эффективности работы и снижения затрат на бумажные документы.

Внедрение системы электронного документооборота является сложным и многосторонним процессом. Законодательство РФ постоянно совершенствует Федеральные законы «Об электронной подписи» [1] от 06.04.2011 N 63-ФЗ и «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ [2], а также другую нормативно-правовую базу, затрагивающую данную сферы.

Для того чтобы успешно внедрить СЭД необходимо с первых этапов контролировать все факторы, влияющие на это, а также проводить мониторинг элементов внедрения системы,

которые могут сопровождаться разнообразными рисками. Исследование данных рисков и их минимизация считается актуальным направлением в изучаемой области. Уменьшение рисков при внедрении системы электронного документооборота имеет решающее значение для её успешной реализации. Рассматривая потенциальные риски и принимая соответствующие меры по их снижению, организации могут максимизировать преимущества СЭД.

На сегодняшний день специалисты всё чаще углубляются больше не в теоретические основы СЭД, а в практические, затрагивая недостатки и преимущества его внедрения. Основные темы научных публикаций и конференций – как реализовать систему электронного документооборота в той или иной сфере деятельности с использованием современных технологий. Исследователи расширяют область изучения проблем и рисков, с которыми могут столкнуться компании при автоматизации делопроизводства.

Электронный документооборот во многих аспектах выигрывает бумажный. СЭД имеет такие преимущества, как увеличение скорости расчетов, сокращение временных затрат на обработку и подписание документов, безопасность данных, удобство хранения и поиска информации, а также значительное сокращение финансовых расходов на обработку документов. Кроме того, СЭД часто интегрируется с другими бизнес-системами, такими как системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) или системы планирования ресурсов предприятия (ERP), что позволяет легко обмениваться документами и извлекать их на различных платформах.

Согласно информационному ресурсу TAdviser [3], многие компании, которые перешли на систему электронного оборота выделяют данные преимущества. Таким образом, менеджер проекта «1С:Документооборот» в компании «Кордиант» [4], отмечает положительные аспекты внедрения СЭД и акцентирует внимание на том, что целью проекта было не только повышение удобства и скорости работы с внутренними документами, но и снижение финансовых расходов, которые сократились на 30%, а трудозатраты сотрудников на работу с документацией – на 20% [5].

Помимо названных преимуществ система электронного документооборота также обеспечивает совместную работу с документами в режиме реального времени, позволяя нескольким пользователям работать над одним и тем же документом одновременно. Это устраняет проблемы с контролем версий и позволяет каждому получить доступ к последней информации. СЭД помогает сохранять целостность и структуру всех документов, снижая риск их потери, отслеживать изменения и демонстрировать соответствие во время аудита.

Директор по финансовому контролю и общего центра обслуживания АО «СМЗ» [6], отметила, что Комплексная поставка «1С:Корпорация», ее максимальное использование и осмысление решений в применении к существующим процессам, вдохновили на различные

идеи развития бизнес-процессов предприятия. Таким образом, АО «СМЗ» планирует продолжать сотрудничество с «1С-Рарус» на пути цифровой трансформации бизнеса [7].

Анализируя вышеприведенную информацию, можно сделать вывод, что система электронного документооборота предлагает множество преимуществ. Однако существуют потенциальные риски и проблемы, с которыми организации могут столкнуться при внедрении и использовании электронных систем. Принимая во внимание риски, у компаний будет возможность своевременно решать проблемы и обеспечивать более плавный переход.

Условно риски делятся на четыре группы: организационные, административные, субъективные и технологические. К организационным рискам можно отнести отсутствие четко сформулированных целей и задач проекта по внедрению СЭД, недостаточное планирование и изучение объекта автоматизации, недооценка важности некоторых этапов и несогласованность действий участников внедрения в процессе выполнения работ.

Недостаточное внимание высшего руководства к проекту, слабая вовлеченность работников компании и их загруженность в основной деятельности считаются административными рисками. Чтобы преодолеть это, важно рассказывать о преимуществах СЭД и проводить всестороннее обучение, чтобы сотрудники понимали, как эффективно использовать систему. Вовлечение сотрудников в процесс принятия решений может помочь заручиться их поддержкой.

Наиболее сложно управляемыми и прогнозируемыми рисками являются субъективные. Нередко у сотрудников встречаются личные причины сопротивления внедрения электронных систем. Они связаны с отсутствием желания обучаться новым способам работы. Персонал может опасаться того, что недостатки в работе станут более прозрачными, последуют санкции и увольнение неэффективных сотрудников. Также в российских компаниях, несмотря на развитие информационных технологий, работают сотрудники, у которых отсутствуют навыки использования ПК, из-за этого, прежде чем внедрять СЭД, приходится обучать персонал работе с компьютером.

Технологические риски связаны с недостаточной готовностью к новым методам, имеющейся в компании ИТ-инфраструктуры. Развертывание СЭД может столкнуться с такими проблемами, как системная интеграция, миграция данных или конфликты совместимости программного обеспечения. Важно оценить несколько вариантов СЭД, запросить демонстрационные или пробные версии, привлечь ключевых заинтересованных сторон к процессу принятия решений. Оценка конкретных потребностей организации и учет этих факторов помогут выбрать правильную систему, которая лучше всего соответствует требованиям.

Отсутствие нормативной базы и единых регламентов документооборота затруднит работу внедрения СЭД. Несовместимость или трудности объединения СЭД с другими системами приведут к неэффективности и сбоям в деятельности компании. Чтобы снизить эти риски, крайне важно провести тщательную оценку существующей инфраструктуры организации, привлечь ИТ-экспертов и провести тщательное тестирование перед полномасштабным внедрением системы. Важно отметить, что внедрение СЭД также включает в себя такие расходы, как лицензии на программное обеспечение, аппаратную инфраструктуру, обучение и текущее обслуживание. Организациям следует грамотно оценивать свои затраты и выгоды, чтобы добиться положительной отдачи от инвестиций.

Учет рисков при внедрении системы электронного документооборота имеет решающее значение для успеха проекта. Активно устраняя потенциальные риски, организации могут максимизировать преимущества СЭД и уменьшить воздействие негативных факторов. Представим на таблице 1 способы управления рисками и решения проблем при внедрении системы электронного документооборота.

Таблица 1

Управление рисками при внедрении СЭД

Риски	Минимизация
Административные и организационные риски	<ul style="list-style-type: none"> - личная заинтересованность руководства; - привлечение грамотных экспертов, особенно руководителя проекта; - тщательный подход к формированию проектной команды; - анализ текущей ситуации документооборота в компании, постановка необходимых целей и задач; - поэтапное внедрение системы.
Субъективные и технологические риски	<ul style="list-style-type: none"> - определение технических, временных и кадровых ресурсов; - разработка способов мотивации сотрудников; - правильный выбор системы; - грамотное и аккуратное документирование проекта; - обучение и вовлечение персонала в проект; - контроль и мониторинг используемой СЭД.

Принимая во внимания данные меры для минимизации рисков, организации могут смягчить потенциальные проблемы и повысить вероятность успешного внедрения СЭД. Это позволяет им добиться большей эффективности, безопасности документов и оптимизации рабочих процессов, что приведет к долгосрочным выгодам для организации.

Таким образом, процесс внедрения системы электронного документооборота не приведет к наилучшему результату без учета рисков. Добиться всех преимуществ СЭД возможно только при условии ее грамотного внедрения. Для этого необходимо анализировать и изучать все организационные, административные, субъективные и технологические риски. Преодоление и их минимизация будет достигнута с помощью привлечения грамотных экспертов, обучения и мотивации сотрудников, исследования существующей структуры компании, устранения всех ее недостатков и интеграции подходящей для нее СЭД. Такой подход позволит предприятию успешно внедрить систему электронного документооборота и получить максимальную отдачу от ее использования.

Список литературы

Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон «Об электронной подписи» от 06.04.2011 N 63-ФЗ [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс. Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/ (дата обращения: 24.10.2023).

2. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс. Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 24.10.2023).

Интернет-документы

3. TAdviser [Электронный ресурс]. Официальный сайт. Режим доступа: <https://www.tadviser.ru/> (дата обращения: 25.10.2023).

4. Компании «Кордиант» [Электронный ресурс]. Официальный сайт. Режим доступа: <https://cordiant.ru/> (дата обращения: 25.10.2023).

5. В «Кордианте» создана автоматизированная система документооборота [Электронный ресурс]. Официальный сайт. Режим доступа: <https://clck.ru/36BHwG> (дата обращения: 25.10.2023).

6. Самарский металлургический завод [Электронный ресурс]. Официальный сайт. Режим доступа: <https://samara-metallurg.ru/> (дата обращения: 26.10.2023).

7. «1С-Рарус» перевел «Самарский металлургический завод» на комплекс «1С:Корпорация» [Электронный ресурс]. Официальный сайт. Режим доступа: <https://clck.ru/36BJ6y> (дата обращения: 26.10.2023).