

Прощание с бумагой. Расставляем все точки над «i»

Онлайн-семинар



Practicum
DIRECTUM

Вопрос

Ответ

1. Использование электронной подписи (ЭП), юридическая значимость

<p>Каким образом обеспечивается юридическая значимость документа в системе, если руководитель подписал документ на бумаге?</p>	<p>ЭП используется при процессах согласования документов. Если документ подписывается в бумажном виде, то кроме самого документа распечатывается лист согласования документа, который формируется автоматически и аккумулирует данные по всем ЭП, которые были поставлены на документ. Форма данного списка подписей настраивается при внедрении.</p> <p>Нюансы обеспечения юридической значимости определяются в регламентах организации. Если документ подписывается в бумажном виде, он передается на хранение. Хранение осуществляется в рамках принятых норм.</p> <p>Если бумажный документ не распечатывается перед подписанием, то он подписывается ЭП в системе, что подтверждает его юридическую значимость.</p> <p>Подробнее этот вопрос будет раскрыт на следующем, майском, вебинаре Practicum DIRECTUM.</p>
<p>Используются ли ЭП, каким образом?</p>	
<p>Тогда не обеспечивается юридическая значимость электронного документа</p>	

2. Интеграция с другими системами

<p>Интегрируется/синхронизируется ли DIRECTUM с 1C и SAP R3?</p>	<p>Система DIRECTUM интегрируется с SAP XI/PI и SAP R3 с помощью коннекторов. Информация по интеграционным решениям http://www.DIRECTUM.ru/techsolutions#Интеграционное решение</p>
--	---

3. Вопросы по организации процессов в ОАО "Авиадвигатель"

<p>Как в DCTS боритесь с неизвестными расширениями файлов?</p>	<p>Служба захвата заносит все документы как есть, будут ли они дальше открываться – зависит от наличия соответствующего приложения редактора на рабочем месте. Служба захвата может заносить графические файлы с преобразованием в TIFF (если речь идет про захват со сканера).</p>
<p>Создается ли задача на регистрацию электронных документов, которые созданы по итогам обработки факсов</p>	<p>Стоит разделять присвоение регистрационного номера для входящих и исходящих документов.</p> <p>При регистрации входящих документов в ОАО "Авиадвигатель" документу присваивается номер в зависимости от следующих факторов:</p>
<p>Регистрационный номер формируется до утверждения документа руководителем, а если документ не будет утвержден руководителем?</p>	<p>1. Если в качестве адресата в регистрационно-контрольной карточке документа указан один из топ-менеджеров предприятия, то номер формируется исходя из личного регистрационного номера (префикс), закрепленного за руководителем и общего порядкового номера для всех входящих писем в этом году (сквозной для всего предприятия). Например: 050-14829.</p>
<p>Регистрационный номер создается в системе или кем-то присваивается?</p>	<p>2. В иных случаях номер присваивается согласно формату, определенному журналом регистрации в котором регистрируется документ.</p>
<p>Регистрационный номер формируется в системе по порядку или же номер формируется, исходя из каких-либо правил. Например, включает код подразделения, которое инициирует этот документ, или код Поставщика?</p>	<p>При формировании исходящих писем номер также формируется из префикса и порядкового номера исходящего письма в этом году. Для каждого отдела существует свой код (префикс) который автоматически вычисляется, в зависимости от того, кто стартовал процесс согласования.</p>
<p>Мог ли в период "не утверждения" документа быть зарегистрирован еще один документ? И будет ли тогда в нумерации дырка при удалении РКК?</p>	<p>Номер присваивается после согласования и до утверждения документа с целью исключить необходимость наносить номер вручную в Канцелярии или в отделе. При этом, если письмо прошло процесс согласования, оно скорее всего будет утверждено руководителем. Если письмо не будет утверждено, номер присвоенный ему ранее, не используется при регистрации других писем. Тем не менее, по номеру письма его всегда можно будет найти в системе и выяснить причину, по которой оно не было отправлено.</p>
<p>Отдельно сотрудник может иметь свое регистрационный номер ?</p>	
<p>Сколько всего человек в вашей компании потребовалось "посадить" на обработку всех входящих документов ?</p>	<p>Количество сотрудников напрямую зависит от общего объема документов. В целом, при общем увеличении объема документооборота число сотрудников канцелярии не изменилось. При этом только 1 сотрудник занимается регистрацией входящих писем, остальные регистрируют исходящие и внутренние документы, выполняют другие функции.</p>
<p>Исполнение и контроль исполнения приказов предусмотрен проектом?</p>	<p>Да, в процессе работы с приказами в ОАО "Авиадвигатель" после регистрации и публикации приказа по нему создаются поручения сотрудниками группы контроля исполнения.</p>
<p>Сколько времени эксплуатируется система и какой примерно объем базы ?</p>	<p>В ОАО "Авиадвигатель" система эксплуатируется с октября 2012 года. Объем базы составляет порядка 200 Гб.</p>
<p>Как осуществляется процесс согласования приказов на работу в выходной/праздничный день?</p>	<p>Создание и согласование приказов происходит в стандартном режиме с помощью мастеров действий и типовых маршрутов. Утверждение и ознакомление с приказом производится в бумажной форме.</p>
<p>Есть ли у вас документы, которые не переводятся в бумажный вид?</p>	<p>Да, часть входящих писем не переводится в бумажный вид, так как поступает в электронном виде, регистрируется и рассматривается полностью в электронном виде.</p>
<p>Можете привести сравнительные примеры изменения КПД по рядовым сотрудникам? И рассказать про то, как изменился эмоциональный настрой сотрудников предприятия по отношению к своим обязанностям?</p>	<p>КПД рядовых сотрудников не замеряли, да и не ставили такую задачу. Но, в целом, время, которое тратится на согласование документов, уменьшилось. Эмоциональный настрой по-разному изменился: у молодых сотрудников и людей среднего возраста - положительный, у пожилых - 50/50 положительный и отрицательный.</p>
<p>Почему для автоматизации Вы выбрали именно систему DIRECTUM? Какие бизнес-преимущества вы видели перед проектом, какие после? Вам удалось избавиться от "расшаренных" (общих) папок на файловых серверах или нет?</p>	<p>При выборе смотрели на соотношение функционал/цена среди первой десятки систем документооборота.</p> <p>Основные цели: сокращение сроков работы с входящими и исходящими письмами, согласования документов, исключение потери документов, создание единой информационной системы документооборота предприятия.</p> <p>От «расшаренных» папок постепенно отказываемся, но не столько за счет системы DIRECTUM, сколько за счет использования корпоративного портала и т.п. решений.</p>
<p>Какие показатели замерялись до начала проекта и анализировались после?</p>	<p>Основные показатели: объем документов, среднее время на прохождение документов по бизнес-процессам.</p>

Кем задается маршрут (стратегия) согласования ?	В рамках проекта внедрения проводится исследование процессов предприятия, на основании которого готовятся проектные решения. Данные проектные решения согласуются с ответственными сотрудниками Заказчика, после чего на их основе настраивается система. По сути, в проектных решениях полностью описывается процедура работы с документами в системе. Таким образом маршрут согласования настраивается на этапе внедрения. Позднее в маршрут могут быть внесены изменения. Более того, маршруты позволяют варьировать количество согласующих, этапы согласования и многое другое. Все эти нюансы необходимо уточнять индивидуально.
Как происходит подтверждение, что печатная версия соответствует электронной?	Для этого может быть использование нанесения штампов на документы (аналогично проставлению номера, о котором мы рассказывали на вебинаре) или парафирование может происходить вручную. Кроме этого возможно использование технологии штрих-кодирования. Используя сканер штрих кода, руководитель может практически моментально найти документ в системе и выполнить с ним определенные функции. Кроме этого, такую же технологию могут использовать делопроизводители.
Какое подразделение занимается обучением новых сотрудников по работе DIRECTUM? Как организован процесс обучения?	На этапе внедрения пользователей обучают специалисты по внедрению совместно с ИТ-службой Заказчика. В целом, обучение по работе в системе для новых сотрудников может проводиться силами ИТ-службы. Иногда для обучения достаточно инструкций, разработанных на этапе внедрения. Обучение администраторов и прикладных разработчиков системы проводит вендор и центры сертифицированного обучения.
Расскажите подробнее о свободных согласующих. Каким образом они вычисляются?	При старте задачи на согласование инициатор может указать список согласующих в определенном параметре типового маршрута. При согласовании договоров список согласующих может формироваться в карточке договора (запись справочника Договоры). Напомню, что также в любой процесс можно заложить обязательных согласующих или выбирать согласующих в зависимости от вида документа или других факторов.
Платформу SharePoint используют только для публикации документов на портал? Может быть она выполняет еще какие-то функции?	В ОАО "Авиадвигатель" платформа SharePoint используется для различных целей. В части интеграции с системой DIRECTUM используется только автоматическая публикация документов.
Подготовка регламентов была возложена на Заказчика?	Проектные решения с описаниями автоматизируемых процессов, инструкции пользователей, образцы приказов и прочих регламентных документов предоставлялись командой внедрения, исполнителем проекта.
Есть ли у вас подразделение, занимающееся описанием бизнес-процессов или это перекладывают на ИТ-подразделения?	После окончания внедрения формируется комиссия по развитию системы, которая может включать в себя специалистов разных отделов. Задачами комиссии являются сбор пожеланий, расстановка приоритетов, выбор новых направлений развития системы. Также, естественно, могут быть специализированные отделы, занимающиеся оптимизацией и автоматизацией всех процессов предприятия.
На авиационном предприятии, наверняка, используется несколько информационных систем. С какими из них выполнялась интеграция?	Была выполнена интеграция с SharePoint, MS Lync 2010, MS Outlook, Abbyy Recognition Server. С учетной системой предприятия синхронизируются справочники Работники, Подразделения. В случае, если будут автоматизированы процессы тесно связанные с учетной системой подобная интеграция также будет выполнена.
Как же вы работаете со справочником Поставщиков?	В ОАО "Авиадвигатель" справочник Организации (список контрагентов) ведется в системе DIRECTUM. Права на добавление, изменение и удаление имеет ограниченное число пользователей. Это сделано для сокращения возможных дублей в рамках одного справочника (разное, ошибочное написание реквизитов одной и той же организации). В целом возможна синхронизация справочников с учетными системами предприятия.
Кто выгружает документацию на внутренний портал?	Публикация документов выполняется автоматически в рамках работы одного из блоков типового маршрута. Структура папки на портале настраивается администраторами.
При внедрении проекта пришлось ли все-таки кодировать или внедрялась стандартная функциональность как есть?	При внедрении в ОАО "Авиадвигатель" были внесены незначительные изменения в функционал модуля Канцелярия для автоматизации работы со входящими документами. Для автоматизация остальных процессов выполнялась разработка типовых маршрутов, справочников, сценариев и мастеров действий. В том числе, при разработке создавался программный код. Тем не менее использование технических и бизнес-решений позволяют автоматизировать процессы без значительных доработок функционала.
Сообщите, пожалуйста, срок внедрения проекта. Спасибо.	В ОАО "Авиадвигатель" проект длился 15 месяцев. Длительность напрямую зависит от количества процессов, степени их формализации, количества пользователей и многих других факторов.
4. Общие технические вопросы	
А если вместо факса используется IP Asterisk?	По сути, используется модуль ввода из файловой системы. Поэтому не важно каким образом был получен документ, базовое требование заключается в том, что документ должен быть помещен в определенный каталог.
5. Общие вопросы	
Время открытия регистрационных форм и открытия документов в системе? При объеме в СЭД от 1.5 млн документов - сколько время открытия 1 документа ?	Время открытия напрямую зависит от применяемых технических решений, производительности оборудования, каналов связи и многих других факторов. В целом, на проектах внедрения открытие карточек справочников не превышает 1,6 сек, открытие версии документа - 0,5 сек (без учета времени открытия Word'a).
Внутренние документы (служебные записки) согласованные в электронном виде, требуют ли сохранения скан копии с живой подписью, или в электронном виде достаточно?	Достаточно документов в электронном виде, распечатывание не требуется.

<p>На какой уровень и класс защиты сертифицирован DIRECTUM?</p>	<p>DIRECTUM сертифицирован по требованиям безопасности ФСТЭК. Сертификация DIRECTUM 4.9 прошла на соответствие требований Руководящего документа «Защита от несанкционированного доступа к информации. Часть 1. Программное обеспечение средств защиты информации. Классификация по уровню контроля отсутствия недеklarированных возможностей» (Гостехкомиссия России, 1999) - по 4 уровню контроля и технических условий. Соответственно СЭД DIRECTUM 4.9 может использоваться для защиты информации в автоматизированных системах до класса 1Г включительно и информационных системах персональных данных до 1У3 включительно (согласно нового приказа ФСТЭК №21 «Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных») и 1 класса ИСПДн, если ориентироваться на старый (отмененный) приказ ФСТЭК №58 «Об утверждении Положения о методах и способах защиты информации в информационных системах персональных данных».</p>
<p>Облегчает ли DIRECTUM работу с документами с точки зрения принятия решений? Есть ли возможность интеграции элементов BI? Или это банальная замена бумаги на электронную форму?</p>	<p>Система позволяет собирать достаточно большое количество аналитической информации, связанной с ключевыми показателями эффективности документооборота. Аналитические данные доступны как в качестве отчетов, так и в визуализированной форме на контрольной панели модуля Управление показателями эффективности. Подробнее о модуле: http://www.DIRECTUM.ru/2927514.aspx</p>
<p>Как будет реализовано управление совещаниями? ведение протокола?</p>	<p>Управление совещаниями подразумевает как организацию совещания, так и фиксацию принятых решений. Подробнее можно посмотреть на сайте http://www.DIRECTUM.ru/2837959.aspx</p>
<p>Какая аналитика по обработке документов доступна пользователю в системе?</p>	<p>Пользователю в системе доступны как данные по работе с документом - история по работе с ним (создание, создание версий, редактирование, экспорт, импорт, просмотр, редактирование), так и данные, формируемые с помощью отчетов. Например, количество просроченных обращений, среднее время выполнения заданий и многое другое.</p>
<p>Если контрагент не пользуется сервисом по доставке электронных документов, сможет организация доставить свои электронные документы до конечного адресата?</p>	<p>Если контрагент не пользуется сервисом обмена, то документ будет необходимо распечатать, подписать (если требуется) и передать заказчику по почте, факсу, электронной почте.</p>
<p>С чем из месаджеров есть живые примеры интеграции?</p>	<p>На данный момент есть интеграция только с lync.</p>
<p>У нас разворачивается CRM от Terrasoft. Возможна ли интеграция СЭД DIRECTUM с вышеуказанной системой?</p>	<p>Для оценки возможности интеграции необходимо изучить данные об интеграционных возможностях представленной системы. В свою очередь система DIRECTUM обладает набором средств интеграции (DIRECTUM Integration Toolset), который предназначен для интеграции с внешними системами и последующего обмена данными с ними. Обмен данными с внешними системами может быть осуществлен с помощью коннектора. Для использования этого механизма необходимо приобрести и установить коннектор для интеграции с системами определенного типа. Когда между системой DIRECTUM и интегрируемой системой нельзя установить связь через COM-объекты и инициатором синхронизации является интегрированная система, для обмена данными используется веб-сервис интеграции. Веб-сервис позволяет ускорить загрузку и выгрузку данных из системы DIRECTUM в интегрированную систему, расширить возможности работы с объектами системы DIRECTUM в интегрированной системе.</p>