

АІТІ



ДКС БАНКОМСВЯЗЬ

Научно-практическая конференция
«Построение систем электронного документооборота
в органах государственной власти Украины»

Материалы конференции

КИЕВ
2004

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Программное обеспечение IBM Lotus. Повышение эффективности работы сотрудников в коллективе | 3 |
| 2. Решения компании «АйТи» по созданию систем документационного обеспечения управления на базе Lotus Notes | 9 |
| 3. Об особенностях модели электронного документооборота для органов государственной власти | 20 |
| 4. Система электронного документооборота Донецкого областного совета и Донецкой областной государственной администрации | 21 |
| 5. Программа подготовки специалистов по внедрению и администрированию систем электронного документооборота. Варианты проведения курсов по обучению пользователей..... | 23 |
| 6. Аппаратные решения при построении распределенных систем электронного документооборота | 26 |

1. Программное обеспечение IBM Lotus. Повышение эффективности работы сотрудников в коллективе

Выступающий: представитель по работе с бизнес-партнерами компании «IBM» Грязнов Дмитрий

Кредо IBM Lotus Software

Результаты любой деятельности зависят от людей

Lotus направляет свои основные усилия на гуманитарный аспект бизнеса, предлагая решения, которые позволяют людям сотрудничать, учиться и получать максимум преимуществ от коллективного набора знаний - выходя за пределы традиционных рабочих мест и за любые организационные границы. К числу этих преимуществ относятся скорость, гибкость и конкурентоспособность.

Кредо Lotus

Lotus формулирует свое кредо четко и ясно: облегчить людям работу в условиях бизнеса по требованию "on demand business". Lotus Software, как коммерческая организация и как один из брендов IBM Software Group, видит свою задачу в том, чтобы способствовать успеху заказчиков в мире, в котором для процветания требуется оперативность и гибкость. Lotus Software объединяет людей и технологии, будучи всегда нацеленным на то, чтобы предоставлять новаторские решения для поддержки сотрудничества между людьми. С момента появления Lotus Notes больше двадцати лет назад, Lotus прилагала все усилия к тому, чтобы помочь организациям стать более эффективными, продуктивными и конкурентоспособными благодаря использованию программного обеспечения, которое способствует взаимодействию людей, совместному использованию знаний и обладает широкой сферой применения благодаря гибкости архитектуры и поддержке открытых стандартов.

Как видно на рисунке, Lotus предоставляет важнейшие продукты, технологии и услуги для того, чтобы обеспечить соответствие потребностям заказчика в (корпоративном) обмене сообщениями; услуги поддержки сотрудничества, такие, как организация документооборота, быстрое создание виртуального группового пространства, синхронная коммуникация/конференции в реальном времени и порталы сотрудничества; продукты и услуги для электронного обучения.



Кредо Lotus: облегчить людям совместную работу в условиях бизнеса по требованию "on demand business".

Цель Lotus - использовать свои технологии в качестве ядра для новой модели бизнеса и процессов, связанных со знаниями. Эти технологии предназначены для проводного и беспроводного Интернета, они соединяют сообщества между собой, охватывают нетрадиционные беспроводные устройства и проникают сквозь организационные границы внутри корпоративного брандмауэра и за его пределами.

В рамках стратегии технологий групповой работы нового поколения Lotus массированно инвестирует в поддержку J2EE и Web-служб, с тем чтобы сделать продукты Lotus для поддержки сотрудничества первоклассными составляющими многоуровневых архитектур, на которые переходит все больше заказчиков Lotus.

ПО Lotus представляет целую совокупность ценных программных средств, интегрированных с предложениями IBM Software и охватывающих три области: 1) обмен сообщениями, 2) новые расширенные возможности сотрудничества, 3) электронное обучение. Главное назначение этих средств можно выразить как "получение максимальной отдачи от ноу-хау".

Будучи бесспорным мировым лидером в области технологий обмена сообщениями и организации групповой работы, Lotus предлагает программные продукты, с помощью которых сотрудники и подразделения организаций всех размеров могут обмениваться данными, сотрудничать, совместно использовать знания и вести деловые операции как во внутренних масштабах, так и через Интернет. Подразделение Lotus Software разработало стратегию передачи сообщений, благодаря которой заказчики получают богатый набор масштабируемых, надежных, стандартизированных и легко развертываемых в среде заказчика служб, которые позволяют усовершенствовать процессы передачи информации и знаний, а также реализовать принципиально новые возможности связи и сотрудничества.

Семейство серверов Domino представляет собой межплатформенный фундамент для сотрудничества и электронного бизнеса, который позволяет развертывать различные решения. Тысячи решений электронного бизнеса - от мощных систем обмена сообщениями в масштабе предприятия до интерактивных приложений, подключенных к системам серверной части, таких, как системы управления цепочкой поставок и автоматизации работы торгового персонала, базируются на Domino.

Интегрированные службы приложений Domino, такие, как обеспечение безопасности, автоматизация документооборота и управление контентом, оптимизируют эту платформу для быстрой обработки групповых Web-приложений, которые устанавливают и укрепляют важнейшие деловые взаимосвязи. Встроенные службы связи предоставляют доступ в реальном времени к популярным реляционным системам управления базами данных, системам обработки транзакций и приложениям ERP. А благодаря интегрированной среде разработки Domino компании могут использовать лучшие средства Web-разработки от независимых поставщиков.

IBM Lotus Workplace - новая передовая платформа для совместной работы и взаимодействия людей

Интеграция: люди, информация, бизнес-процессы

Интеграция сотрудников, необходимой им информации и бизнес-процессов в единую, безопасную, надежную и динамичную рабочую среду

Компания IBM уверена что новый образец работы, при котором сотрудники будут взаимодействовать друг с другом в контексте бизнес-процессов, позволит существенно повысить эффективность их работы. Программное обеспечение (ПО) Lotus Workplace поддерживает принципы такой работы с помощью структуры порталов, которая объединяет основные приложения и функции, основанные на роли работника в бизнес-процессах. Одновременно эта структура обеспечивает пользователю представление о важных событиях или информации, которые лежат за пределами его основных интересов. Вместо использования отдельных разрозненных средств для организации совместной работы, пользователи Lotus Workplace смогут получить доступ к необходимым возможностям, вне зависимости от места работы. В результате организации получают платформу, которая позволяет им быстро удовлетворить требования своих заказчиков и партнеров.

Для реализации подхода Lotus Workplace компания IBM планирует предоставлять объединенные модульные службы для облегчения интеграции продуктов IBM между собой и с приложениями как сторонних производителей, так и созданными на заказ. Платформа Lotus Workplace содержит инфраструктурные элементы, предоставляемые ПО Lotus Domino™, IBM WebSphere® Application Server и IBM WebSphere Portal, и позволяет осуществлять :

- помощь в организации совместной работы и взаимодействия людей во всех сферах бизнеса
- дальнейшее повышение производительности труда работников
- обеспечение эффективной совместной работы разрозненных коллективов в контексте бизнес-процесса
- обеспечение компонента для объединения людей в среде электронного бизнеса по требованию

Основные возможности IBM Lotus Workplace:

- единый персонифицированный интерфейс пользователя
- различные средства организации совместной работы в одном приложении
- общий пользовательский интерфейс (UI - user interface), который облегчает обучение и развертывание
- шаблоны, созданные для конкретных нужд бизнеса и промышленности
- средства проектирования и разработки для создания объединенных приложений
- единая, основанная на открытых стандартах платформа, которая упрощает управление для отделов

ИТ

Возможности организации совместной работы в Lotus Workplace

- электронная почта
- календарь и планирование
- моментальный обмен сообщениями
- дискуссионные форумы
- совместная работа коллективов
- совместное обучение
- управление документами и Web-контентом

Совместная работа по требованию

- Чтобы удовлетворить специализированные требования бизнеса, интегрированные возможности совместной работы можно сделать доступными в любой комбинации на базе единой платформы.
- Активизируйте и платите только за необходимые возможности. Делайте это тогда, когда Вам нужно.
- Мощную модель на основе открытых стандартов можно комбинировать с горизонтальными и вертикальными решениями от тысяч бизнес-партнеров компании IBM.

Lotus Workplace как следующий шаг на пути к бизнесу по требованию

- Предоставление более оперативных и высокопроизводительных рабочих средств, которые более быстро и точно реагируют на рыночную ситуацию в любой момент и в любом месте. Это может повысить конкурентоспособность.
- Содействие в повышении производительности бизнеса и снижении затрат благодаря интегрированному и персонифицированному доступу к информации, приложениям и людям.
- Обеспечение более быстрого доступа к нужной информации в нужное время и из любой точки организации.
- Упрощенный интерфейс пользователя, настроенный для индивидуальных задач и организационных функций. Это упрощает людям обмен информацией и совместную работу как внутри организации, так и за ее пределами.
- Возможность повышения рентабельности существующих вложений в ИТ благодаря интеграции с различными существующими инфраструктурами ИТ и масштабирования для будущих нужд бизнеса.

Уникальность ПО Lotus Workplace

- Lotus Workplace интегрирует различные возможности для организации совместной работы в единую платформу. Модульная поставка и активация помогает организациям быстро реагировать на изменения и сокращать время окупаемости.
- Lotus Workplace объединяет передовые возможности для совместной работы с основными функциями ведущего приложения для организации бизнес-порталов — IBM WebSphere® Portal.
- ПО Lotus Workplace основано на открытых стандартах. Оно прекрасно поддерживает различные операционные системы и аппаратные платформы.

Если Вы оценили значение решений Lotus для совместной работы, то Вы уже на пути к Lotus Workplace. У Вас есть различные возможности для реализации преимущества этой новой платформы. Lotus Workplace будет продолжительное время обеспечивать отдачу от вложений в ПО IBM Lotus.

Среда разработки IBM Lotus Workplace

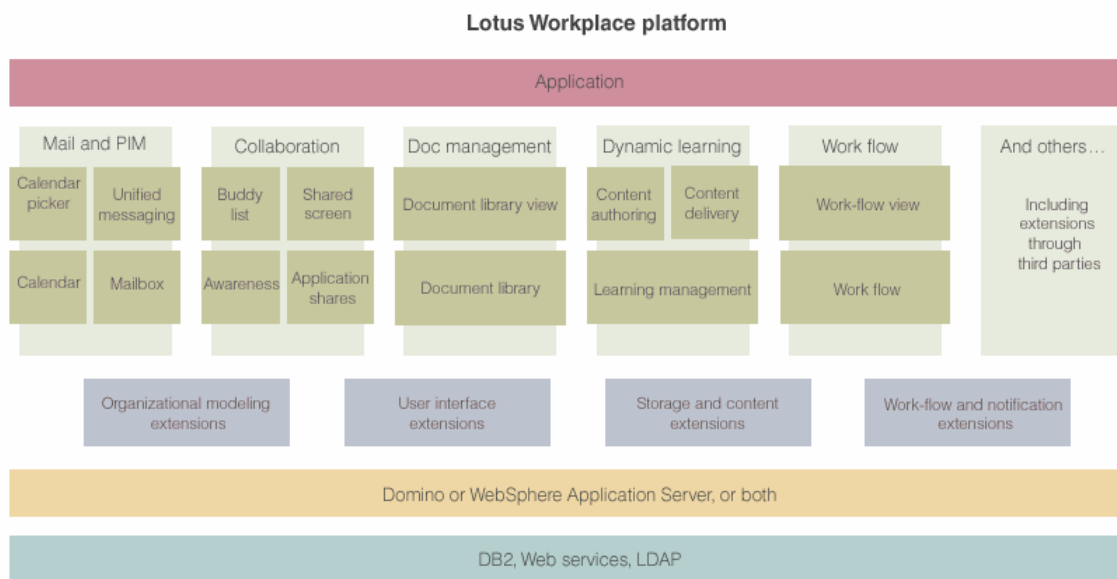
Среда разработки и развертывания приложений Lotus Domino позволяет быстро создавать и запускать в использование приложения для совместной работы, тем самым объединяя людей, процессы и данные с целью повышения продуктивности электронного бизнеса и быстрого принятия решений. Это означает, что приложения Domino являются неотъемлемой частью платформы Lotus Workplace. Существующие специализированные приложения, созданные с помощью продуктов Lotus, будут поддерживать платформу Lotus Workplace и позволят еще более эффективно использовать уже сделанные инвестиции. Компания Lotus продолжит расширять модель разработки приложений Domino и хранилище данных (Notes Storage Facility) и в будущем в качестве альтернативной системы хранения данных обеспечит использование системы управления базами данных (СУБД) IBM DB2® .

Согласно традиции компании IBM, в обозримом будущем заказчики Lotus Notes® и Domino смогут воспользоваться всесторонней поддержкой. Кроме того, Lotus Domino расширит поддержку платформы Java™ 2 Platform, Enterprise Edition (J2EE™) и таких стандартов инфраструктуры, как теги Java Server Page (JSP™), интерфейсы прикладного программирования (API - application programming interface) Java, упрощенный протокол доступа к каталогам (LDAP - Lightweight Directory Access Protocol) и интеграция с реляционными базами данных (РБД). Все это поможет разработчикам, заинтересованным в работе в обеих средах Domino и WebSphere.

Существует много преимуществ использования платформы J2EE. Основная часть основных специалистов этой отрасли начала писать приложения для этой открытой платформы разработки. Это значит, что приложения, которые Вы разрабатываете, будут иметь возможность взаимодействовать в гораздо большем окружении. Благодаря использованию стандартного каталога и хранилища данных, J2EE помогает снизить совокупную стоимость владения (TCO - total cost of ownership) и повысить масштабируемость и гибкость. Поскольку платформа J2EE представляет собой "надстройку" над операционной системой (ОС), она обеспечивает переносимость приложений и позволяет разработчику создавать программы для J2EE, а не для определенной ОС или устройства.

Платформа WebSphere использует спецификацию J2EE в качестве сервера разработки приложений для платформы Lotus Workplace (см. рис. 1 на стр. 3). J2EE предоставляет специализированную архитектуру для создания, развертывания и администрирования приложений в различных звеньях, часто разбитых на уровни представления, логики и данных.

Эта архитектура предназначена для обеспечения масштабируемости, гибкости и управляемости. Хотя J2EE и является полнофункциональной платформой для разработки приложений, она обладает очень немногими функциями для поддержки совместной работы. Поэтому она только выигрывает от того, что Lotus Domino обеспечивает для нее полный набор возможностей для организации совместной работы. Приложения, предназначенные для использования ПО Lotus Domino и WebSphere, обладают мощной функциональностью для совместной работы и значительной транзакционной масштабируемостью и способны обеспечить работы сквозных решений для электронного бизнеса.



Платформа Lotus Workplace.

ПО WebSphere Portal предоставляет базовую структуру для объединения модульных компонентов платформы Lotus Workplace. Оно предоставляет сообществам разработчиков Lotus Domino и WebSphere модульную архитектуру для создания интегрированных решений для совместной работы. Разработчики Domino смогут эффективно использовать совместные службы, предоставляемые Lotus Workplace, для расширения и улучшения своих приложений.

Разработчики WebSphere и J2EE с помощью Web-служб могут интегрировать возможности совместной работы из Lotus Domino и других продуктов Lotus. В обоих случаях интеграция решений для совместной работы становится удобнее и может осуществляться при наличии стандартных навыков разработчика.

Роль Lotus заключается в разработке ПО, которое не только делает доступными новые возможности, но также делает их предоставление пользователям удобнее и дешевле. Это достигается путем интеграции решений для совместной работы практически во все процессы организации, что повышает производительность труда и улучшает обмен информацией во всех сферах бизнеса.

Решения для малого и среднего бизнеса IBM Lotus Domino Express

Domino Express представляет собой решение мирового класса для организации обмена сообщениями и совместной работы, которое создано для того, чтобы удовлетворить нужды Вашего бизнеса

IBM Lotus Domino Express является названием двух новых версий передового программного обеспечения (ПО) Lotus для организации совместной работы, специально предназначенных для малого и среднего бизнеса с количеством сотрудников до 1000 человек. Продукты Domino Express отвечают уникальным требованиям малых и средних предприятий, которые нуждаются в рентабельных и предназначенных специально для них средствах для организации обмена сообщениями и совместной работы. Продукты Domino Express созданы на базе того же корпоративного ПО Lotus Domino и Notes 6, которое обеспечивает работу ответственных корпоративных приложений по всему миру.

Подобно всем сертифицированным предложениям IBM Software Express, ПО Domino Express оптимизировано для использования малыми и средними предприятиями. Оно обладает упрощенной схемой лицензирования и сниженными административными требованиями. Таким образом, термин "Express" не означает урезанные версии корпоративных продуктов. Это означает способ поставки надежного и производительного корпоративного ПО компании IBM, который подходит малым и средним организациям.

Дополнительная информация о продукте IBM Domino Collaboration Express содержится по адресу: <http://www.lotus.com/products/product4.nsf/wdocs/dominoexpress>

Расширенные возможности сотрудничества, электронное обучение и управление знаниями

Ценность расширенных возможностей сотрудничества

Технологии Lotus лидируют на рынке в трех основных областях: системы электронной почты и коллективной работы, управления знаниями и системы поддержки дистанционного обучения. Это технологии, которые позволяют организациям любого размера эффективно обмениваться информацией, сотрудничать, распространять знания и вести бизнес через Internet. Концепция Lotus – "группового программного обеспечения" – произвела настоящую революцию в способах обмена знаниями между сотрудниками в сети.

Сегодня технологии IBM Lotus продолжают наращивать свое преимущество на рынке систем передачи сообщений и совместной работы за счет стандартизации всего набора предлагаемых продуктов на основе открытых протоколов Internet, чтобы организации по всему миру могли пользоваться преимуществами технологий Internet в таких новых областях, как управление знаниями, мгновенная пересылка сообщений, совместная работа через Web, дистанционное обучение. Эти решения работают практически на всех распространенных операционных системах. Lotus предлагает целый спектр технологий, которые позволяют предоставлять провайдерам услуги Internet и хостинга приложения решения в области совместной работы и передачи сообщений.

Lotus устанавливает стандарты в подходах к проблематике управления знаниями. Решения Lotus в этой области основаны на уникальном понимании компанией способов использования организациями интеллектуального капитала. IBM верит, что управление знаниями – это не только технологии, но и методологии и решения, которые объединены принципом "Люди (поиск экспертизы), Места (среда для обмена знаниями) и Информация (управление контентом)".

Решения Lotus играют ключевую роль в реализации концепции IBM бизнеса по требованию в той его части, которая связана с сотрудничеством людей и организаций, объединенных общими производственными процессами.

Сила технологий IBM Lotus во многом определяется наличием большого количества компаний-партнеров, обладающих квалифицированными специалистами по технологиям Lotus, готовыми решениями и опытом реализации проектов. Более 100 компаний России и ближнего зарубежья являются участниками бизнес-партнерской программы IBM по направлению ПО Lotus, получая доступ ко всем программным продуктам и технической информации. Российские партнеры сочетают в себе, с одной стороны, знание отечественной специфики реализуемых решений и информационных систем, а с другой стороны, умение

использовать самые передовые информационные технологии и международный опыт в области технологий Lotus.

Сотни и тысячи российских государственных организаций коммерческих структур уже выбрали для себя Lotus Domino/Notes в качестве основы своей коммуникационной инфраструктуры, системы для совместной работы, документооборота и работы с корпоративными знаниями. Среди российских организаций пользователями Lotus Domino/Notes являются Министерство Иностранных Дел РФ, Госдума РФ, Госстандарт, Федеральная служба охраны, Федеральная комиссия по ценным бумагам, Российский центр приватизации, правительства и администрации многих городов и регионов, таких как Москва, Иваново, Кострома, Новгород, Свердловск, Томск, Северодвинск, Администрации Президента Республики Татарстан и т.д. Большинство крупнейших российских банков используют Lotus Domino/Notes. Среди них Альфа-банк, Международный московский банк, Внешэкономбанк, РосБанк, Конверсбанк, Газпромбанк, банк АкБарс и многие другие. Такие отечественные компании, как ЛукОйл, КомиТЭК, Норильский Никель, Дальневосточное и Мурманское морские пароходства, Тюменьэнерго, EastLine, Издательский Дом “7 дней”, Экстра М, телевизионные компании ТВ-Центр и STS и многие другие уже в течение нескольких лет эксплуатируют системы, построенные на технологиях Domino/Notes.

Некоторые из перечисленных проектов являются в своем роде уникальным отечественным опытом построения коммуникационных систем. Так, сеть Госстандарта включает в себя 39 серверов и около 2000 клиентских мест, разбросанных по более чем 60 регионам России. Почти 1000 сотрудников Альфа-банка и около 1500 внешних организаций объединены между собой единой инфраструктурой Domino/Notes, на основе которой в банке реализованы около 150 различных бизнес-приложений.

Цель Lotus - использовать свои технологии в качестве ядра для новой модели интеграции людей, информации и бизнес-процессов бизнеса и процессов, и тем самым обеспечить себе конкурентное преимущество в будущем. Эти технологии предназначены для проводного и беспроводного Интернета, они соединяют сообщества между собой, охватывают нетрадиционные беспроводные устройства и проникают сквозь организационные границы внутри предприятий и организаций и за их пределами.

В рамках стратегии технологий групповой работы нового поколения Lotus инвестирует в поддержку J2EE и Web-служб, чтобы сделать продукты Lotus первоклассными составляющими многоуровневых архитектур, на которые переходит все больше заказчиков Lotus.

Брэнд Lotus представляет целую совокупность ценных программных средств, интегрированных с предложениями IBM Software.

Опираясь на мощную сеть сервисного обслуживания и поддержки IBM и на богатый портфель знаний и опыта корпорации, Lotus Software предлагает широкий портфель модульных и стандартизированных программных решений, которые просто и легко интегрируются с другими приложениями и операционными платформами. Уникальные решения Lotus оптимизируют процессы взаимодействия организации с заказчиками и поставщиками, а также сводят к минимуму необходимость вмешательства человека в ход этих процессов.

IBM EE/A
Россия, Москва, ул.Бахрушина, 18
Тел.: +7 (095) 9402000
Факс: +7 (095) 9402070
Web: www.ibm.com/ru

2. Решения компании «АйТи» по созданию систем документационного обеспечения управления на базе Lotus Notes

Выступающий: директор ДСДОУ ЗАО «АйТи» Гончаренко Антон

Система электронного документооборота БОСС-Референт предназначена для автоматизации бизнес-процессов, связанных с документационным обеспечением управления организацией и постановкой работы офиса. Система построена на платформе Lotus Notes/Domino – признанного лидера организации групповой работы с информацией.

Внедрение системы обеспечивает:

- автоматизацию управленческого документооборота, некоторых видов технологического документооборота, а также делопроизводства;
- создание единого информационного пространства организации, что особенно актуально для крупных территориально распределенных организационных структур, имеющих в своем составе филиалы, представительства и/или дочерние предприятия;
- создание условий для эффективного взаимодействия рабочих групп, объединяющих сотрудников организации и ее партнеров, в том числе находящихся на разных территориях;
- возможность управления в рамках всей организации процессами согласования документов, формирования поручений на выполнение тех или иных заданий, предоставления информации различным службам и подразделениям, регистрации документов, обращений различных типов (потенциальных клиентов партнеров, поставщиков, соисполнителей, граждан);
- возможность автоматизировать специальные виды документооборота, относящиеся к управлению выполнением договоров, инвентаризации и обслуживанию внутренних и внешних материальных объектов (мебель, и т.д.) ведению взаимоотношений с потенциальными клиентами, партнерами поставщиками;
- создание условий для удобного использования всей накопленной в организации информации, имеющей отношение к работе с конкретным заказчиком, направлением деятельности и проектами;
- создание основы на формирования баз знаний и корпоративных информационных хранилищ организации, в которых накапливается связанная между собой информация и данные, представленные в виде текстов, графической информации, форм и таблиц, видео- и аудиоданных.
- обмен знаниями и информацией внутри рабочих групп, комитетов, между центральным офисом организации и ее подчиненными структурами, а также напрямую между подчиненными структурами.

Электронный документооборот “в разрезе”

Систему электронного документооборота, построенную на основе БОСС-Референт, можно условно представить в виде совокупности нескольких слоев (Рис. 1).



Рис. 1. СЭД как “слоеный пирог”

- “Железо”: сервера, клиентские рабочие станции, локальные вычислительные сети, модемы, принтеры, сканеры, источники бесперебойного питания и прочие технические средства.
- Операционная система: сетевая операционная система Windows, Linux (слой условно назван Windows) и транспортные протоколы, объединяющие в единый комплекс все “железо”.
- Lotus Notes/Domino – прикладная программная платформа, являющаяся надстройкой над сетевой операционной системой и включающая средства хранения документов, репликации (тиражирования) данных, полнотекстового поиска, электронной почты и другие важные механизмы.
- БОСС-Референт – прикладные взаимосвязанные программные модули, работающие в среде Lotus Notes/Domino и поддерживающие бизнес-процессы управленческого и, частично, функционального документооборота.
- Пользователи системы электронного документооборота, принимающие решения по вопросам управленческого и, частично, функционального документооборота.
- Организационное и нормативное обеспечение: регламенты, правила работы, инструкции для пользователей и администраторов системы и т. п.

Поддерживаемые бизнес-процессы

БОСС-Референт обеспечивает поддержку следующих процессов:

- подготовка и согласование документов;
- формирование и исполнение поручений, контроль за исполнением;
- обработка входящей и исходящей корреспонденции, в том числе ознакомление с документами;
- управление прохождением внутренних документов: распорядительных, организационных и информационно-справочных;
- хранение и динамическое обновление данных о структуре и работниках организации, а также ее контрагентах, поддержка механизма делегирования полномочий;
- технологический документооборот по следующим направлениям работы:
 - а) ведение реестра и обслуживание материальных объектов,
 - б) подготовка, согласование и регистрация договоров,
 - в) взаимоотношения с клиентами, поставщиками и партнерами;
- обмен знаниями и информацией внутри рабочих групп, комитетов, между центральным офисом организации и ее подчиненными структурами, а также напрямую между подчиненными структурами.

Компоненты системы и их назначение

БОСС-Референт, – это набор взаимосвязанных модулей, представляющих собой базы данных (БД), работающие в среде Lotus Notes/Domino. Их можно разделить на три группы:



Рис. 2. Структура системы БОСС-Референт

Общесистемные сервисы – набор модулей системы, обеспечивающих обработку управленческой информации:

- **“Согласование”** предоставляет возможность формировать задания на согласование документов, создавать маршруты согласования и накладывать требования на его способы и сроки, строить дополнительные петли согласования и передавать права на согласование другим лицам.
- **“Поручения”** позволяет в масштабах всей организации ставить задачи сотрудникам и отслеживать их выполнение. Дает возможность формировать связанные поручения, образующие “дерево” поручений, и контролировать их выполнение.
- **“Кабинет”** – это централизованная информационная база, обеспечивающая каждому пользователю системы доступ к персональному специализированному почтовому ящику (“кабинету”), предназначенному для хранения и обработки индивидуальных служебных заданий.
- **“Шаблоны”** хранит шаблоны типовых документов, стандартных форм и бланков, типовых резолюций, типовых маршрутов согласования документов. Поддерживает устоявшиеся элементы информационной структуры организации.
- **“Регистратор”** содержит набор программных счетчиков, генерирующих регистрационные номера документов для всего спектра канцелярий, договорных отделов и т.д.

Специализированные функциональные подсистемы – это ряд модулей, предназначенных для решения отдельных задач документооборота:

- **“Канцелярия”, “Документы”** и **“Служебные записки”** обеспечивают полный цикл работы организации с входящими/исходящими, а также внутренними документами. Являются одними из наиболее сложных и функционально насыщенных модулей системы и вместе составляют подсистему управления делопроизводством.
- **“Внешние контакты”** обеспечивает регистрацию, хранение и предоставление информации о всех формальных и неформальных контактах сотрудников (переговорах, личных встречах, телефонных звонках и др.) с представителями других организаций.
- **“Контроль договоров”** позволяет вести учет всех существующих договоров, планировать и контролировать события по этим договорам, фиксировать обязательства по договорам и соотносить эти обязательства с их реальным выполнением, в том числе отслеживать выполнение обязательств по платежам.
- **“Инженерное обеспечение”** – это хранилище информации об объектах инженерного и хозяйственного назначения (мебель, лифты, принтеры и т. д.) Позволяет регистрировать заявки сотрудников на ремонт оборудования, планировать и контролировать работы по профилактическому обслуживанию и ремонту, отражать факты выполнения работ по заявкам и плановым заданиям.
- **“Конференции”** и **“Новости”** реализуют общие для организации и специализированные электронные “доски объявлений”, а также обсуждение сотрудниками организации произвольных вопросов в свободной форме.

Общесистемные словари и справочники – это БД, хранящие нормативно-справочную информацию, задающую “систему координат” электронного документооборота организации:

- **“Справочник организации”** позволяет описать и поддерживать в актуальном состоянии информацию о структуре организации, подразделениях и филиалах, которые входят в ее состав и их взаимной подчиненности, о сотрудниках, которые в этой организации работают. Является своего рода каркасом системы электронного документооборота.
- БД **“Словари”** содержит настраиваемые в ходе внедрения системы классификаторы и словари, используемые другими модулями системы. В их числе – перечень регионов, номенклатура дел, типы документов, тематика поручений, типы контактов и т.п.

БД **“Внешние адресаты”** предоставляет возможность вводить, хранить и использовать сведения об организационной структуре организаций-контрагентов и их сотрудниках.

Число серверов и взаимодействие между ними

Система БОСС-Референт может быть развернута в однодоменной и многодоменной структуре.

- Однодоменная структура. Применяется в небольших компактных организациях с численностью сотрудников не более 1000 человек. Такая организация должна либо не иметь филиалов, представительств, дочерних компаний, либо же они должны располагаться на

незначительном удалении от центрального офиса. Однодоменная структура может быть использована и в больших, распределенных организациях при наличии в организации современных, высокоскоростных каналов связи. Если же таких каналов нет, то в больших организациях однодоменная структура используется на этапе пилотного проекта с последующим развертыванием в многодоменную структуру.

- Многодоменная структура. Применяется при развертывании системы в распределенных организациях с числом сотрудников превышающем 1000 человек. Исходя из структуры организации, объемов документооборота, числа сотрудников, работающих в системе БОСС-Референт, определяется число доменов (групп серверов, имеющих единую адресную книгу), число необходимых аппаратных серверов, их размещение в центральном офисе и территориальных структурах предприятия, размещаемые на них конфигурации системы.

При использовании многодоменной структуры единство информационного пространства территориально разнесенной организации обеспечивают БД “Справочник организации”, а также возможность Lotus/Domino работать с несколькими адресными книгами, каждая из которых описывает адреса сотрудников, работающих в рамках одного домена.

Согласование документов

При согласовании документов большая часть времени зачастую уходит на такие процедуры, как регистрация, пересылка документа, передача от одного рецензента другому, ожидание в приемной и т.п. Модуль “Согласование” системы БОСС-Референт позволяет ускорить этот процесс в несколько раз и полностью отказаться от существующей системы сбора подписей в журнале ознакомления.

В системе поддерживаются два варианта согласования – последовательное и параллельное (одновременное).

При последовательном согласовании документ идет “по цепочке” от одного рецензента к другому. После того как первый рецензент высказал свое мнение, уведомление со ссылкой на документ пересылается следующему и так далее. С целью большей объективизации процесса согласования документов система позволяет организовать согласование в “закрытом режиме”, когда мнения других рецензентов по документу данному рецензенту не видны. Возможен также выбор варианта маршрута, при котором процесс согласования прекращается при первом же “несогласии” с документом одного из рецензентов.

Параллельное или, иначе, “всеорное” согласование подразумевает, что все рецензенты получают доступ к документу одновременно и могут высказывать свое мнение независимо друг от друга (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Допустима также организация параллельно-последовательного согласования документа. Эта схема базируется на возможности расширять список рецензентов в процессе согласования. После завершения согласования документа первой группой рецензентов ответственный исполнитель добавляет в список следующую группу рецензентов, выбирает способ согласования, и процесс согласования продолжается.

Система позволяет автору документа указать, ограничен или нет период согласования документа, а также число дней, в течение которых согласование должно быть завершено. При приближении даты окончания согласования, не ответившие рецензенты получают напоминание по электронной почте.

Система предполагает разделение процессов локального (внутри офиса) и удаленного (между офисами или другими структурными единицами организации) согласования. Для решения последней задачи используются маршрутизация почты между офисами и общая для нескольких офисов автоматически реплицируемая (обновляемая) БД “Внешнее согласование”. При этом удаленные рецензенты получают почтовые сообщения со ссылкой на документ, находящийся в общей для всех структурных единиц организации БД “Внешнее согласование”, экземпляр которой доступен им, высказывают свое мнение о документе по тем же правилам, что и локальные рецензенты, а после завершения процедуры нужные сведения автоматически реплицируются в БД “Внешнее согласование”, локальную для автора проекта документа. О завершении процесса согласования, лицо, ответственное за него, получает соответствующее почтовое сообщение.

Описанное решение обеспечивает высокую скорость согласования документов за счет выделения документов для внешнего согласования в отдельную базу, а также снижает вероятность ошибочных документов в репликах БД (в удаленных подразделениях).

Управление поручениями

Сервис по формированию поручений и контролю их исполнения традиционно воспринимается как вспомогательный, обеспечивающий контроль исполнительской дисциплины в организации. Однако в БОСС-Референт возможности модуля “Управление поручениями” гораздо глубже и шире – по сути, это универсальный инструмент управления, позволяющий ставить задачи сотрудникам и отслеживать их

выполнение в масштабах всей организации. Эти возможности ценны как в иерархических структурах управления, так и в работе межфункциональных групп.

Поручением в системе называется документ, в котором одному или нескольким сотрудникам организации ставится задача достичь определенного результата к заданному сроку. Поручения можно создавать в БД «Поручения», «Согласование», «Канцелярия», «Документы», «Инженерное обеспечение», «Контроль договоров», «Новости», «Конференции», «Внешние контакты». Все они видны в БД «Поручения».

В системе можно сформировать сложное поручение, в выполнении которого будут участвовать специалисты разных подразделений. Автор поручения может либо сразу указать всех исполнителей и соисполнителей, либо сформировать поручение ответственному исполнителю, который в свою очередь создаст связанные поручения своим подчиненным.

Связанные поручения могут образовывать «дерево» поручений. Например, руководитель организации дает поручение своему заместителю (создает поручение первого уровня), а тот перепоручает выполнение задачи начальнику отдела (создает поручение второго уровня), который в свою очередь находит непосредственного исполнителя из числа своих сотрудников (создает поручение третьего уровня). При этом система выполняет так называемую переметку ответственного исполнителя.

Контролирующее лицо (и исполнитель) автоматически получает уведомления по почте о приближении даты исполнения поручения и о просрочке исполнения поручения. Уведомления могут приходиться одновременно ответственному исполнителю, контролирующему лицу и автору поручения. Другой возможный вариант: автор (контролирующее лицо) будет получать уведомление об исполнении только после отметки поручения ответственным исполнителем. Автор поручения может просматривать состояние поручений, по которым он является автором, в БД «Поручения» в соответствующем представлении. Руководитель для контроля количественных и качественных характеристик исполнительской дисциплины имеет возможность быстро получать в БОСС-Референт обобщенные статистические данные по поручениям, дающие ответы на следующие вопросы: сколько поручений находится на контроле, просрочены, готовы, исполняются с опозданием, отменены и т. д.

Кроме того, контролирующее лицо и (при необходимости) автор поручения автоматически получают уведомления по почте о приближении даты исполнения поручения или просрочке его исполнения (уведомления об этом одновременно приходят и ответственному исполнителю поручения), а также об исполнении поручения.

Обработка входящей и исходящей корреспонденции

БОСС-Референт позволяет реализовать полный цикл работы организации с входящими и исходящими документами при централизованной, децентрализованной и смешанной формах организации документационного обеспечения управления. При этом регистрация документов может выполняться в соответствии со сложными настраиваемыми форматами регистрационных номеров и номенклатурой дел. Можно также организовать классификацию документов по заданным признакам (атрибутам).

Для ускорения описания документа в системе используется целый ряд встроенных справочников: типов документов, подразделений, внешних адресатов, сотрудников и т.д. Возможна реализация разделения процессов описания документов и их регистрации, что особенно целесообразно в больших разветвленных организациях.

Работа с договорами

Система позволяет вести учет существующих договоров, планировать и контролировать события по ним, получать информацию о том, как соотносится выполнение обязательств с платежами по договорам, насколько реальная текущая ситуация отличается от запланированной. Возможности системы по работе с договорами ориентированы на сотрудников секретариата, канцелярии, договорного и юридического отделов, других функциональных подразделений организации.

Работу с договорами обеспечивают базы данных «Контроль договоров», «Канцелярия», «Согласование», «Документы», «Поручения», а также ряд справочных БД.

Документационное обеспечение работы инженерных, административно-хозяйственных и сервисных служб

В любой организации на балансе всегда имеются какие-то материальные объекты – мебель, компьютеры, оргтехника, кондиционеры, транспортные средства, объекты коммунального хозяйства и т. п., и наряду с задачами общего управленческого документооборота система БОСС-Референт решает частную задачу технологического документооборота, связанного с этими объектами.

Модуль «Инженерное обеспечение» системы позволяет:

- ответственным за сохранность объектов, находящихся на балансе организации, создать и вести их реестр в электронном виде;
- рядовым сотрудникам организации формировать заявки на ремонт техники, мебели и т.п.

- руководителям ремонтных бригад планировать профилактические и плановые работы по материальным объектам, давать поручения на их поддержание и ремонт, контролировать выполнение поручений;
- ремонтникам формировать отчеты по выполненным работам.

Поиск документов в БОСС-Референт

Единая поисковая система «БОСС-Референт» обеспечивает поиск любых документов по набору атрибутов их регистрационных карточек и по произвольным словам. Поиск ведется сразу по всем информационным базам организации, что расширяет возможности и сокращает время поиска необходимых документов. При этом пользователю предоставлена возможность создания по совокупности атрибутов списка ссылок с краткими комментариями об их характере (тип или номер документа, его автор или лицо, принявшее участие в согласовании документа, дата и т. п.).

Информирование сотрудников и организация электронных конференций

БД «Новости» системы БОСС-Референт представляет собой электронную доску объявлений. С помощью этого модуля процесс распространения новой информации между сотрудниками можно сделать значительно более эффективным.

БД «Конференция» обеспечивает обсуждение сотрудниками организации произвольных вопросов в свободной форме. Сотрудник, желающий обсудить какой-либо вопрос, вносит его в модуль «Конференция». Желающие ответить ему или вступить в дискуссию помещают туда же свои отклики. В свою очередь, автор имеет возможность прокомментировать отклики. Завязывается дискуссия, к которой могут участвовать и сотрудники удаленных офисов.

Анализ деятельности, связанной с управленческим документооборотом. Генератор отчетов Report'sMan

Управление в любой организации предполагает получение статистических данных по различным аспектам деятельности. Каков уровень исполнительской дисциплины? Сколько поручений было выполнено в срок? Сколько и каких поручений выполняют сотрудники того или иного отдела за месяц? Сколько обращений граждан организация обрабатывает еженедельно? – Получение ответов на эти и многие другие вопросы обеспечивает генератор отчетов для приложений, выполненных на программной платформе Lotus Notes, – система Report'sMan.

Компания АйТи предлагает пакет готовых отчетов, формируемых в соответствии со стандартами делопроизводства по типовым БД системы БОСС-Референт.

- Календарь исполнения документов с 00.00.00 по 00.00.00.
- Ежедневная информация по неисполненным документам на 00.00.00.
- Отчет по исполнению контрольных поручений за период с 00.00.00 по 00.00.00.
- Отчет по исполнению поручений руководителя за период с 00.00.00 по 00.00.00.

Руководитель: Ф.И.О.

- Сводная справка о полученной корреспонденции за период с 00.00.00 по 00.00.00.
- Сводная справка об отправленной корреспонденции за период с 00.00.00 по 00.00.00.
- Реестр внешней входящей корреспонденции, полученной 00.00.00.
- Реестр внешней входящей корреспонденции, полученной 00.00.00.
- Реестр внешней исходящей корреспонденции, отправленной 00.00.00.
- Реестр внутренней исходящей корреспонденции, направляемой в структурные подразделения организации 00.00.00.

Генератор отчетов Report'sMan используется:

- в Министерстве по налогам и сборам Российской Федерации в двух подразделениях (экспедиция и отдел контроля) для формирования отчетов по документам канцелярии;
- в Министерстве внутренних дел России (с его помощью формируются сводки по оперативной обстановке в Москве и Российской Федерации и по происшествиям, имеющим общественно-политический характер; Report'sMan используется и при составлении отчетов о мероприятиях Главного Штаба МВД; с его помощью можно, к примеру, посмотреть, сколько наркотиков изъято в городе Москве за май 2002 г. или какие мероприятия выполнены в первом квартале 2002 г. с участием сотрудников подразделения.
- в юридической фирме «Аваль» для составления отчетов по корпоративным базам данных.

Компания «АйТи» предлагает полный комплекс услуг по внедрению и сопровождению системы БОСС-Референт:

- обследование предприятий Заказчика;
- разработка рекомендаций по внедрению системы;
- решение организационных задач;
- управление проектом внедрения;
- установка и настройка ПО под специфику заказчика;
- обучение всех категорий пользователей;
- техническая поддержка и сопровождение.

Среди наших клиентов: Министерство по налогам и сборам РФ, Министерство внутренних дел РФ, Министерство атомной энергии РФ, Министерство природных ресурсов РФ, Главное управление по обслуживанию Дипкорпуса РФ, Киевская городская и Донецкая областная госадминистрации, Донецкий областной совет, Центр по вопросам Евроатлантической интеграции Украины при Администрации Президента Украины, Тюменская нефтяная компания, Пивоваренная компания «БАЛТИКА», Магнитогорский металлургический комбинат, Костромская ГРЭС, Богословский алюминиевый завод, Саянскхимпром, Аэропорт «Шереметьево», «Роснефть-Сахалинморнефтегаз», Фармацевтическая компания «Нижфарм, Издательская компания «Бука», Сервисная компания «Бумтехно».

ЗАО „Фирма „АйТи. Информационные технологии“
Департамент систем документационного обеспечения управления
Россия, Москва, ул. Профсоюзная, 84/32
Web: www.it.ru

Представительство в Украине:
ООО «АйТи.Украина»
04053, Украина, Киев, ул. Воровского 8, к. 1-2
Тел.: +038 (044) 212 0206; 212 5683.
Факс: +38 (044) 531 3038; 455 9472.
E-mail: info@it-ua.com
Web: www.it-ua.com

Опыт внедрения системы электронного документооборота в Киевской городской государственной администрации

Выступающие:

Руководитель проекта департамента информационных технологий компании «Банкомсвязь» Артемов Александр

Начальник отдела информатизации Управления связи, телекоммуникаций и информатизации Главного управления промышленности, транспорта и связи исполнительного органа Киевского городского совета Киевской городской государственной администрации Олийнык Тарас

Работы по созданию ИСЭД КМДА были начаты во второй половине 2003 года, когда по результатам тендера в КМДА была выбрана система «БОСС-Референт» в качестве базовой «промежуточной» платформы между системным ПО Lotus Notes Domino и прикладным функциональным обеспечением, которое разрабатывалось специально для КМДА.

Основными критериями выбора были:

- Стоимость решения,
- базовая функциональность,
- соответствие архитектуры системы требованиям и особенностям документооборота в Киевской городской администрации;
- опыт внедрения систем аналогичного масштаба в государственных и муниципальных органах Украины и СНГ.

Перед проведением тендера в Управлении информатизации был проведен анализ различных платформ и базовых архитектур на предмет соответствия задачам, а также функциональным и организационным особенностям Киевской городской администрации как объекта внедрения СЭД. Были определены основные цели проекта, в том числе:

- ускорение документопотоков;
- повышение качества исполнительской дисциплины;
- обеспечение прозрачности принятия решений, информационной открытости и оперативности в работе с гражданами, организациями, предприятиями;
- формирование единого информационного пространства документационного обеспечения управления в Исполнительном органе Киевского городского совета;
- обеспечение сотрудников эффективными средствами организации повседневной деятельности и поддержки принятия решений по управлению городом.

Было установлено, что на рынке присутствуют две больших группы продуктов, относящихся к классу СЭД.

Системы первой группы сориентированы в первую очередь на автоматизацию делопроизводства и решение канцелярских задач: регистрация документов, контроль исполнения, ведение отчетности по документационному обеспечению. Такие системы обеспечивают автоматическое формирование „вторичных” документов (т.е. документов на документы), карточек, формуляров, ведение номенклатуры дел, архивов и так далее, но они слабо реализуют функции формирования собственно электронных документопотоков. Строится данный подкласс систем, как правило, на универсальных реляционных СУБД типа ORACLE, MS SQL Server и других.

Вторая группа систем строится на специализированных документоориентированных СУБД (в основном на платформе IBM Lotus Domino – порядка 80%) и обеспечивает полноценную работу с электронными документами, в том числе с их содержательной частью. Системы данного класса интегрируют в себе функции электронной почты (или других механизмов организации документопотоков), баз данных, персональных и коллективных средств организации и планирования работы, и, конечно же, содержат тот или иной набор функций автоматизации делопроизводства (регистрация, контроль, формирование отчетов и т.д.)

Наличие двух групп и подходов к автоматизации документооборота отображает два распространенных принципа, два стиля организации делопроизводства – канцелярско-бюрократический, базирующийся на учете, и управленческий, ориентированный на достижение конкретных результатов и решение задач.

Естественно, что Киевская городская администрация как орган государственного управления далеко не свободен от канцелярских, учётных и учётно-контрольных методов ведения делопроизводства. Функции работы с документами здесь чётко регламентированы, функциональные обязанности определены, так что движение каждого документа может и должно быть «расписано» во времени и «информационном пространстве» объекта информатизации. Вместе с тем, Киевская городская администрация является сложной распределённой структурой, эффективность работы которой во многом определяется движением документов между подразделениями, их рассмотрением и исполнением на различных уровнях иерархии. В документообороте КМДА важное значение имеет то свойство, что называется документопотоком или «Workflow» и является атрибутом управленческого принципа организации делопроизводства.

В конечном счёте, работа с документами предназначена для решения конкретных городских проблем и ведётся вовсе не для „галочки” в регистрационно-контрольных карточках. С другой стороны, создание эффективной СЭД, обеспечивающей ускорение документопотока, позволяет реально ускорить **принятие решений в КМДА**, поскольку вся работа исполнительного органа базируется на документах. Иными словами, эффект от внедрения СЭД в данном случае сопоставим с результатами внедрения корпоративной ERP системы, но этот эффект может быть достигнут значительно меньшими ресурсами.

Таким образом, требования к СЭД, а именно обеспечение эффективного электронного документопотока, ускорение прохождения документов по различным структурным подразделениям, возможность работы не только с атрибутивной, но и с содержательной частью документов, определили выбор базовой платформы IBM Lotus Domino для интегрированной системы электронного документооборота КМДА (ИСЭД). Важными факторами в пользу выбора платформы стали также:

- поддержка децентрализованной архитектуры СЭД, соответствующей сложной распределённой иерархической организации КМДА, состоящей из множества относительно автономных территориально удалённых подразделений (управлений, предприятий);

- высокий уровень защищённости информации от несанкционированного доступа, утраты и порчи данных, наличие механизмов централизованного администрирования, возможность создания комплексных средств и систем защиты информации в соответствии с утвержденными стандартами и нормативами ДСТСЗИ.

Соответствие требованиям распределённости, гибкости и защищённости действительно делает платформу IBM Lotus Domino наилучшим решением, несмотря на относительно бедный набор инструментальных средств и соответственно некоторую аскетичность и медлительность пользовательских интерфейсов по сравнению с автоматизированными системами делопроизводства на базе универсальных реляционных СУБД.

Естественно, платформа IBM Lotus Notes Domino к тому же не решает сама по себе всех задач автоматизации делопроизводства в области канцелярской и учётной деятельности. Необходимо было выбрать продукт, максимально соответствующий потребностям КМДА по документационному обеспечению, имеющий к тому же наилучшие стоимостные показатели как по цене, так и по стоимости владения. Сравнение ряда систем от украинских и российских производителей позволило выбрать, на наш взгляд, лучшее решение в данной области – систему «БОСС-Референт». В данной нише рынка имеется множество продуктов, сопоставимых по классу и функциональности. Тем не менее, «БОСС-Референт» оказался наиболее полным и близким по функциональности продуктом, максимально отвечающим требованиям как к делопроизводству, так и к организации и ускорению документопотоков в КМДА, и имеющим при этом минимальную стоимость среди конкурентных продуктов.

Решение на базе „БОСС-Референт” в максимальной степени соответствовало целям и задачам создания ИСЭД (приводится выдержка из технического задания):

- підвищення ефективності інформаційного і документального забезпечення управління Адміністрацією;
- створення єдиного інформаційного простору і комунікаційних каналів, що зв'язують усіх співробітників Адміністрації, об'єднаних загальними діловими процесами;
- забезпечення ефективного контролю виконання постанов, розпоряджень, наказів, доручень керівництва Адміністрації та підрозділів;
- скорочення термінів підготовки й узгодження документів;
- скорочення термінів створення організаційно-розпорядничих документів, підвищення відповідальності їхнього виконання;

- уведення єдиного стандарту роботи з електронними документами, що забезпечує захищеність, керованість і доступність документів;
- скорочення термінів обробки вхідних і вихідних документів з інших організацій;
- автоматизацію і підвищення ефективності роботи співробітників шляхом впровадження спеціалізованих додатків і засобів підтримки групової роботи.

Задачами, розв'язуваними СЕД, є:

- підготовка, облік і збереження документів;
- пошук документів;
- доставка (розсилання) документів;
- контроль виконання документів;
- підготовка аналітичних і статистичних звітів по діловодству.

Можно выделить следующие особенности системы БОСС-Референт, способствующие достижению указанных целей и задач:

- модульность системы, возможность настройки на решение конкретных индивидуальных задач и исполнение обязанностей, чёткая регламентация функций и уровней доступа к документам и атрибутам;
- полнота реализуемых функций, наличие большинства необходимых компонент для реализации процессов электронного документооборота в соответствии с нормативами и регламентами КМДА;
- эффективная поддержка множества взаимодействующих автономных канцелярий, технологическая прозрачность прохождения документов, поддержка единых системообразующих информационное пространство справочников, классификаторов, словарей;
- защищённость системы;
- масштабируемость и открытость решения.

Действительно, как показала практика, в систему не потребовалось вносить серьёзных концептуальных и архитектурных доработок в процессе внедрения и адаптации к нуждам КМДА. Вместе с тем, потребовался ряд функциональных, процедурных и интерфейсных дополнений, чтобы создать ИСЭД КМДА на базе программного обеспечения «БОСС-Референт».

Прежде всего, эти дополнения относятся к специфике организации делопроизводства в КМДА. Так, при прохождении входящего документа через множество подразделений, он регистрируется в каждой канцелярии под своим «внутренним» входящим номером, дополнительно к уже существующему регистрационному номеру центральной канцелярии (Управления документального обеспечения). Поиск и контроль документов может вестись как по регистрационным номерам каждого из подразделений, так и по номеру центральной канцелярии и исходящим номерам организации-корреспондента. Такая форма регистрации является нестандартной, хоть и достаточно широко применяется в иерархически организованных органах государственного управления.

Также, в ИСЭД КМДА были значительно расширены функции внешнего контроля по сравнению с той реализацией, которая имеется в базовой версии «БОСС-Референт». В систему был внесён ряд дополнений для обеспечения полного соответствия с инструкциями по делопроизводству, принятыми постановлениями КМУ и внутренними инструкциями КМДА. Естественно, интерфейс системы был переведен на украинский язык.

Изменены и доработаны функции работы с содержательной частью поручений и резолюций, создания и согласования проектов исходящих документов в подразделениях.

Многое было сделано и делается для повышения удобства пользовательского интерфейса. Дело в том, что модульность системы и обширный набор функций ведет к избыточности интерфейса для пользователя. Возникает путаница со множеством закладок, кнопок, представлений, пользователю приходится делать множество «кликов», чтобы добраться до необходимой информации или выполнить определенные действия. Поэтому для повышения удобства работы с системой возникает необходимость реорганизации интерфейса, перехода от модулей к АРМам, соответствующим различным типам пользователей. Можно сказать, что такая работа в целом идёт успешно, разработчики справляются с

поставленными задачами, чему способствует постоянная работа аналитиков по уточнению формулировок, устранению разночтений, повышению удобства пользовательского интерфейса.

Объективные трудности вызывает внедрение подсистемы обработки обращений граждан. Это важный элемент ИСЭД, «завязанный» на взаимодействие с контрольными подсистемами, канцелярией, поручениями и к тому же имеющий довольно сложный набор собственных функций, справочников, словарей. Частично трудности внедрения вызваны тем, что в КМДА пока ещё отсутствует единый реестр адресов г.Киева, нет даже утвержденного классификатора улиц.

Была проделана и ведется большая работа по импорту данных из существующих систем электронного документооборота и по интеграции с внешними системами. При внедрении СЭД в подразделениях пришлось столкнуться с тем, что в управлениях эксплуатируются самые разнообразные программы регистрации документов – начиная с DOS версий и заканчивая системами в Excel, Access, Interbase и других. Необходимо было обеспечить импорт данных с учетом использования единых классификаторов ИСЭД, и эта работа в целом выполняется успешно. Ведутся разработки по созданию шлюза к внешним системам, в том числе к автоматизированным системам внешнего контроля, которые внедряются в вышестоящих органах. Поскольку спецификации интерфейсов пока не определены, принято решение о создании универсального XML шлюза и системы кросс-классификаторов, позволяющей интегрировать ИСЭД с системами разных типов – Optima, Мегаполис и других.

Итоговая оценка базового продукта и качества работ по его адаптации и доработке – положительная. Учитывая масштабы проекта и множество специфических требований и особенностей делопроизводства в подразделениях КМДА, можно сказать, что компании АйТи и Банкомсвязь полностью справляются с поставленными задачами и стремятся в максимальной степени удовлетворить потребности заказчика.

АО Банкомсвязь
01103, Украина, Киев, ул.Киквидзе, 39
Тел.: +38 (044) 496 0096
Факс: +38 (044) 267 6454
E-mail: public@bkc.com.ua
Web: www.bkc.com.ua

3. Об особенностях модели электронного документооборота для органов государственной власти

Выступающий: к.т.н. Крапивный Юрий, Институт математического обеспечения информационных систем

Рассматриваются особенности построения системы электронного документооборота в органах государственной власти с учётом закона Украины «Об электронных документах и электронном документообороте». В законе чётко прописано само понятие электронного документооборота, момента создания электронного документа, регламентируется фиксация времени его получения получателями и т.п. Принятие этого закона накладывает определённые требования на ведение электронного документооборота, которым ранее не уделялось особого внимания.

В докладе приводится описание основных объектов перспективной модели электронного документооборота, удовлетворяющей новым требованиям. Рассматриваются технологические вопросы электронно-цифровой подписи (ЭЦП), проверки подлинности ЭЦП и подписанных документов. Предлагается единый подход к синхронизации времени создания и получения электронных документов и передачи электронных документов для архивного хранения. Описывается общая концепция стандартизации типов документов и единых сценариев их обработки во всех органах государственной власти.

Описываемая модель может быть положена в основу построения единой системы электронного документооборота органов государственной власти Украины.

4. Система электронного документооборота Донецкого областного совета и Донецкой областной государственной администрации

Выступающие:

Васин Владислав – начальник отдела продаж ПО ООО «Интерсофт» г. Донецк

Довгаль Александр – начальник группы внедрения СЭД ООО «Интерсофт» г. Донецк

Компания «Интерсофт». Специализация, основные направления деятельности. Решения на базе Lotus Domino/Notes. Примеры проектов. История проекта по созданию СЭД Донецкого облсовета и Донецкой облгосадминистрации. Система электронного документооборота Донецкого областного совета:

- цели и задачи проекта;
- структурные подразделения, рабочие места;
- анализ результатов;
- адаптация системы под специфику деятельности организации;
- выходные отчетные формы;
- перспективы развития проекта.

Система электронного документооборота Донецкой областной государственной администрации: первый этап (пилотный). Документооборот общего и контрольного отделов аппарата ОГА; цели и задачи пилотного проекта; анализ результатов. Адаптация системы под специфику деятельности. Второй этап: автоматизация документооборота в аппарате ОГА (руководство и отделы аппарата управления ОГА), цели и задачи. Третий этап: подключение к единой системе документооборота управлений ОГА, цели и задачи. Четвертый этап: подключение к единой системе документооборота исполнительных органов власти области (райгосадминистрации, исполкомы горсоветов), цели и задачи. Пятый этап: поддержка, интеграция и развитие системы.

Результаты проекта в Донецком областном совете

Автоматизированы бизнес-процессы:

- обработка входящих документов
- подготовка исходящих документов
- подготовка проектов решений сессий
- контроль исполнения решений сессий
- подготовка распоряжений председателя
- контроль исполнения распоряжений председателя
- обработка обращений граждан (контроль исполнения)

Адаптация системы под специфику деятельности Донецкого облсовета:

- добавлен ряд вспомогательных представлений, облегчающих навигацию и поиск документов
- расширен перечень специфической информации необходимой для повседневной работы (стаж, знаки отличия и др.)
- добавлен ряд специфических механизмов облегчающих работу с системой (пакетная обработка входящих, переписка с депутатами, оптимизация процесса согласования, механизм коррекции данных и др.)
- в рамках БД Структура реализована задача «Депутатский корпус» (депутаты всех уровней, анкетная информация, отчеты депутатов и др.)

Разработана специализированная БД для формализации и упорядочивания отчетности в рамках организации. Реализована отчетность по следующим направлениям:

- аналитика и статистика по депутатскому корпусу;
- аналитика и статистика по сотрудникам организации;
- аналитика и статистика по входящим/исходящим;
- аналитика и статистика по обращениям граждан;
- аналитика и статистика по подготовке и исполнению решений, распоряжений, приказов.

Результаты проекта в Донецкой областной государственной администрации

Промежуточные результаты:

Научно-практическая конференция «**Построение систем электронного документооборота в органах государственной власти Украины**». 7 октября, 2004 год.

- создано единое централизованное хранилище документов
- ведется аналитический учет входящих и исходящих документов
- ведется анализ исполнительской дисциплины

Адаптация системы под специфику деятельности Донецкой облгосадминистрации:

- добавлен ряд вспомогательных представлений, облегчающих навигацию и поиск документов
- расширен перечень специфической информации с учетом специфики контроля в органах власти (кому предоставляется отчетность, пункты и др.)
- добавлен ряд специфических механизмов облегчающих работу с системой (связность документов, периодическая отчетность, механизм коррекции данных и др.)

ООО «Интерсофт»
83055, Украина, Донецк, ул.Челюскинцев, 151
Тел.: +38 (062) 381 0406
Факс: +38 (062) 381 0406
E-mail: vlad@its.dn.ua
Web: www.its.dn.ua

5. Программа подготовки специалистов по внедрению и администрированию систем электронного документооборота. Варианты проведения курсов по обучению пользователей

Выступающий: Директор учебного центра «АйТи.Украина» Кабала Ирина

Академия АйТи, основанная в 1995 году в качестве учебного центра российского системного интегратора — компании АйТи, сегодня является одним из признанных лидеров авторизованного обучения в СНГ. Академия АйТи предоставляет весь спектр услуг по обучению, переподготовке и повышению квалификации специалистов, способных наиболее эффективно использовать современные технологии и в максимально сжатые сроки решать любые задачи, связанные с разработкой, созданием, внедрением и эксплуатацией информационных систем, а также с управлением информационными проектами.

Миссия Академии АйТи – увеличить отдачу от использования информационных технологий в бизнесе за счет развития персонала заказчика на всех уровнях организационной структуры.

Академия АйТи предлагает своим заказчикам широкий спектр программ обучения для подготовки высококвалифицированных специалистов в области информационных технологий и менеджмента:

- авторизованные курсы ведущих мировых производителей программного и аппаратного обеспечения (Microsoft, Oracle, Sun Microsystems, Lotus, Rational Software, Cisco Systems, SCO Group, Novell, Borland, Software AG);
- авторизованные курсы по собственным продуктам компании АйТи (АйТи-СКС);
- курсы по комплексной безопасности предприятий;
- курсы для пользователей корпоративных систем;
- курсы по управлению проектами, сертифицированные PMI;
- курсы и программы по ИТ-менеджменту (в том числе программы MBA/МБИ, СIO/MIS, программа «Экономика информационных систем»)

Сочетание в стенах одного учебного заведения учебных программ по информационным технологиям, управлению проектами и ИТ-менеджменту позволяет нашим заказчикам значительно снизить финансовые и временные затраты на реализацию проекта любой сложности и масштаба. При этом существенно повышается отдачу каждого проекта на всем протяжении его жизненного цикла.

Представительства

Академия АйТи имеет разветвленную сеть филиалов, расположенных в крупнейших промышленных центрах: Киеве (Украина), Волгограде, Екатеринбурге, Иркутске, Казани, Краснодаре, Красноярске, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Омске, Перми, Ростове-на-Дону, Самаре, Санкт-Петербурге, Тюмени, Уфе, Хабаровске, Челябинске, Алматы (Казахстан), предлагающих региональным заказчикам обучение по всем курсам Академии и обеспечивающих гарантированно высокий уровень подготовки квалифицированных кадров вне зависимости от региона.

Преподавательский состав

В штате Академии АйТи – более 150 высококвалифицированных преподавателей и тренеров, в том числе 3 доктора наук и более 20 кандидатов наук. Преподаватели Академии сертифицированы ведущими мировыми производителями программного и аппаратного обеспечения.

Клиенты

Клиентами Академии АйТи являются такие крупные государственные и коммерческие организации, как Сберегательный Банк РФ, Центральный Банк РФ, НК ЛУКОЙЛ, Сибирско-Уральская нефтегазохимическая компания, НКГ «Славнефть», Коминнефть, Каспийский Трубопроводный Консорциум, Газпром, МГТС, Рособоронэкспорт, Администрация Президента РФ, МЧС, ГК НПЦ им. Хруничева, Администрация Иркутской области, Иркутскэнерго, Красэнерго, Татэнерго, Вымпелком, Кубань-GSM, Котласский ЦБК, Philip Morris, Норильская Горная компания, Западно-Сибирский металлургический комбинат, Братский алюминиевый завод, Русский Алюминий, Надвоицкий Алюминиевый Завод, Навоийский ГМК, Волжский трубный завод, Иркутское авиационное производственное объединение, Восточно-Сибирская железная дорога, ФГУП ВМП "Авитек". В Украине это такие известные компании как ДП «Эйвон Косметикс Юкрейн», ЗАО НПЦ Борщаговский химико-фармацевтический завод», Корпорация «УкрАВТО», ПДМН ОАО "Укртранснефть", Украинская водочная компания "Nemiroff", Запорожский автомобилестроительный завод, ООО «Голден Телеком» и многие другие.

Достижения

Высочайший уровень подготовки слушателей подтверждают многочисленные награды, присужденные Академии АйТи ведущими мировыми производителями программного и аппаратного обеспечения. Академия АйТи имеет статус Microsoft Gold Certified Partner for Learning Solutions. Высокую оценку Академии АйТи дают слушатели, 75% из которых являются постоянными клиентами. По итогам ежегодной национальной премии «Компьютерная Элита» Академия АйТи была признана победителем в номинации «Учебные центры» и получила награду «Лучший учебный центр 2001 года». Учебные курсы Академии АйТи окончили свыше 35 000 слушателей.

Основой высокого качества предоставляемых нами услуг в области обучения современным информационным технологиям является многолетний практический опыт проектирования, внедрения и сопровождения информационно-вычислительных систем, а также авторизация ведущих мировых производителей программного и аппаратного обеспечения.

Авторизованное обучение отличает от обычного наличие строгой системы контроля качества подготовки специалистов и тестирования знаний обучившихся. Сейчас слово «авторизованный» употребляется как синоним слов «высококачественный», «подтвержденный», «гарантированный», «признанный», «надежный». Если расшифровать это понятие, то к авторизованному обучению предъявляются следующие основные требования:

- курс читается только по методологии, предлагаемой разработчиком курса;
- преподаватель сертифицирован фирмой, курс которой он читает;
- компьютерная техника и оборудование учебных классов соответствуют требованиям, предъявляемым к ним разработчиком курса;
- учебные материалы представляют собой только фирменные учебные пособия;
- по окончании каждого курса выдается сертификат об успешном окончании курса, гарантирующий качество предоставленных услуг по обучению;
- для получения сертификата, подтверждающего знания и квалификацию, слушателю необходимо сдать сертификационные экзамены;
- классы оборудованы системой кондиционирования;
- в классах не более 12 мест для слушателей;
- обязательно наличие современной проекционной техники;
- слушатели обеспечиваются двухразовым питанием (горячий обед и кофе-брейк);
- классы специально подготавливаются к каждому курсу.

Иными словами, авторизованное обучение подразумевает целую технологию образования, обеспечивающую гарантированный результат — подготовку специалиста, умеющего эффективно использовать современные технологии и в максимально сжатые сроки решать проблемы, связанные с разработкой, созданием и эксплуатацией информационных систем, а также проблемы управления информационными проектами.

Техническая база Академии АйТи

Жесткие стандарты авторизованного обучения в области информационных технологий предполагают наличие современной технической базы: специализированных, оснащенных современным оборудованием учебных классов.

Классы Академии оборудованы самой современной техникой, в том числе компьютерами Pentium IV, Sun Microsystems. Современное сетевое оборудование позволяет конфигурировать сети любого уровня сложности, все компьютеры подключены к сети Интернет. В каждом классе помимо компьютеров слушателей и преподавателя имеется в наличии локальный учебный сервер. В учебных классах Академии установлены кондиционеры и проекционное оборудование.

Существует специализация классов в зависимости от направления обучения: классы СКС, телефонии, классы по программным технологиям и классы для занятий в рамках школы по управлению проектами и ИТ-менеджмента.

Тестирование

Слушатели Академии АйТи могут подтвердить полученные знания, сдав сертификационные тесты в независимых тестирующих центрах VUE и Sylvan Prometric Академии АйТи и ее представительств. Помимо тестирования по технологиям ведущих мировых производителей программного обеспечения в Академии АйТи проводится тестирование для подтверждения квалификации инженеров по АйТи-СКС. Для оценки полученных знаний наши слушатели также могут пройти тесты по пользовательским курсам.

Таким образом, мы предлагаем своим клиентам максимально полный спектр услуг по обучению, тестированию и сертификации своих сотрудников.

Системы подготовки

Обучение слушателей в Академии АйТи проходит в рамках школы информационных технологий и школы управления проектами и ИТ-менеджмента, что предоставляет нашим заказчикам уникальную возможность комплексно подойти к решению задач информатизации, обеспечить грамотный подход к выбору, внедрению и использованию корпоративных информационных систем. Это значительно снижает финансовые и временные затраты на реализацию любого проекта, существенно повышает его отдачу.

Академией АйТи разработаны различные циклы и системы подготовки, максимально учитывающие особенности обучения специалистов по различным программам, а также специализированные программы обучения для сотрудников предприятий различных отраслей экономики.

Циклы подготовки специалистов

Обучение в рамках циклов подготовки специалистов производится по возрастанию сложности изучаемого материала, что обеспечивает его максимально эффективное усвоение.

Основные типы циклов подготовки, предлагаемые Академией АйТи:

- инженерные циклы по подготовке системных администраторов, инсталляторов, инженеров поддержки;
- общетехнические циклы по подготовке технических специалистов, занятых в разработке и обслуживании сложных информационных систем;
- менеджерские циклы по подготовке менеджеров проектов, менеджеров по продажам, бизнес-аналитиков, топ-менеджеров, бизнес-консультантов, ИТ-менеджеров и т.п.;
- циклы ведущих специалистов по подготовке главных инженеров, ведущих менеджеров проектов, ведущих аналитиков, СЮ и т.д.

Выездные курсы

Выездные курсы проходят на базе заказчиков Академии АйТи, что позволяет им экономить на накладных расходах, связанных с проездом и проживанием сотрудников заказчика и с отсутствием сотрудников на рабочих местах в связи с обучением. При этом процесс обучения максимально адаптируется к бизнес-процессам предприятия заказчика.

Комплексный подход к работе с корпоративным заказчиком

В рамках корпоративного договора Академия АйТи предлагает своим заказчикам гибкую систему скидок, специальные условия и дополнительный сервис. Академия АйТи предоставляет комплекс связанных с обучением услуг, включающий в себя консалтинг, сертификацию и планирование подготовки персонала клиента. В случае необходимости специалисты Академии разработают специализированные программы комплексного обучения под специфические задачи каждого крупного заказчика.

Дистанционное обучение

Академия АйТи предоставляет комплексное решение или отдельные услуги по внедрению системы дистанционного обучения, в том числе:

- консалтинг в области построения систем дистанционного обучения, включающий в себя предпроектное обследование: цели создания системы, анализ пользователей, определение основных характеристик системы, определение тематики и структуры курсов, заданий и тестов и др.;
- разработку курсов дистанционного обучения;
- внедрение системы дистанционного обучения, включая обучение пользователей.

Академия АйТи сегодня — это учебное заведение, которое может гарантировать своим заказчикам широкий спектр и высочайший уровень качества предоставляемых услуг, что является гарантией получения высокой отдачи от инвестиций в обучение.

Академия «АйТи. Украина»

04053, Украина, Киев, ул. Воровского 8, к. 1-2

Тел.: +038 (044) 212 0206; 212 5683.

Факс: +38 (044) 531 3038; 455 9472.

E-mail: ikabala@it.ru

Web: www.it-ua.com

6. Аппаратные решения при построении распределенных систем электронного документооборота

Выступающие:

Начальник инженерной группы компании «Валтек» Южаков Сергей

Директор компании «Вектор» Козленко Виктор

В докладе освещаются преимущества эффективной организации систем электронного документооборота, составные компоненты таких систем.

Более детально рассматриваются особенности технологических элементов, предоставляющих преимущества в управлении и обслуживании серверной продукции компании ВалТек. Разделение серверов по типу исполнения – пьедестальное, стоечное и как вариант стоечного решения - «тонкие серверы».

Отдельная часть доклада – структурированные кабельные системы. СКС – как часть распределенной системы электронного документооборота. Примеры построения СКС на примере многоэтажного учрежденческого здания, преимущества использования и составные элементы.

В завершении доклада – решение построения территориально распределенных сетей передачи данных с использованием оборудования, Предлагаемого компанией «Вектор-Киев».

Организация распределенных сетей документооборота

В докладе рассматриваются вопросы построения распределенных сетей документооборота, как масштаба страны, так и города или отдельного офиса.

Для построения сетей мультисервисной передачи данных (для документооборота, голоса, видеоконференций и т.п) масштаба страны компания «Вектор-Киев» предлагает использовать оптическое оборудование производства норвежской компании AXCESSIT (www.axxessit.com.ua). Для построения территориально распределенных сетей передачи данных масштаба страны или областных центров предлагаются решения на основе DSL технологий как по арендуемым, так и выделенным каналам связи на оборудование с торговыми марками Dynamix (www.dynamix.com.ua) и Vector (www.asotel.com.ua). В докладе рассмотрены решения построения сетей на основе Frame Relay технологии, а также с использованием Internet технологий. Приведены решения по созданию центров сбора документов для городов на современных ADSL и SHDSL концентраторах и модемах/маршрутизаторах семейства Dynamix.

Для сетей передачи данных в районных и областных центрах рассмотрены варианты использования каналов тональной частоты на оборудование Vector – модемные стойки и аналоговые модемы.

Для организации небольших территориально разнесенных сетей по выделенным каналам с большими потоками данных рассмотрены варианты использования технологии VDSL на оборудовании семейства Dynamix..

Для организации временных точек сбора информации в необорудованных локальными сетями помещениях (семинары, пресс-конференции) рассмотрены варианты использования PowerLine оборудования Dynamix.

«ВалТек»

Украина, Киев ул.Прорезная 8

Телефоны: +38 (044) 246 4343, 229 3335

Web: www.valtek.com.ua

«Вектор»

Тел.: +38 (044) 228 7321, 229 0682, 244 9741, 244 9740

Факс: +38 (044) 230 29 57

E-mail: sales@vectorkiev.com

Web: www.vector.kiev.ua