

Информационные системы управления корпоративным КОНТЕНТОМ

Лекция 2

Что такое электронный документ,

СЭД, ЕСМ

Электронный документ — набор информации (текст, изображение, аудиозапись), сохранённый на компьютере (форматы .doc, .xlsx и др.). Он сопровождается карточкой с атрибутами подобно тому, как книги в библиотеке сопровождаются карточкой. По атрибутам (название, автор, дата создания и т.д.) можно быстро найти любой объект поиска.

Что такое электронный документ, СЭД, ЕСМ

Workflow (поток работ) — последовательность действий сотрудников в рамках определённого бизнес-процесса. Пример такой последовательности — получение счёта-фактуры, его регистрация, рассмотрение и исполнение, а бизнес-процесса — работа с обращениями граждан.

Что такое электронный документ, СЭД, ЕСМ

Электронный документооборот (ЭДО) —

это способ организации работы с документами, при котором основная их масса используется в цифровом виде и хранится централизованно.

Что такое электронный документ, СЭД, ЕСМ

Система электронного документооборота (СЭД) — это компьютерная программа (программное обеспечение), которая позволяет организовать работу с электронными документами (создание, изменение, поиск), а также взаимодействие между сотрудниками (передачу актов и договоров, выдачу заданий, отправку уведомлений и т.п.).

ЕСМ

ЕСМ (Enterprise Content Management) — в переводе этот термин звучит как «управление корпоративными информационными ресурсами (содержанием, наполнением, контентом)».

Под ЕСМ-системой понимают набор технологий, инструментов и методов, используемых для сбора, управления, накопления, хранения и доставки информации (контента) всем потребителям внутри организации.



Корпоративный контент

- офисные и бухгалтерские документы (договора, счета, отчеты, накладные, коммерческие предложения, презентации, электронные таблицы ...)
- сообщения, которыми сотрудники обмениваются по мессенджеру или на публичном форуме, такой контент называется записями;
- email-сообщения
- вэб-страницы на корпоративном сайте или портале
- контентом являются не только странички, но и Знания, которые могут на них присутствовать;
- медиа-файлы (флэш-баннеры, видео реклама, фотографии)



Система электронного документооборота

Чтобы понять нужна ли вашей организации система электронного документооборота нужно ответить на следующие вопросы:

- можете ли вы быстро найти нужный договор, счёт или приказ, разговаривая по телефону с важным партнёром?
- получится ли точно сказать, какие из выданных вами поручений на текущий момент не выполнены и просрочены?
- вы уверены, что существующая скорость согласования документов создаёт положительный имидж вашей организации?
- устраивает ли объём бумаг, которые лежат на вашем столе?
- вы можете уверенно сказать, где в данный момент находится документ, отправленный вами на согласование?

Преимущества электронного документооборота

1. Появляется прозрачность в бизнес-процессах
2. Выше исполнительская дисциплина
3. Ниже трудозатраты руководителей и сотрудников
4. Обеспечивается конфиденциальность информации
5. Выполняются требования стандартов ISO 9000
6. Легко внедрять инновации и обучать новичков
7. Развивается корпоративная культура
8. Больше конкурентных преимуществ

Преимущества использования системы электронного документооборота при постановке СМК

- обеспечивается строгое выполнение разделов стандарта ISO 9001:2000 по управлению документами и записями;
- сотрудники выполняют регламенты в рамках описанных бизнес-процессов;
- предоставляются средства для контроля со стороны руководства за реализацией СМК.

Функционал и классификация СЭД и ЕСМ

Основные функции ЕСМ это:

- Ввод данных (сканирование, распознавание, ввод вэб-форм...)
- Хранение контента, создание резервных копий
- Категоризация, разметка контента
- Поиск и индексация
- Представление контента пользователю
- Совместная работа над контентом
- Контроль доступа
- Контроль версий
- Публикация контента
- Управление бизнес-процессами

Функционал и классификация СЭД и ЕСМ

Что относят к ЕСМ?

По мнению исследовательской компании Gartner, к этому классу причисляются системы, поддерживающие не менее 3 из 6 функций:

- Управление документами: выписка/возврат, контроль версий, безопасность, группировка и т.д.
- Совместная работа над общими документами и поддержка проектных команд.
- Сканирование бумажных документов и управление их образами.
- Управление записями для долгосрочного архивного хранения, автоматизации правил и нормативов хранения, гарантирование соответствия записей законодательству и регулирующим правилам.
- Workflow для поддержки бизнес-процессов, маршрутизации контента, назначение рабочих задач и состояний, трассировка маршрутов и контроль исполнения.
- Управление веб-контентом для автоматизации публикаций, динамическим контентом и взаимодействием пользователей для этих задач.

Функционал и классификация СЭД и ЕСМ

Что умеет делать СЭД.

По количеству реализуемых функций системы электронного документооборота делятся на:

- выполняющие задачи делопроизводства;
- предназначенные для электронного архива;
- workflow-системы;
- комплексные или ЕСМ-системы.

Данные

- Структурированные
- Неструктурированные

Структурированными данными, в контексте жизнедеятельности предприятия, можно назвать документы, файлы и таблицы определенной формы, различные записи, создающиеся и хранящиеся в каких-либо учетных системах (1С, Excel и т.д.). Главным условием представления данных в структурированном виде — наличие программного обеспечения, способного создавать и управлять такими данными.

Одним словом, структурированными являются данные, которые вводятся в базы данных (СУБД) в определенной форме, с четкой структурой и оформлением. Как правило, с такой информацией проще работать, ее легко извлекать и анализировать.

Неструктурированным контентом, соответственно, принято считать всю информацию, свободно хранящуюся на компьютере и не имеющую определенного порядка. Учет такой информации представляется крайне проблематичным, так как она не сформирована в единую базу данных, и ей сложно управлять.

Преимущества единой системы ЕСМ для пользователей

- Простота использования, связанная с тем, что функции управления документами и изображениями, цифровыми активами, Web-контентом и записями доступны через интуитивно понятный Web-интерфейс.
- Более высокая производительность, поскольку пользователи могут совершать все связанные с контентом операции в одном и том же месте.
- Более быстрая адаптация, что повышает ценность системы для всех пользователей.

Преимущества ЕСМ для предприятия

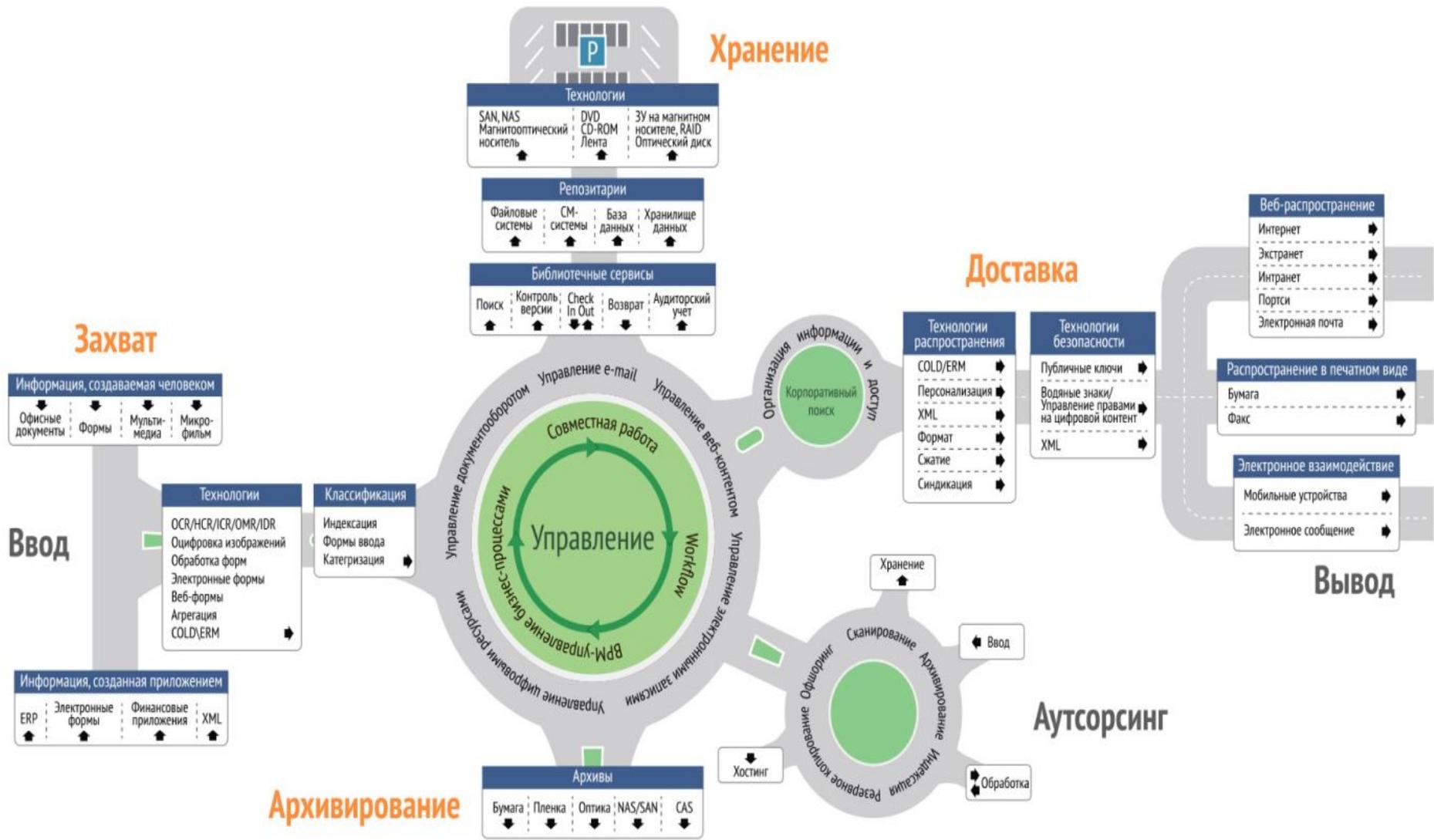
ЕСМ помогает предприятию:

- Улучшить взаимодействие и взаимоотношения в рамках предприятия, а также улучшить связь с Веб-сайтами, внутренними сетями и учетными системами.
- Обеспечить соответствие требованиям нормативных и регламентирующих документов.
- Многократно использовать один и тот же контент на предприятии и за его пределами для повышения эффективности работы сотрудников и сокращения затрат на доставку, печать и хранение.

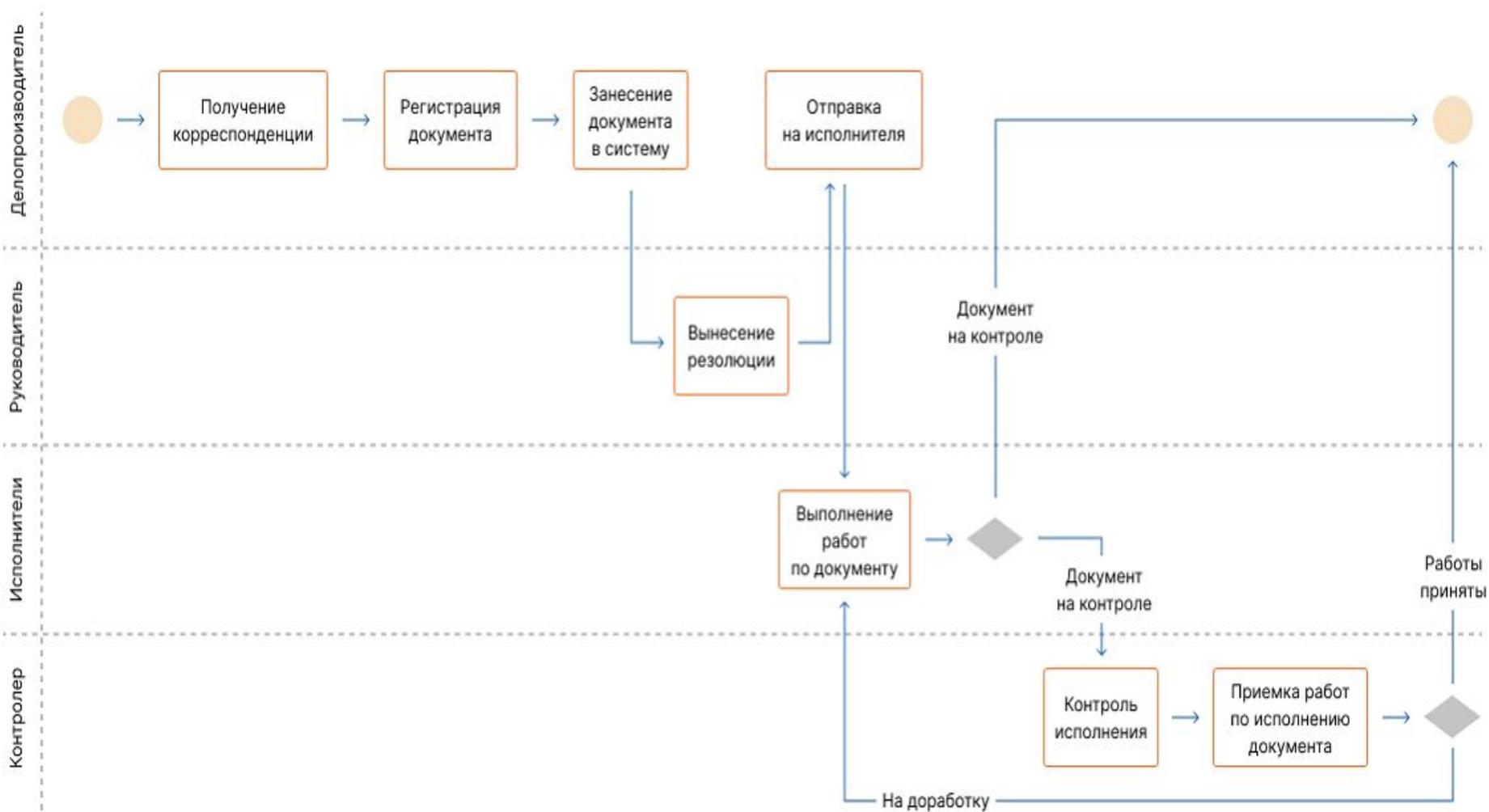
Как устроена ЕСМ-система

Составляющие жизненного цикла, указанные в каноническом определении из глоссария АІІМ (Association for Information and Image Management):

- захват (Capture),
- управление (Manage),
- хранение (Store),
- защита (Preserve),
- доставка информации (Deliver).



Пример бизнес-процесса в ЕСМ-системе



Получение контента в ЕСМ.

Контент может быть получен путем сканирования, преобразования, передачи через Интернет и сбора информации.

Получение контента с точки зрения предприятия.

Получая информацию с помощью различных механизмов, предприятие может при этом иметь центральное хранилище для сбора, что помогает решать задачи эффективности и хранения. Помимо традиционных форм получения контента возможно создание цифровых документов на компьютерах компании, посредством интернета, куда материалы добавляются с помощью web-приложений, или сканирования в специальных центрах, занимающихся сканированием и индексированием больших объемов данных. Получение контента предприятием также может происходить путем сканирования с помощью multifunctional устройств, которые способны распространять изображения посредством электронной почты или центрального хранилища файлов, к которому реализован совместный доступ.

К полученному таким образом контенту затем предоставляется доступ тем, кто имеет представление о его контексте, что важно для успешной каталогизации или индексирования.

Получение контента с точки зрения контента.

Формат, приобретаемый контентом в процессе накопления и каталогизации, может быть различным. Контент может сохранить свой оригинальный формат (бумажный или электронный) или может быть преобразован при поступлении в соответствии с теми форматами, которые используются предприятием для хранения, приема и просмотра.

Управление получением контента

Управление сбором подразумевает каталогизацию контента квалифицированным персоналом, сосредоточенным в различных подразделениях предприятия. Для этого используется информационный центр по передаче массивов данных, выполняющий сканирование больших объемов документов и каталогизацию в соответствии с заданным протоколом или принципами индексирования. Кроме этого, обычно используется электронная форма заявки, в которую можно ввести информацию для категоризации, что обеспечивает повторный поиск контента.

Управление также подразумевает, что преобразование, выполненное при получении, может быть улучшено путем анализа на более поздних этапах. По мере того как в рамках документооборота создается контент, уточняются атрибуты, используемые при индексировании. В начале получения или создания контента барьеры, связанные с индексированием или каталогизацией для включения в систему, незначительны. После анализа контент «обрастает» опорным индексом, четкими атрибутами и контекстом.