

УДК 336.

Н.С.Горева (5 курс, каф. ММ), Т.Ю.Хватова, к.т.н., доц.

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ: СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАМИ (ЭУД)

Концепция управления знаниями относится к числу тех понятий, которые могут одновременно толковаться как всеобъемлющие, так и как не означающие ничего конкретного. За последние годы эту концепцию отождествляли то с информационными системами для бизнеса, то со средствами коллективной работы, то с управлением документами и т.д. Однако, система управление знаниями – это не отдельно взятый продукт, а скорее всеохватывающая стратегия компании, включающая в себя различные составляющие: от обмена знаниями и обучения персонала до управления взаимоотношениями с клиентами. В мировой практике управление знаниями используется для реализации нескольких задач, в частности, для улучшения взаимодействия между подразделениями компании, сохранения знаний сотрудников, улучшения производственных показателей, расширения бизнеса и инноваций, улучшения качества услуг клиентам, более эффективного принятия решений. Цель стратегии управления знаниями заключается в выявлении и использовании интеллектуальных фондов предприятия. Согласно разным источникам около 80% информационных ресурсов организации сосредоточено в документах. Таким образом, значительную часть задач, присущих управлению знаниями, решают системы управления документами, в том числе системы документооборота.

Управление документами или делопроизводство включает в себя весь цикл создания, оформления документов и работы с ними. По существу, документооборот является лишь составной частью делопроизводства и определяется как движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления (ГОСТ 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.). Главное назначение систем ЭУД заключается в управлении процессами создания, обработки, хранения и публикации документов, в организации автоматизированного выполнения основных процедур современного делопроизводства, а также в обеспечении целостности документов и их четкой классификации для того, чтобы пользователь мог без труда найти нужный документ. Как правило, системы ЭУД имеют двух- или трехуровневую архитектуру. Первый уровень такой системы представляет собой файловый сервер, содержащий документы и классификаторы. Типы файлов, которые поддерживают системы ЭУД, включают текстовые документы, образы, электронные таблицы, аудио-, видеоданные и документы WEB. Второй уровень состоит из клиентского ПО, обеспечивающего доступ к системе. Третий уровень архитектуры систем управления документами содержит бизнес-логику, определяющую систему формирования документов и маршруты их доставки конкретным сотрудникам для внесения изменений и утверждения.

Выделяют шесть основных категорий систем электронного управления документами:

- 1) системы, ориентированные на бизнес-процессы (Business-Process EDM): Documentum, FileNet (Panagon и Watermark), Hummingbird (PC DOCs) - обеспечивают полный жизненный цикл работы с документами, контроль движения документов внутри и вне

организации, например, системы документооборота. Как правило, ориентированы на использование в определенной индустрии;

- 2) корпоративные системы ЭУД (Enterprise-Centric EDM): Lotus (Domino.Doc), дополнения к Novell GroupWise, Opent Text (LiveLink), Keyfile Corp., Oracle (Context)- обеспечивают корпоративную инфраструктуру для создания, совместной работы над документами и их публикации. Не ориентированы на использование в определенной индустрии;
- 3) системы управления информацией (порталы) (Information Management): Excalibur, Oracle Context, PC DOCs/Fulcrum, Verity, Lotus (Domino/Notes, K-station)- обеспечивают агрегирование, управление и доставку информации через сети Internet, intranet и extranet, фундамент создания информационных порталов;
- 4) системы управления контентом (Content Management): Adobe, Excalibur- обеспечивают процесс отслеживания создания, доступа, контроля и доставки информации вплоть до уровня разделов документов и объектов для их последующего повторного использования и компиляции;
- 5) системы управления образами (Imaging)- преобразуют информацию с бумажных носителей в цифровой формат, после чего документ может быть использован в работе уже в электронной форме;
- 6) системы управления потоками работ (Workflow Management): Lotus (Domino/Notes и Domino Workflow), Jetform, FileNet, Action Technologies, Staffware- обеспечивают систематическую маршрутизацию работ любого типа.

В целом системы ЭУД представляют собой:

- электронный архив и картотека документов;
- управление жизненным циклом информации;
- управление процессом создания, сбора, обработки и распространения корпоративной информации;
- средства контроля исполнения поручений;
- управление содержимым корпоративных сайтов;
- интеграция с офисными приложениями и корпоративными информационными системами.

Использование системы ЭУД позволяет значительно повысить эффективность деловых процессов на предприятии за счет перехода к безбумажным процессам подготовки, рассмотрения, согласования, утверждения и архивного хранения документов. Дополнительно, руководители компании и структурных подразделений получают возможность контроля выполнения поручений, средства анализа исполнительской дисциплины и мониторинга деловой активности сотрудников.

В качестве примера использования систем ЭУД можно привести английскую консалтинговую компанию Ernst&Young. В компании Ernst&Young имеется огромный запас знаний, хранимых в различных источниках: огромное количество баз данных (только в московском офисе доступны 333 базы), очень хорошего качества Intranet. В 1997 году Ernst&Young был признан эталоном управления знаниями среди компаний в сфере консалтинга. Эта компания одной из первых признала, что без управления использовать знания практически невозможно. Ernst&Young использует программные продукты Lotus, в том числе и системы ЭУД, так как Lotus – это продукт, в котором есть возможность конструирования огромного количества баз данных. Примером наиболее используемого программного обеспечения являются продукты компании PC DOCS. По результатам исследования (независимое исследование Delphi Group), программное обеспечение компании PC DOCS признано наиболее широко используемой системой управления документами в промышленности (19.4%). DOCS Open используют такие мировые лидеры, как Lockheed Martin, C&D Aerospace, Volvo Aerospace, Mercedes-Benz, ABB, DuPont, Phillips Petroleum, British Steel, Arco, Harris, Baxter International, Sollac, Unocal, Owens Corning, Hunt-Wesson,

Kraft Canada, SEH America, Lyondell, Fluor Corporation.

Внедрение системы ЭУД увеличивает производительность управления деловыми процессами на 30-40%. Внедрение системы позволяет на 40% сократить общие расходы, связанные с обработкой бумажных документов. На 50% увеличивается скорость реагирования на клиентский запрос за счет уменьшения времени доступа к требуемой информации. На 90% сокращается время поиска информации (аналитический отчет по результатам внедрения решений компании Documentum). В то время как отдача от вложений в перестройку производственного процесса снижается, а организация производства «по мировым стандартам» является зачастую обязательным условием конкурентоспособности, а не дополнительным плюсом для компании, корпорации рассматривают управление знаниями в качестве наиболее перспективного направления, которое может позволить компании получить преимущество над конкурентами. Таким образом, управление знаниями, а, в частности, организация систем ЭУД становится ключевым компонентом прибыльного бизнеса.