

**Процессно-ориентированный подход  
к управлению документооборотом**

**Process-Oriented Approach to the Document Circulation Management**

**Процесно-орієнтований підхід до управління документообігом**

*Боброва Г. Л., Гусев Ю. В., Пашков П. М.*  
*Новосибирская государственная академия экономики и управления, Новосибирск, Россия*

*Galina L. Bobrova, Yury V. Gusev, and Petr M. Pashkov*  
*Novosibirsk State Academy of Economics and Management, Novosibirsk, Russia*

*Боброва Г. Л., Гусев Ю. В., Пашков П. М.*  
*Новосибірська державна академія економіки та управління, Новосибірськ, Росія*

Рассматривается соотношение понятий системы управления документами, системы управления базами данных, системы управления workflow и groupware, а также возможность их совместного использования.

The article reviews interrelations of such definitions as documents management system, data base management system, workflow management system, groupware. Also it considers a possible combined use of these systems.

Розглянуто співвідношення понять системи управління документами, системи управління базами даних, системи управління workflow та groupware, а також можливість їх спільного використання.

Процессно-ориентированный подход является относительно новым подходом в управлении, но, тем не менее, в последние годы этот подход все чаще доказывает свои преимущества по сравнению с привычным функциональным подходом [1], и именно миграция системы управления от функционально-ориентированной в направлении процессной ориентации обусловила появление программных средств workflow.

В работе [1] были рассмотрены основные причины неэффективности использования функционального подхода, а также приведены обоснования целесообразности перехода на процессную ориентацию, в частности, применения технологии workflow. Целью данной работы является рассмотрение соотношения понятий системы управления документами и базами данных и системы управления workflow, а также возможностей их комплексного использования в целях обеспечения эффективного документооборота.

Анализ литературы показывает, что с появлением термина «workflow» возникла необходимость четкого разграничения понятий workflow и электронного документооборота, систем автоматизированного документооборота, систем управления документами. Это обусловлено тем, что буквальный перевод термина «workflow» как «потока работ» является, безусловно, корректным грамматически, но абсолютно не раскрывает его содержания. В результате появилось множество толкований термина workflow, а зачастую и его отождествление с вышеперечисленными категориями. В данном контексте представляется целесообразным дать четкие определения workflow, электронного документооборота, систем автоматизированного документооборота, систем управления документами и обозначить их характерные отличия.

В Глоссарии WfMC (Workflow Management Coalition) даны следующие определения workflow и системы управления workflow.

Workflow — это автоматизация, полностью или частично, бизнес-процесса, при которой документы, информация или задания передаются для выполнения необходимых действий от одного участника к другому в соответствии с набором процедурных правил [2].

Система управления workflow — это система, которая описывает деловой процесс, создает его и управляет им при помощи программного обеспечения, которое способно интерпретировать описание процесса, взаимодействовать с его участниками и при необходимости вызывать соответствующие программные приложения и средства [2].

Электронный документооборот — это электронный обмен деловыми документами между автоматизированными системами различных компаний в стандартизированной форме [3].

Система управления документами — это система, предназначенная для хранения, поиска и управления электронными документами разных форматов (в том числе и образов электронных документов) [4].

Система автоматизированного документооборота — это программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий ряд основных функций работы с документами в электронном виде. К основным функциям относят регистрацию документов, разработку и хранение документов в электронном виде, направление документов на рассмотрение и исполнение, контроль прохождения и исполнения документов, поиск документов по различным параметрам, ввод, поддержку и хранение любых типов документов, защиту от несанкционированного доступа и управление разделением прав доступа к документам [5].

Из приведенных выше определений четко видно, что отличительная черта workflow в том, что автоматизируется ПРОЦЕСС, А НЕ ФУНКЦИЯ, как это происходит в случае электронного документооборота и системы автоматизированного документооборота.

Кроме того, отличие системы управления workflow от систем управления документами в том, что workflow предоставляет средства не только для автоматизации документооборота, но и позволяет управлять заданиями, использующими эти документы, разрабатывать правила и сложные сценарии маршрутизации. При этом стоит отметить, что в действительности workflow не исключает бумажный документооборот полностью (и это вполне естественно, т. к. совсем избавиться от бумажных документов невозможно при любой организации делопроизводства). Однако бумажный документооборот становится ненужным на протяжении большей части процесса. Процедуры работы с документами в программных продуктах класса workflow являются сходными с процедурами, заложенными в основу электронного документооборота, но необходимо иметь в виду, что программы, поддерживающие workflow и программы, поддерживающие электронный документооборот, не являются взаимозаменяемыми, т. к. первые не имеют полноценного набора функций для управления отдельным документом, а вторые не имеют многих функций workflow (например, средств для маршрутизации документов и их управляемого распространения).

В табл. 1 представлена сравнительная характеристика систем управления документами, базами данных и workflow.

Таблица 1

СООТНОШЕНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАМИ,  
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ БАЗАМИ ДАННЫХ, СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ WORKFLOW

Системы управления	Назначение	Примечание
Системы управления базами данных	Работа со <i>структурированной</i> информацией в электронном виде: ввод, хранение и поиск.	Только 15% всей информации в организации, представляется в структурированном виде.
Системы управления документами	Работа с <i>неструктурированной</i> информацией в электронном виде: ввод, хранение и поиск.	Около 85% всей информации, которая проходит через организацию (включая бумажные документы, переведенные в электронную форму) представляется в неструктурированном виде.
Системы управления workflow	Моделирование и реорганизация <i>бизнес-процесса</i> , а также управление, маршрутизация и координация передвижения соответствующих бизнес-процессу документов; контроль за своевременной обработкой документов и выполнения заданий и процедур, предусмотренных в бизнес-процессе.	Системы могут быть интегрированы как с СУБД, так и с системами управления документами.

Кроме нечеткости в разграничении понятий workflow и электронного или автоматизированного документооборота, одним из наиболее часто возникающих вопросов является вопрос о различии workflow и технологии рабочих групп groupware. Учитывая огромные перспективы, которые каждая из этих технологий имеет на рынке, вряд ли следует удивляться тому, что различие между ними (так же как и в случае с электронным документооборотом) затушевывается вследствие обилия предложений, в которых используются элементы обеих технологий. Основное назначение систем обоих классов — автоматизация и поддержка коллективной работы в офисе, однако, имеются некоторые различия в их идеологической направленности и, следовательно, в наборе реализуемых функций. В табл. 2 сопоставляются основные характеристики систем обоих классов.

Таблица 2

СООТНОШЕНИЕ СИСТЕМ КЛАССА WORKFLOW И СИСТЕМ КЛАССА GROUPWARE

Системы класса GROUPWARE	Системы класса WORKFLOW
Множество работающих	Множество работающих
Поддерживается коллективная работа с одной задачей в данный момент времени (например, с текстовым редактором).	Поддерживается многопользовательская работа с несколькими задачами одновременно, как в синхронном, так и в асинхронном режимах.
Отсутствие структуризации в организации работ, т. е. нет никаких правил и предписаний, кто и как должен работать в рамках системы	Строгая структуризация, т. е. выполнение работы четко расписано по правилам, ролям, документам, времени обработки документов и т. д.
Реализация на персональных компьютерах и ориентация на небольшие коллективы.	Реализация в среде клиент/сервер и ориентация на масштаб корпорации.

Акцент технологии groupware смещен на одновременное коллективное использование информации для облегчения обмена информацией между рабочими группами и отдельными членами коллектива. Акцент технологии workflow сделан на процесс. Это различие может показаться несущественным, однако это не так. Смещение акцента на процесс подразумевает определение ролей, временных графиков и описание используемых ресурсов с последующей автоматизацией их взаимодействия в рамках приложения workflow. Многие приложения groupware обеспечивают минимальный уровень функциональности, связанной с поддержкой процесса, например, при взаимодействии двух участников в простейших двух- или трех шаговых процессах, аналогичных электронной почте. Но только продукты workflow изначально призваны автоматизировать ВЕСЬ процесс от начала и до конца и фокусируются на принципиально важных для автоматизации процессов аспектах и проблемах, таких как анализ процессов и определение ролевых взаимоотношений.

Комбинация технологии workflow и groupware, а также систем управления электронными документами, базами данных и, соответственно, интеграция программных продуктов, реализующих эти технологии, дает практически полное решение проблемы автоматизации работы с документами любого вида в организации любого рода деятельности. Однако создателям программных продуктов не всегда удается создать и вывести на рынок эффективный продукт. Зачастую это происходит от того, что разработчики отталкиваются от неверных трактовок базовых терминов. Авторы выражают надежду, что данная публикация привлечет внимание специалистов к данной проблеме, и будет способствовать повышению эффективности программных продуктов.

### Литература

1. Боброва Г. Л., Гусев Ю. В., Пашков П. М. Технология «workflow» как инструмент повышения эффективности информационной деятельности // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Тр. 10-й Междунар. конф. «Крым-2003». — М.: ГПНТБ России, 2003. — Т. 3. — С. 1027-1028.
2. Кулопулос Т. М. Необходимость Workflow. Решения для реального бизнеса. — М.: «Весть-Метатехнология», 2000. — 342 с.

3. Словарь по естественным наукам Глоссарий. ру: [Электронный ресурс] // [http://encycl.yandex.ru/cgi-bin/art.pl?art=gl\\_natural/136/136\\_297.HTM&enpage=gl\\_natural](http://encycl.yandex.ru/cgi-bin/art.pl?art=gl_natural/136/136_297.HTM&enpage=gl_natural)
4. Гавердовский А. Концепция построения систем автоматизации документооборота // Открытые системы. — 1997. — №1. — С. 29-34.
5. Ильин И. Что такое система автоматизированного документооборота (главные характеристики): [Электронный ресурс] // [http://soft.teleserv.ru/oracle/staty/avt\\_document.html](http://soft.teleserv.ru/oracle/staty/avt_document.html)