

## Предоставление пользователям информации по поручениям в системе



**Александр Бейдер,**  
директор  
по развитию бизнеса,  
ЕСМ-направление,  
компания TerraLink

**Какая информация по поручениям доступна пользователям в процессе работы? Можно ли отсортировать поручения и по каким параметрам?**

*Начальник канцелярии, г. Воронеж*

Способы предоставления информации пользователям в различных системах могут существенно варьироваться в зависимости от используемой для реализации платформы и профессионализма разработчика. Тем не менее вопрос нашего читателя очень важен, поскольку за ним скрывается совершенно естественное беспокойство по поводу того, сможет ли внедряемая система предоставить ему необходимую информацию быстро и в удобной форме.

Многие пользователи жалуются, что внедряемые системы автоматизации делопроизводства зачастую имеют неудобный перегруженный интерфейс.

**Для того, чтобы найти нужную для работы информацию, приходится делать много нажатий клавиш, листать экран, переходить из одной формы в другую, и т. д.**



Пользователи стараются как можно реже пользоваться такими неудобными системами, из-за этого максимально откладывая исполнение поручений. А это не только нарушает работу организации, снижает заинтересованность и удовлетворенность работой сотрудников, но и обесценивает средства и затраты труда, сделанные организацией на ее внедрение.

При работе с поручениями пользователь должен расставить приоритеты.

**Например, он может выбрать те поручения, срок исполнения которых уже истек, либо те, срок исполнения которых истекает в ближайшее время, те, у которых срок исполнения истечет не скоро, но у них высокий уровень важности.**

И, конечно же, сам текст резолюции принципиально важен для корректного и своевременного исполнения поручения. Но надо иметь в виду еще и тематику, уровень контроля, состав

соисполнителей и, возможно, комментарии коллег, исполнявших поручение на предыдущих этапах рабочего процесса. Крайне полезно было бы увидеть связанные поручения и проанализировать, имели ли место подобные задания ранее и как они исполнялись другими сотрудниками.

Таким образом, для работы с поручением необходимо иметь доступ к очень разнородной информации, и желательно на одном экране. Это не всегда легко организовать, поэтому интерфейсы зачастую бывают перегружены. Тем не менее при профессиональном проектировании пользовательских интерфейсов работа сотрудника может стать намного более простой и удобной.

Так, если список актуальных поручений выводить на экран в табличной форме, то удачным решением будет предоставить пользователю возможность самому решать, какие колонки с информацией выводить на экран в данный момент, а какие нет. Кроме того, подобная экранная форма обычно позволяет отсортировать информацию по значениям выбранного столбца (столбцов) – будь то дата исполнения и (или) уровень контроля и (или) тематика. Главное, чтобы соответствующая информация была предусмотрена в системе.

Разработчику системы желательно предусмотреть еще и возможность отбора поручений из списка на основании определенного критерия, вместо того, чтобы заставлять пользователя всегда просматривать полный список поручений, в т. ч. и не самых срочных.

Пользователь должен иметь возможность отбирать, сортировать, организовывать и использовать любую информацию по любым параметрам, если это необходимо ему для качественного и своевременного исполнения задания, причем информация должна быть представлена в максимально удобной для его восприятия форме.

Но здесь необходимо сделать два замечания.

**Во-первых**, работа в СЭД требует определенной подготовки. Понятно, что каждая автоматизированная система имеет свою специфику и нуждается в освоении. Человек, как правило, не может эффективно выполнять свою работу, если он не владеет соответствующими инструментами. Более того, требуется формирование навыка работы. Если работа выполняется нерегулярно, то можно ожидать, что она будет неэффективна, а сами пользователи будут жаловаться на неудобство системы. Поэтому в идеале каждый пользователь должен работать в удобном для себя интерфейсе.

**Во-вторых**, пользователю нужен доступ к корпоративным документам для выполнения своей работы.

Отвечая на весь комплекс требований и ожиданий заказчиков в области работы с неструктурированной информацией, компания TerraLink в своем промышленном продукте



**TerraLink ECM.ОРД** предусматривает единообразные средства поиска по отношению к любым объектам системы, а также возможность последующего гибкого изменения формы представления результатов этого поиска. Пользователь имеет возможность сохранять свои представления, с включенным в них критерием поиска для повторного использования, что существенно экономит время при выполнении регулярно повторяющихся работ.

## Автоматизация бюджетирования



**Может ли процесс автоматизации бюджетирования стать неоптимальным и трудозатратным? Если да, то как этого избежать?**

*Зам. руководителя Департамента  
делопроизводства, г. Новосибирск*

В настоящее время дефицита средств автоматизации бюджетирования не наблюдается. На рынке широко представлены соответствующие решения – как встроенные в финансово-учетные системы, так и автономные.

Математический аппарат развит и непрерывно совершенствуется, однако процесс бюджетирования является непростым и сводится не только к построению плана расходов/доходов будущих периодов. Здесь очень важны и программные средства, и профессиональная подготовка специалистов, занятых в процессе бюджетирования, и применяемая методология, и сама организация работ по бюджетированию.

Рассмотрим особенности процесса бюджетирования.

1. Сегодня не приходится говорить об одном едином бюджете компании. Для крупных компаний характерно наличие системы бюджетов, например, по подразделениям, направлениям деятельности и т. д.

2. В процесс бюджетирования может быть вовлечено большое количество сотрудников, включая финансистов, юристов, профессиональных менеджеров, руководителей подразделений, специалистов по программному обеспечению, а также высшее руководство компании.

3. Сотрудники вынуждены использовать не только систему бюджетирования, но и другие программные средства, например, средства подготовки офисных документов, справочные системы и т. д.



4. Бюджет уже не является статическим документом формата MS Excel. Основная информация обычно находится в соответствующей системе, а файл MS Excel служит только привычной формой для ее сбора и предоставления.

5. Как правило, особенно в крупных компаниях, система бюджетного управления строится на принципе коллегиального принятия решений. Бюджет принимается на бюджетном комитете, где его проект рассматривается руководством компании совместно с руководителями соответствующих подразделений (направлений).

6. Принятие бюджета – итеративный процесс, он может дорабатываться в ходе обсуждения, не говоря уже о возможностях его радикального изменения в критических для экономики компании обстоятельствах.

Из перечисленных особенностей понятно, что даже при самом лучшем и самом дорогом программном обеспечении, при привлечении самых дорогих специалистов по бюджетированию из ведущих консалтинговых компаний, бюджетирование может не принести компании пользы.

Однако при всей важности процесса бюджетирования, с технологической точки зрения, он не очень отличается от других корпоративных бизнес-процессов. То есть для повышения эффективности процесса бюджетирования, снижения его себестоимости и сокращения сроков его прохождения требуются вполне понятные и уже почти привычные для нас средства типа систем управления бизнес-процессами/потоками работ, систем организации коллективной работы, интеграционные решения для обеспечения взаимодействия с производственными и офисными системами.

**С точки зрения современных систем управления контентом, процесс бюджетирования наилучшим образом может быть реализован с помощью применения концепции Adaptive Case Management, которая реализована сегодня во всех промышленных системах этого класса.**

Единственным отличием от традиционных бизнес-процессов, обычно функционирующих на промышленном предприятии, например, согласования договоров или обработки счетов

## Словарь

**Итерация** – организация обработки данных, при которой действия повторяются многократно.

**АСМ (Adaptive Case Management)** – это информационная технология, обеспечивающая совместную работу сотрудников со структурированной и неструктурированной информацией в ходе решения производственных задач.

поставщиков, является наличие в процессе бюджетирования этапа работы коллегиального органа – бюджетного комитета. Работа подобных органов управления требует специального обеспечения, включая такие инструменты, как подготовка повестки дня заседания, согласование календарей участников, документирование решений и контроль их исполнения.