

## Система оценки качества работы сотрудников в СЭД



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

**Меня интересует система оценки качества работы сотрудников в СЭД. Какие есть показатели эффективности? По каким критериям нужно оценивать эту эффективность?**

*Зам. руководителя Департамента  
делопроизводства, Самарская обл.*

СЭД накапливает огромное количество информации относительно того, когда было выдано поручение и в какие сроки оно было исполнено.

**Таким образом мы можем извлечь крайне полезную информацию об эффективности работы сотрудника: сколько поручений он выполнил в срок, досрочно и с нарушениями. Также можно/нужно учитывать факты продления срока исполнения, например, по объективным причинам – из-за отсутствия сотрудника на рабочем месте, недостатка информации и т. д.**

На основании этих данных мы можем агрегировать показатели работы сотрудников в показатели работы подразделений и сравнить эти показатели с аналогичными показателями работы за предыдущий(е) период(ы). Важную информацию можно получить, проанализировав эти показатели в некоторых разрезах, например:

**в разрезе тематики вопроса, источников поступления документов, уровня контроля и т. д.**



Вопрос только в том, достаточно ли вам таких сугубо формальных данных для оценки деятельности сотрудника? Например, всем известно, что немалое количество поручений выдается задним числом. Возможно, необходимо нормировать и общее количество поручений: сотрудник ведь не автомат по производству ответов, ответ не рождается мгновенно, он требует подготовки. Еще более сложные методы анализа требуются, когда реализована система заместителей и делегирования поручений. Или, например, в случае слияния, разделения, ликвидации подразделений. С другой стороны, важно также учитывать количество повторных обращений по данному вопросу, а также то, сдал ли сотрудник результаты работы с первого раза и был ли это ответ по существу или просто отписка.

Однако вопросы релевантности формальных оценок могут быть поставлены гораздо шире и глубже.

**Допустим, сотрудник отработал входящий запрос подробно и точно в срок. Молодец ли он? А что если некий не в меру активный гражданин направил свой запрос сразу в несколько подразделений органа управления, и каждый исполнитель отработал свою задачу качественно, в срок, но все они дали существенно разные ответы? А если это был запрос не гражданина, а надзирающего органа? Таким образом, ответ в срок не есть единственный критерий качества работы сотрудника.**

Сказанное означает, что современная СЭД должна не только содержать средства контроля работы сотрудника, но и предоставлять всю необходимую информацию для его работы, то есть обеспечивать возможности глубокого поиска информации в системе, анализа связанных вопросов и использования результатов задач, которые решаются на различных уровнях исполнения, накопления рабочих материалов и т. д. Система должна поддерживать функцию сквозного контроля исполнения задачи на всех уровнях управления вплоть до исполнителя, работающего в подчиненном органе управления. Жизненно важным механизмом является возможность визуализации дерева поручений с учетом всех связей между поручением и связанными с ним задачами.

Совершенно понятно, что в такой постановке вопроса традиционные системы СЭД просто не в состоянии обеспечить должный уровень организации, представления, поиска и хранения информации. Просто регистрационными карточками тут не обойтись. Для того чтобы обеспечить работу такого уровня, СЭД должны быть построены на платформе современных промышленных ЕСМ-систем.

Подобные разработки ведет компания TerraLink, используя в качестве платформы OpenText Content Server. Поскольку результирующие системы по своему уровню и качеству работы с информацией существенно отличаются от традиционных СЭД, наше рабочее название для систем такого класса иное – СППР (системы поддержки принятия административных решений).

И еще хотелось бы предупредить читателей относительно опасности абсолютизации механических оценок.

**Есть отзывы, что внедрение подобных систем расчетов показателей работы сотрудников в некоторых компаниях приводило к увеличению количества бессодержательных ответов, а также способствовало возрастанию напряженности в коллективе.**



Таким образом, вопросы, связанные с выбором и реализацией в СЭД критериев оценки работы сотрудников, требуют не только серьезного методологического и программного обеспечения, но и всесторонней поддержки со стороны службы управления персоналом.

## Стоимость рабочего места сотрудника в различных системах



**Можете привести данные по стоимости рабочего места сотрудника в различных системах? Сколько стоит лицензия на одно место?**

*Управляющий делами,  
г. Барнаул*

Сумма может сильно варьироваться. Как правило, чем более совершенна, надежна и апробирована система, тем ее цена выше. Более слабые вендоры выставляют и более низкие цены.

Также играет роль комплектация рабочего места, объем закупок, наличие корпоративных скидок, действие рекламной кампании, конкуренция и многие другие условия. Таким образом, цены могут варьироваться от 300 до 1500 евро за рабочее место.



Важно, что говоря о цене лицензии на рабочее место, надо понимать, что она не может быть «большая» или «маленькая» сама по себе. Ее следует сравнивать, по крайней мере, с ценой ошибки, которую пользователь этого рабочего места может допустить, но не допустит, потому что его рабочее место автоматизировано с помощью надежной, промышленной системы.

**Потеря важного клиента, подписание несогласованной версии контракта, отправка устаревшей версии чертежа цеха, невозстановимый крах базы данных или репозитория контента могут обойтись компании гораздо дороже, чем стоимость всей системы вместе с внедрением.**

Так что вопрос величины стоимости лицензии – это вопрос оценки экономического эффекта от внедрения ЕСМ-системы, а не просто сравнения цен двух вендоров, которые находятся к тому же, как правило, в различных весовых категориях.