

# ИНФОРМАЦИОННЫЕ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ

И.Н. Камышная<sup>1</sup>  
И.А. Рахимов<sup>2</sup>

## РЕАЛИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИИ WORKFLOW

*Главная цель – описать принцип выполнения бизнес-процессов посредством технологии Workflow. В статье также проведен краткий обзор преимуществ технологии Workflow в управлении документооборотом предприятия, общие сведения и роль документов в коммерческой организации.*

*Выбор темы статьи обусловлен несколькими факторами:*

- во-первых, проблемами ведения коллективной работы с документами,
- во-вторых, переход делопроизводства к автоматизации бизнес-процессов.

*Ключевые слова:* бизнес-процесс, электронный документооборот, Workflow.

I.N. Kamyshnaja  
I.A. Rahimov

## THE IMPLEMENTATION OF BUSINESS PROCESSES BASED ON THE TECHNOLOGY WORKFLOW

*The main purpose of the report is to describe the principle of executing business processes through technology Workflow.*

*The report conducted a brief overview of the benefits of technology in the Workflow document management companies, general information and the role of documents in a commercial organization.*

*The choice of theme articles due to several factors:*

- the problems of collaboration on documents,
- the transition office to automate business processes.

*Keywords:* business process, electronic document management, Workflow.

---

### Реализация бизнес-процессов на основе технологии Workflow

Для достижения эффективной реализации бизнес-процессов разработаны методы и инструментальные средства описания, проектирования, анализа и оценки бизнес-процессов, концепции и правила их реорганизации, а также информационные технологии поддержки принятия решений. Бизнес-процесс представляет собой набор взаимосвязанных бизнес-процедур (функций или действий, формирующих результат, имеющий ценность для потребителя), в результате которых производится определенная группа продуктов и услуг. Все бизнес-процессы существуют для выполнения функций предпри-

ятия и должны соответствовать установленной на нем иерархии целей. Большинство аналитиков рассматривает технологию Workflow<sup>3</sup> как важнейшую составляющую современных корпоративных информационных систем, наиболее перспективную технологию управления бизнес-процессами.

### Оптимизация бизнес-процессов

Автоматизация документооборота и бизнес-процессов через внедрение продукта позволяет существенно повысить управляемость хранением и движением практически любых типов информации в компании (особенно в территориально распределенной), обеспечить прозрач-

---

<sup>1</sup> Заведующая лабораторией вычислительной техники НОУ ВПО «Российский новый университет».

<sup>2</sup> Инженер-программист ООО «Электронные офисные системы».

<sup>3</sup> Международной организацией, координирующей разработку терминологии, стандартов и спецификаций на системы класса Workflow, является Workflow Management Coalition (WfMC).

ность и управляемость бизнес-процессами организации и вывести на качественно новый уровень контроль их выполнения сотрудниками.

При анализе бизнес-процессов выявляются источники повышения эффективности работы компании и определяются участки процессов, препятствующих развитию. Благодаря этой работе становятся понятными и возможными пути оптимизации бизнес-процессов.

Деятельность любой организации, независимо от ее размеров и срока жизни на рынке, – это комплекс взаимосвязанных бизнес-процессов, специфических для данного предприятия. Полное и грамотное описание и понимание всех деловых процессов позволяет эффективно управлять предприятием, улучшать цепочку всех операций и взаимодействий, достигать лучшего результата.

### **Переход от документооборота к автоматизации бизнес-процессов**

Между терминами «делопроизводство» и «документооборот» достаточно часто ставится равенство, при этом под документооборотом понимается ОРД – исключительно организационно-распорядительный документооборот.

Такое мнение сложилось во время появления первых российских систем делопроизводства, ориентированных на государственные учреждения и крупнейшие государственные предприятия. Они были направлены на решение классических задач делопроизводства – на автоматизацию работы с набором определенных процедур, связанных с директивной моделью управления, на регистрацию входящих/исходящих документов, а также контроль исполнения документов, «расписанных», прежде всего, первым лицом предприятия. Бизнес-заказчиками таких систем, как правило, являются специальные управления документационного обеспечения управления (ДОУ) в государственных учреждениях и компаниях.

В этих организациях генерируется достаточно большое количество документов, которые необходимо хранить длительный период времени по определенным правилам, в связи с чем возникает потребность в еще одном специализированном решении – электронном архиве. Подобные системы установлены также и во многих коммерческих компаниях. Вопрос заключается в том, насколько они соответствуют процедурам управления, принятым в коммерческих организациях, и существуют ли в них процессы, связанные с обработкой документов, поддержка которых этими системами недостаточно эффективна.

Коммерсанты подходят к работе с документами гораздо более практично. Они считают их неизбежным злом, без которого, к сожалению, невозможна их деятельность.

Соответственно основной упор делается не на формальную сторону работы с документами и на их последующее хранение, а на повышение эффективности реальных бизнес-процессов, которые являются основными для компании.

Системы, поддерживающие процессный подход к автоматизации, вышли на рынок несколько лет назад и активно внедряются в коммерческих (а также и государственных) компаниях, нуждающихся в автоматизации процессов управления. Как правило, такие системы используют механизм Workflow, или «потока работ». Они не менее эффективно могут поддерживать и процедуры директивного управления, но коммерческим организациям их реализация, как правило, не требуется вообще или в весьма ограниченном объеме.

### **Системы коллективной работы<sup>1</sup>**

С точки зрения бизнеса с помощью технологии Workflow происходит автоматизация наиболее критичных процессов управления. По мере укоренения инструмента в компании происходит автоматизация все большего количества процессов. Но в какой-то момент затраты на внедрение (и, самое главное, на поддержку) очередного процесса по технологии Workflow начинают существенно превышать даже потенциальную экономию от его внедрения. Процесс перехода на электронный документооборот останавливается, но количество бумажных документов в организации сокращается незначительно.

С помощью механизмов Workflow автоматизируется примерно от 5 до 30% документооборота организации. Конечно, это ключевые приложения, их внедрение приносит заметный экономический эффект организации, но проблема бумажных документов все равно остается, хотя и загоняется в угол. Безбумажный офис так и остается светлой мечтой.

Автоматизация с помощью механизма Workflow бизнес-процессов внутри управлений и отделов оказывается неэффективной, а зачастую и невозможной из-за отсутствия строго формализованных процессов работы на этом уровне в организации.

Решить данную проблему позволяет еще одна группа средств автоматизации – системы коллективной работы. Их основная задача – про-

<sup>1</sup> Роль документов в коммерческой организации: от делопроизводства к автоматизации процессов управления. Андрей Фадеев.

ведение неформального обсуждения документов, возможность внесения корректировок в документы под управлением модератора, поддержка в них версионности и набора типовых шаблонов документов.

Эти системы бурно начали развиваться производителями в последнее время и позволяют совместно с системами ОРД и Workflow практически полностью закрыть классический цикл документооборота в компании. Соответственно у ряда производителей существуют и комплексные решения, которые позволяют закрыть собой все аспекты документооборота.

*От автоматизации процессов управления к контроллингу*

Какова степень удовлетворения представителей коммерческих организаций от автоматизации процессов управления на основе Workflow? Позволяют ли системы документооборота на основе Workflow полностью реализовать процессный цикл управления?

Как уже подчеркивалось ранее, коммерческие структуры рассматривают системы документооборота с чисто утилитарной точки зрения, поэтому их не полностью удовлетворяют системы документооборота с использованием Workflow.

В чем же состоит проблема? Классический цикл управления, так называемый цикл Деминга помимо решения задачи управления (отлично решаемой системами на основе Workflow) подразумевает решение задачи планирования и управления ресурсами, необходимыми для реализации процесса, а также средства мониторинга и анализа хода его выполнения. Вот с этим-то у классических систем на основе Workflow дела обстоят достаточно тяжело, с чем связано и широкое распространение систем на другом движке – проектном управлении, – поддерживающим полный цикл его управления. Соответственно для решения задач управления всеми фаза-

ми процесса система на основе Workflow должна быть дополнена компонентами, позволяющими в какой-то степени заниматься вопросами планирования и моделирования процессов, а также развитой системой мониторинга за их ходом и возможностью получения аналитических срезов.

Результат – система управления документами и процессами, удовлетворяющий требованиям коммерческих структур, содержит не только компонент Workflow, но и ряд других, необходимых как для полноценной реализации цикла управления процессами, так и для управления жизненным циклом документов.

### **Заключение**

На отечественном рынке систем электронного документооборота наблюдается быстрый рост – это один из самых востребованных сегментов ИТ-рынка. Во многом это связано с тем, что учреждения желают получить реальную отдачу от многолетних инвестиций в информационные технологии. Именно внедрение электронного документооборота позволяет существенно повысить эффективность управленческих процедур.

### **Литература**

1. «Технологии корпоративного управления» Портал ITeam: [http://www.iteam.ru/publications/it/section\\_64/article\\_2687](http://www.iteam.ru/publications/it/section_64/article_2687)
2. Сайт компании «Электронные офисные системы»: <http://eos.ru/>
3. Сайт компании «Кворум» <http://banking.quorum.ru/index.php?page=667>
4. Workflow Management Coalition Documentation: Glossary, 1996; The Workflow Reference Model, 1995; Workflow API Specification, 1995; Workflow Interoperability Specification, 1996; Process Definition Interchange Specification (draft), 1998. Details available via <http://www.wfmc.org>.