

Мазур В. І.,
Мазур О. Ю.,
Мелешко О. О.,
Сураєв В. Ф.,
Шпак Ю. І.

АВТОМАТИЗАЦІЯ ДІЛОВОДСТВА І ДОКУМЕНТООБІГУ ПІДПРИЄМСТВА

Інститут комп'ютерних технологій Національного авіаційного університету

Стаття ознайомлює з проблемою автоматизації діловодства і створення системи документообігу в сучасній установі та викладає варіант вирішення цієї проблеми з використанням системи ДІЛОС.

1. Загальний огляд проблеми автоматизації діловодства і документообігу у вітчизняних організаціях

Управління будь-якою організацією або підприємством здійснюється шляхом документального оформлення рішень, доведення їх до виконавців та подальшого контролю за виконанням. Комп'ютеризація офісу передбачає оснащення робочих місць персональними комп'ютерами і їх об'єднання в корпоративну мережу. В останні роки це призвело до зростання інтенсивності робіт зі створення програмного забезпечення автоматизації документообігу і виникнення в цій галузі значної кількості проблемно-орієнтованих продуктів. Основна ідея, яка лежить в основі систем автоматизації документообігу, це виділення функцій з обробки документів, що безпосередньо не залежать від характеру самих документів і пов'язаних з ними прикладень.

Справді, такі функції, як, наприклад, реєстрація документів або їхнє переміщення організацією, можуть бути реалізовані незалежно від того, чи є ці документи службовими записками, договорами або платіжними документами. Таким чином, системи автоматизації документообігу можна назвати, по суті, інтегруючими технологіями, що забезпечують уніфіковане управління документами в організації і пов'язаними з цими документами специфічними прикладеннями.

Переходячи до обговорення проблеми автоматизації документообігу, слід

відмітити, що це словосполучення не має достатньо формалізованого визначення і може мати декілька змістів і тлумачень. Під "автоматизацією документообігу" розуміють і впровадження прикладення, яке автоматизує канцелярію, і впровадження електронного архіву документів, створення системи управління і контролю узгодження, затвердження і виконання договорів, наказів і розпоряджень, різноманітні картотеки документів, тощо. Практично не визначена відповідність між україномовним терміном "автоматизація документообігу" і такими технологіями, які традиційно склались на Заході, як *WorkFlow* (автоматизація бізнес-процесів), *GroupWare* (системи організації групової роботи), *Knowledge Management* (системи управління знаннями), *Electronic Document Interchange* (системи обміну електронними документами), які передбачають вирішення окремих аспектів автоматизації документообігу. Все це призводить до певних складнощів при визначенні інструментів для автоматизації документообігу. І якщо сьогодні на Заході, скоріш, розвиток офісної автоматизації стимулює розробку технологій документообігу, то в Україні, як правило, мова ведеться про автоматизацію технології діловодства закладу, що вже склалася традиційно.

Розглянемо особливості "української моделі" документообігу. Головним в ній є те, що вона передбачає максимальну централізацію контролю документообігу: документ повинен бути спочатку до-

ведений до відома керівництва, а лише потім, "обростаючи" резолюціями відповідно до службової ієрархії, він надходить до безпосередніх виконавців. Передбачається також централізація і регламентація діяльності основних діловодних служб: приймання і розсилка документів - в експедиції, реєстрація і контроль проходження документів - в канцелярії, контроль виконання - в групі контролю, тощо.

Іншою важливою особливістю "української моделі" є єдині і детально регламентовані правила роботи з управлінськими документами в організаціях незалежно від їхньої сфери діяльності, аж до правил заповнення реєстраційних журналів і картотек, а також звітних форм. В умовах створення в установі такої детально регламентованої технології документообігу, як правило, нереально говорити про впровадження деякої принципово нової технології, орієнтованої на реалії того або іншого зарубіжного пакету. Мова в цьому випадку може йти, скоріш за все, про автоматизацію традиційного діловодства з використанням можливостей, що відкриваються за рахунок використання сучасних інформаційних технологій.

Наприклад, традиційне діловодство передбачає ведення безлічі журналів або картотек, що обслуговують паперовий документообіг. І саме ведення цих картотек є першочерговим об'єктом автоматизації діловодства. В той же час ніщо не заважає включити до автоматизованої системи можливість зв'язку картки з електронним зображенням власне документа (текстом, малюнком, звуком, тощо), створити цим самим технологічні умови для переходу до електронного документообігу. Перехід до електронного документообігу, в свою чергу, створює передумови для формування електронних архівів з ефективними механізмами довідково-аналітичної роботи з великою кількістю документів у різних формах зображення.

З іншого боку, використання комп'ютерної мережі закладу створює умови для децентралізації виконання різних діловодних функцій при збереженні централізованого контролю документообігу.

Можна, наприклад, дозволити підрозділам і навіть окремим працівникам здійснювати самостійну реєстрацію документів і при цьому централізовано контролювати їхнє проходження, тощо. Більш того, наявність корпоративної мережі, яка пов'язує територіально-віддалені установи, дозволяє забезпечити централізований контроль за документообігом в цих установах, що неможливо втілити в рамках традиційної технології.

2. Життєвий цикл документа

Незалежно від змісту документів з ними виконуються деякі загальні операції - їх необхідно приймати і відправляти, реєструвати, передавати за призначенням, контролювати хід їхнього виконання, робити довідки по документах.

В українських установах традиційно склалися певні правила організації цієї роботи. Документ, що надійшов зовні, спочатку підлягає реєстрації. Це означає, що йому надається унікальний реєстраційний номер, що заноситься до журналу або картотеки разом з інформацією про документ. Після цього документ починає свій рух організацією. Спочатку він надходить до посадових осіб, зазвичай керівників, які визначають хто, що і в який термін повинен зробити за даним документом, тобто виносять резолюції. Ці резолюції накопичуються і деталізуються, доки документ не потрапляє до безпосередніх виконавців. Виконавці, у міру виконання резолюцій, повертають документ разом зі звітами керівникам - авторам резолюцій, які повинні оцінити результати виконання і ухвалити рішення про подальшу долю документа. Після закінчення роботи з документом він списується до справи. Далі документ або передається до архіву на зберігання, або знищується відповідно до правил архівного зберігання, які прийняті в установі.

Документ, який створено на підприємстві, також спочатку реєструється. При цьому документ, призначений для використання на підприємстві, реєструється як внутрішній, а для відправки в іншу організацію або іншій особі - як вихідний.

Склад реквізитів, які підлягають реєстрації, у внутрішніх і у вихідних документів, як правило, ідентичний.

3. Організація діловодства

Безпосередньо за організацію діловодства, тобто за реалізацію прийнятих правил обробки документів, на підприємствах, як правило, відповідає спеціальний підрозділ - так звана служба документального забезпечення управління. На конкретних підприємствах ця служба може називатися управлінням справами, канцелярією, секретаріатом, загальним відділом тощо. Під керівництвом цієї служби зазвичай знаходиться і діловодний персонал інших структурних підрозділів підприємства.

Функції діловодного персоналу полягають у прийомі і реєстрації документів, у просуванні документів для подальшого процесу обробки з фіксацією резолюцій і звітів; розсилці документів назовні, а також контролі за виконанням документів (резолюцій). Для управління рухом і виконанням документів діловодний персонал веде спеціальні журнали або картотеки, в яких фіксуються переміщення документів, а також пов'язані з ними резолюції і звіти виконавців.

Правила реєстрації документів на підприємстві, склад реквізитів, що підлягають реєстрації, правила оформлення резолюцій і передачі документів, правила контролю за виконанням, а також порядок заповнення звітних форм регламентуються відповідними інструкціями.

На багатьох підприємствах в процесі діловодства використовуються комп'ютерні системи. Проте сьогодні їхні функції в більшості випадків не виходять за рамки ведення "електронної" версії звичайного реєстраційного журналу або картотеки.

4. Проблеми традиційної технології

Традиційна технологія передбачає, що одні працівники - керівники і виконавці - працюють з паперовими документами, а інші - діловодний персонал - від-

стежують їхні дії (реєструють переміщення документів, резолюції керівників, звіти виконавців тощо) за допомогою системи журналів і картотек.

Подібна технологія має принципові обмеження:

- інформація про документи і хід їхнього виконання розподілена системою картотек організації і її структурних підрозділів. Тому отримання інформації про роботу з документами на підприємстві потребує пошуку і обробки даних з різноманітних і децентралізованих картотек;
- картотеки документів зазвичай відділені від виконавців. Вони містять неповну і неоперативну інформацію про стан документів;
- розмноження і переміщення великої кількості паперових документів, ведення багаточисельних і дублюючих один одного журналів і картотек призводить до великого об'єму непродуктивних трудовитрат.

Перелічені проблеми ще більш поглиблюються у корпоративній системі управління, коли необхідно координувати діяльність організаційно самостійних структур, територіально віддалених одна від одної.

У результаті діловодна служба не в змозі в повній мірі контролювати документообіг підприємства. Практично неможливо відповісти, наприклад, на такі питання: над якими документами працює установа і в якому вони стані, яка історія вирішення того чи іншого питання, чим конкретно зайняті виконавці? І це при тому, що документи і дані про роботу з ними персоналу є найважливішим першоджерелом всієї інформації про діяльність підприємства. Саме вони дозволяють встановити зв'язок між показниками її ефективності, наприклад, фінансовими, з конкретними діями працівників.

За відомостями зарубіжних консалтингових компаній біля 15% усіх паперових документів безповоротно губляться, а співробітники витрачають до 30% свого робочого часу у спробах знайти їх.

5. Автоматизація документообігу організації – непростий вибір

Основною задачею автоматизації документообігу є перенесення до області автоматизації формалізованої частини управлінського процесу. Системи документообігу автоматизують базові процеси управління, які охоплюють більшість співробітників організації.

Принципова неможливість автоматизації всіх управлінських процедур в компанії одночасно вимагає можливості поетапної автоматизації окремих контурів документообігу, без змін базової інфраструктури системи і клієнтських прикладень. При послідовному впровадженні великої кількості прикладень, які автоматизують окремі задачі обробки документів, не інтегрованих в єдину систему, суттєво ускладнюється і дорожчає їхній супровід. Це, в кінцевому рахунку, може звести нанівець ефект від автоматизації і вимагає впровадження прикладень в рамках єдиної системи адміністрування і супроводу.

Вихід з цієї ситуації може забезпечити створення комплексної системи автоматизації документообігу. При подібному підході задача поділяється на два етапи – впровадження платформи для автоматизації документообігу і реалізація на її базі комплексу інтегрованих прикладень. Метою впровадження базової платформи автоматизації документообігу виступають декілька пунктів:

- здешевлення розробки і впровадження кінцевих прикладень;
- забезпечення зручності користувача та уніфікація інтерфейсу всіх прикладень;
- скорочення витрат на експлуатацію та супровід комплексу прикладень;
- забезпечення загального інформаційного простору, можливості інтегрованого пошуку і вибірки інформації, накопленої в корпоративній базі даних;
- забезпечення уніфікованих засобів моніторингу процесів і контролю виконання;

- забезпечення можливості збору статистичної і аналітичної інформації відносно швидкості і своєчасності виконання етапів бізнес-процесів;

- забезпечення можливості поступового розширення автоматизованих процесів, а також можливостей їхньої модифікації по мірі зміни процесів.

Як вже було відзначено, не всі IT-спеціалісти чітко розрізняють задачі впровадження платформи автоматизації документообігу і безпосередньо автоматизацію окремих задач обробки документів. Причому базові поставки всіх платформ автоматизації документообігу, представлених сьогодні на ринку, практично не містять закінчених прикладень. І частіш за все тому ми й спостерігаємо достатньо багато випадків, коли компанії, купляючи дорогу систему без наявності чіткого плану її використання і розуміння функціональних можливостей, не одержують потрібного результату, що призводить до скепсису відносно можливості комплексного вирішення задачі автоматизації документообігу.

У випадку реалізації набору не інтегрованих прикладень перші впровадження обійдуться відносно недорого. Однак у випадку впровадження великої кількості прикладень суттєво дорожчає вартість їхнього супроводу і навчання персоналу. З іншого боку, виникає необхідність їхньої інтеграції (наприклад, необхідність створення єдиної системи аутентифікації, загальних інструментів створення звітів (довідок), які б містили інформацію з декількох джерел), що призводить до додаткових витрат. Крім того, користувачі, по мірі розвитку системи, використовувати декілька прикладень з різномірним інтерфейсом, що також знижує ефективність роботи.

Впровадження платформи автоматизації не тільки позбавляє від усіх цих проблем, але, більш того, – по мірі накопичення досвіду використання системи, дозволяє витратити менше зусиль на впровадження наступного прикладення і суттєво знижує ризики невдалого впровадження.

Але подібний підхід, який має такі незаперечні переваги, володіє і недоліками, з яких основними є висока вартість початкових кроків впровадження платформи і ризик не виправдати очікування від впровадження платформи за короткий термін.

Отож, можна зробити висновок: якщо організація повинна оперативнo вирішити лише кілька конкретних задач, наприклад, створити архів документів, автоматизувати канцелярію, але при цьому залишити без змін інші процеси обробки документів, то більш раціональним є купівля або розміщення замовлення на розробку саме цього набору прикладень і немає необхідності турбуватися про впровадження комплексної системи. В такому випадку, впровадження платформи і розробка прикладень на її базі потребує набагато більших фінансових вкладень, часу та зусиль персоналу і не приведе до якісного покращення реалізації прикладень. Інша справа, якщо в організації усвідомлюють необхідність послідовної автоматизації великої кількості процесів обробки документів, тобто ставиться задача послідовного впровадження системи автоматизації управлінських процесів.

Особливо актуальною реалізація інтегрованої платформи автоматизації документообігу стає при впровадженні сучасних концепцій управління організаціями, такими, як тотальне управління якістю, реінжинірінг бізнес-процесів, управління за допомогою системи збалансованих показників ефективності, управління знаннями, структури горизонтального управління, які абсолютно немислимі без автоматизації основних процесів обробки документів, впровадження потужних засобів накопичення інформації про плин бізнес-процесів, засобів, що спрощують і прискорюють комунікації між співробітниками компанії і пошук інформації, що накопичена в компанії. Саме ці задачі і має вирішити комплексна система автоматизації документообігу компанії.

Таким чином, для впровадження платформи комплексної автоматизації до-

кументообігу в компанії повинні сформуватися такі передумови:

- Осмислення необхідності вирішення комплексу задач в області автоматизації документообігу з метою значного покращення керованості організацією.

- Наявність волі керівництва і розуміння тривалості та трудомісткості процесу впровадження системи.

- Наявність кваліфікованих працівників, які були б в змозі здійснювати координацію послідовної розробки і впровадження прикладень на базі платформи.

Тільки при наявності цих передумов у компанії з'являються шанси успішного впровадження комплексної системи автоматизації документообігу.

6. Стан ринку систем автоматизації документообігу

На відміну від західного ринку на українському ринку сьогодні є дуже обмежена кількість можливостей вибору платформ для реалізації задачі, що розглядається. Перш за все, має сенс проаналізувати системи західного виробництва.

Нажаль, необхідність українізації інтерфейсу користувача, урахування морфології української мови в підсистемах пошуку і відносно низька купівельна спроможність вітчизняних компаній ставлять достатньо високий бар'єр проникненню західних систем на український ринок. Зараз на світовому ринку існує велика кількість систем, що надають засоби розгортання платформи автоматизації документообігу та заслуговують уваги. Однак через те, що використання не українізованої системи, що само по собі не має в Україні достатньої підтримки, не є перспективним, вибір обмежується системами таких виробників:

• Microsoft

Як основу для комплексної системи автоматизації документообігу компанія *Microsoft* пропонує використовувати продукт *Microsoft Exchange* – сервер в комплекті з клієнтським прикладенням *Microsoft Outlook*. Також пропонується використовувати продукт *Microsoft Sharepoint Portal Server* в якості архіва

документів і засоби організації корпоративного Intranet/Extranet порталу. Окрім того, компанія пропонує повний набір засобів для організації on-line-взаємодій.

• IBM/Lotus

Компанія IBM пропонує використовувати платформу Lotus Notes як базовий засіб автоматизації документообігу. Окрім цього, пропонується розширити базову функціональність не тільки засобами організації архіва документів Domino.doc, Workflow підсистемою Domino.Workflow, але й додатковими засобами для організації групових взаємодій.

• Documentum

Ця компанія представлена на ринку однойменним продуктом, який дозволяє створювати потужний архів документів, з можливістю розробки облікових об'єктів засобами управління життєвим циклом і автоматизації бізнес-процесів обробки документів.

• Hummingbird

Компанія є власником групи продуктів Docs Fusion – корпоративного сервера архіву документів і технології потужної пошукової системи Fulcrum.

Як бачимо, на вітчизняний ринок проникли лише найбільш потужні розробники програмного забезпечення. На жаль, велика кількість достатньо цікавих систем, які відомі на західному ринку, практично не відомі вітчизняним компаніям.

Всі наведені продукти – це відкриті системи, які є платформами для розробки прикладень. Більше того, на базі кожного з них різні компанії розробили достатню кількість прикладень, які можна використовувати при створенні комплексної системи. Вітчизняний ринок засобів автоматизації документообігу відчуває справжній бум – на ринку присутні як системи, які мають вже досить тривалу історію (наприклад, "Дело", Optima Workflow, LanDocs, Office Media, "Золушка"), так і відносно молоді системи (DocsVision, NauDoc, Directum і т.і.). Окремою групою виступають продукти, які реалізують набір прикладень на базі системи Lotus

Notes ("Босс-Референт", Office Media, "Эскадо"), ринок яких поширюється тільки на організації, які використовують в своїй роботі Lotus Notes. Вітчизняні розробники демонструють різноманітні підходи до вирішення задач автоматизації документообігу.

Сьогодні не існує однозначно-ідеального вибору базової платформи для впровадження системи автоматизації документообігу компанії. Менеджерам інформаційних систем доводиться приймати рішення про впровадження платформи в непростих умовах.

7. Критерії вибору системи автоматизації документообігу

Критерії вибору системи можна розділити на декілька груп:

- функціональність системи;
- врахування інфраструктури інформаційної системи організації, що вже склалася;
- наявність кваліфікованого персоналу.

Розглянемо коротко вищенаведені критерії.

Функціональність системи

Всі функції системи можуть бути поділені на вісім груп:

- Функції навігації і організації доступу до інформації забезпечують зручність доступу користувачів до різних прикладень і містять такі базові засоби, як персональні і групові черги завдань з обробки документів, засоби навігації ієрархією даних в системі, можливості маніпуляції представленнями даних, ініціалізації функцій з обробки документів тощо.

- Функції обліку документів або засоби створення картотеки дозволяють фіксувати супровідну інформацію про документи, атрибути документів, посилань, підтримку довідників, розробку облікових карток документів, визначення бізнес-логіки обробки облікових карток, наприклад, перевірку значень полів, забезпечення унікальності полів, автоматичну нумерацію, визначення операцій обробки документів, підтримку життєвого циклу документа, тощо.

- *Функції роботи з архівом документів і обробки зображень*, а також зберігання файлів документів, управління блокуванням, версіями, оптимізацію вартості зберігання, забезпечення сканування і розпізнавання текстів документів, тощо.

- *Функції маршрутизації документів і контролю їх стану* забезпечують доставку документів на робочі місця користувачів, дозволяють реалізовувати функції обробки документів в режимах *on-line* і *off-line* (з використанням електронної пошти), накопичувати інформацію про дії користувача і контролювати поточний стан документів.

- *Засоби автоматизації бізнес-процесів*, в тому числі моделювання бізнес-процесів, імітаційного моделювання і середовище для реалізації і моніторингу процесів, а також засоби накопичення статистики відносно виконання процесів і аналізу їхньої вартості і ефективності.

- *Засоби організації групової роботи*, які включають блок функцій, пов'язаних з організацією різноманітних телеконференцій - *off-line*-форуми, аудіо-і відеоконференції, засоби групових обговорень і розробки документів.

- *Функції пошуку і управління знаннями*, до складу яких входять повнотекстовий, атрибутивний пошуки і пошуки за класифікаторами, засоби організації складних пошукових запитів, а також різноманітні технології інтелектуального пошуку, засоби каталогізації і класифікації документів, створення баз знань з різноманітних предметних областей, тощо.

- *Можливості з розширення функціональності* – вони грають дуже важливу роль при виборі системи автоматизації документообігу. При створенні прикладень не завжди достатньо стандартних засобів налагодження прикладень, які надаються платформою, це також призводить до необхідності використовувати програмні інтерфейси платформи.

На практиці ні одна з систем не реалізує повного набору функцій. Обрати систему з максимально реалізованими функціями, необхідними для створення набору прикладень, які будуть впрова-

джуватись на її основі, можна тільки після детального аналізу функцій прикладень, їхнього ранжирування за важливістю і вартістю, визначення пріоритетів реалізації в часі.

Урахування інфраструктури інформаційної системи організації, що склалася

Цей критерій має величезне значення при виборі платформи автоматизації документообігу, що інтегрується зі службою каталогу і підсистемою безпеки, може працювати на базі певних серверних і клієнтських операційних систем.

Дуже важливо визначити, чи підтримує обрана система сервер баз даних і поштову систему, що вже використовуються в організації. Ці компоненти інформаційної інфраструктури є основою комплексної системи автоматизації документообігу. Наприклад, у випадку використання в корпорації серверів на базі *UNIX* абсолютно нелогічним було б впровадження сервера колективної роботи *Microsoft Exchange*. З іншого боку, якщо компанія орієнтується в своїй роботі на *Microsoft*, наприклад вже здійснила достатні інвестиції в розгортання електронної пошти на базі *Microsoft Exchange*, то зовсім не раціональним є впровадження в компанії *Lotus Notes*, що дублює значну кількість функцій цієї системи.

Так само важливо, наскільки базове клієнтське місце системи автоматизації документообігу відповідає традиціям організації. Якщо користувачі компанії звикли до *Microsoft Outlook*, то необхідно пред'явити до системи автоматизації документообігу вимоги інтеграції з *Microsoft Outlook*. Якщо в компанії використовується веб-портал, необхідно оцінити можливість інтеграції клієнтського забезпечення системи із засобами організації порталу.

Наявність кваліфікованого персоналу

Величезну роль в забезпеченні вдалого впровадження системи автоматизації документообігу грає кваліфікація персоналу, знання засобів, що надаються платформою, і досвід використання платформи для автоматизації різних задач, а також досвід експлуатації. При впрова-

дженні системи потрібно переконатися, що в компанії та в її оточенні (ринок праці і пропозиції послуг консалтингу розробки програмного забезпечення) є достатня кількість відповідних спеціалістів.

Все вищесказане ще раз підкреслює, що прийняти рішення про впровадження комплексної системи автоматизації документообігу в організації – це задача зовсім не проста. Рішення про впровадження тієї чи іншої системи автоматизації документообігу повинно прийматися на основі зваженого аналізу багатьох факторів, що не завжди доступне спеціалістам, які не мають достатнього експертного досвіду в даній предметній області. На основі власного досвіду можемо сказати, що при виборі системи автоматизації документообігу та при формуванні проекту її впровадження має сенс звернутися до послуг однієї з компаній, що є достатньо компетентними в області автоматизації документообігу.

8. Автоматизація діловодства з використанням системи "ДІЛО"

В сучасній установі комп'ютери, що встановлено на робочих місцях персоналу, об'єднані у мережу. Це дає можливість централізовано контролювати виконання діловодних операцій на робочих місцях і використовувати мережу для пересилання документів і резолюцій. При реєстрації документа створюється електронна реєстраційна картка, з якою може бути пов'язаний сам документ, вірніше його електронна версія (тобто файли з текстом, малюнками, фонограмами та іншими формами зображення документа у комп'ютері). Кожний користувач мережі на своєму робочому місці отримує дані про документи, які направлені йому для обробки, виконує необхідні дії і направляє документ для подальшої роботи. При цьому автоматично фіксується і накопичується інформація про рух документів в організації.

Після детального обстеження ринку реально працюючих в Україні систем електронного документообігу та ознайомлення з функціональними можливостями систем, ІТ-фахівці провідної української авіакомпанії "Міжнародні авіалінії України" зупинили свій вибір на системі ДІЛО. В даному

проекті задіяні всі підрозділи і служби авіакомпанії, в тому числі і територіально-розподілені.

Система ДІЛО повністю відповідає існуючій практиці діловодства. Вона забезпечує ведення множини електронних карток, які, однак, є при цьому підмножинами єдиної картотеки установи. При цьому резолюції і пов'язані з ними документи автоматично переміщуються між картотеками у відповідності до прийнятої технології проходження документів. Таким чином, в будь-який момент часу в системі наявна повна інформація про стан, історію руху та виконання документів в компанії.

Система дозволяє також вирішити проблему координації роботи з документами у віддалених підрозділах та дочірніх підприємствах компанії. Забезпечується обмін документами і резолюціями з використанням сучасних систем зв'язку між підрозділами організації.

Основні фактори ефективності автоматизації документообігу з використанням цієї системи:

- Економія організаційно-технічних витрат, пов'язаних з розмноженням і переміщенням документів, реєстрацією роботи з ними;
- Впорядкування технології роботи з документами. Впровадження єдиної комп'ютерної технології дозволяє установі перейти на єдину систему діловодства і документообігу;
- Прискорення проходження документів в установі за рахунок ефективної електронної технології розсилки документів і резолюцій;

- Повний контроль за документами і роботою персоналу з ними. Засоби системи дозволяють здійснювати як оперативний контроль за станом документів, так і проводити аналітичну обробку накопичених даних про історію документів і роботу з ними персоналу. Всі зміни, зроблені в документах, фіксуються системою в спеціальних таблицях внутрішнього аудиту.

Система "ДІЛО", що є сьогодні безперечним лідером в області систем електронного документообігу на території країн СНД, цілком автоматизує всі процеси діловодства та контролю виконавської дисципліни.