В системах документооборота центральным объектом автоматизации является бюрократический аппарат с бесчисленными бумажными документами. Поэтому для получения отдачи от применения систем документооборота (повышение эффективности бизнес-процессов), необходимо использовать специальные технологии, которые обеспечивают процессы создания, управления, обработки, распространения и хранения электронных документов, а также позволяют автоматизировать бизнес-процессы с их участием.

Классический документооборот обеспечивает автоматизацию документооборота основных и вспомогательных бизнес-процессов. Центральным звеном системы является хранилище, куда помещаются электронные версии документов. Таким образом, обеспечивается полнотекстовый поиск, контроль версий, разграничение прав доступа и возможность групповой работы.

Такие системы документооборота позволяют быстро создавать документ, назначать маршруты согласования и утверждения документа и рассылать его непосредственным исполнителям. Использование web-приложений обеспечивает сотрудникам безопасный доступ, проектное управление и работу с документами и п вне офиса через Интернет, например в командировке или дома.

Документы являются обязательным атрибутом бизнес-процессов любого предприятия, например, таких как оформление заказов, заявок, рекламаций, оплата счетов и т.п. Они обеспечивают взаимодействие с клиентами и партнерами, структурных подразделений и отдельных сотрудников.

Документы — это инструмент выполнения простых ежедневных операций и причина организационных изменений. Они присутствуют во всех сферах жизнедеятельности предприятия, и от эффективности их обработки напрямую зависит успех бизнеса.

Самые развитые системы документооборота обычно включают следующие функциональные блоки, которые по замыслу производителей призваны решать перечисленные задачи:

•делопроизводство предназначено для автоматизации организационно-документационного обеспечения работы управленческого аппарата предприятия. Оно обеспечивает прием, регистрацию и направление на рассмотрение поступающих на предприятие документов и корреспонденции, контроль над ее прохождением, регистрацию и учет исходящей корреспонденции, оформления и рассылки внутренних документов (приказов и других распоряжений руководства), а также контроль исполнения;

• архив необходим для создания электронных архивов различного назначения и управления любыми типами электронных документов: текстовых документов, изображений, чертежей, видео- и аудио-файлов и т.п.;

• управление договорами предназначено для автоматизации задачи согласования и учета договоров согласно принятым на предприятии регламентам работы с документами. Обеспечивается создание договоров на основе единых шаблонов, хранение договоров и связанных с ними документов, управление версиями и автоматизация процесса согласования;

• управление качеством - оптимизирует управление стандартными операционными процедурами в полном соответствии с требованиями менеджмента качества. Автоматизация управления стандартными операционными процедурами фокусируется на следующих задачах: ускорение процессов создания стандартных операционных процедур, ускорение процессов просмотра и утверждения, обеспечение непрерывного доступа пользователей к информации. Важными составляющими решения являются контроль печати стандартных операционных процедур, обеспечение безопасности и аудит действий пользователей. Решение позволяет повысить эффективность менеджмента качества и снизить затраты за счет автоматизации процессов создания, пересмотра, утверждения и распространения этой документации;

• управление проектами и групповой работоой - обеспечивает руководство выполнением проектов, взаимодействие участников проектных команд и автоматизацию создания комплектов проектной документации. Обычно в качестве среды для работы пользователей является портал коллективной работы, обеспечивающий всем участникам проекта доступ к единым информационным ресурсам и средствам общения в режиме реального времени.