

Содержание

Посвящение	iv
Предисловие	v
Предисловие к русскому изданию	ix
Поддержка различных форматов данных.....	xii
Ввод и обработка образов бумажных документов.....	xii
Интеграция с офисными приложениями и интерфейс пользователя.....	xiii
Управление версиями и атрибутирование документов.....	xiii
Составные или связанные документы	xiv
Пол ноте кетовый поиск и анализ документов.....	xv
Управление этапами жизненного цикла документа.....	xv
Управление бизнес-процессами	xvi
Введение	xxi
Почему управление документооборотом должно Вас заинтересовать?.....	xxi
Кому нужна эта книга?	xxiii
Какие вопросы рассмотрены в книге?	xxiv
Какие вопросы не рассмотрены в книге?.....	xxv
Содержание	xxvii
ГЛАВА 1 Переход к управлению документооборотом фирмы	1
Несостоятельность традиционных методов.....	3
Сущность управления документооборотом фирмы.....	7
Что такое документ?.....	7
Что такое управление?.....	8
Что такое управление документооборотом?.....	9
Что такое разработка документооборота?.....	10
Составные части архитектуры управления документооборотом	11
Концепция: Кто и Почему	13
Логика: Что и Когда	15
Предметное воплощение: Как и Где.....	17
Стандарты и спецификации архитектуры управления документооборотом.....	18
ГЛАВА 2 Преодоление препятствий на пути внедрения СУП	25
Препятствия на пути внедрения системы разработки документооборота.....	26
Несогласованность.....	26
Нерешительность	27
Неодобрение	28
Несчастье	28
Недоверие	29
Недисциплинированность	29
Неудобство.....	30
Непрерывность	30
Необъективность	31

Неподготовленность	31
Несработанность.....	31
Несовместимость.....	32
Неорганизованность.....	33
Неуверенность	33
Неподотчётность	34
Нецентрализованность	35
Незащищенность	35
Неоднородность.....	36
Несоответствие.....	37
Невыполнение функций.....	37
Организационные вопросы.....	39
Упрощение ведения дел	39
Поддержка со стороны руководства	41
Стиль менеджмента, отношение к нововведениям и традиционная схема работы	42
Отчётность	44
Вопросы технологии.....	45
Информационные технологии	45
Информационный менеджмент	47
Управление записями	51
Записи против Управления документооборотом	52
Вопросы законности	54
Система классификации картотек.....	55
Тезаурус и контрольный словарь	56
ГЛАВА 3 Планирование разработки документооборота фирмы.....	61
Понимание контекста.....	62
Предназначение, цели и область компетенции	64
Оперативные возможности	65
Формулы для анализа возможностей.....	68
Структура системы разработки документооборота фирмы ...	71
Архитектурный уровень структуры менеджмента.....	73
Организационный уровень.....	76
Уровни структуры менеджмента.....	77
Фазы жизненного цикла разработки документооборота фирмы.....	85
Определение модели жизненного цикла разработки документооборота фирмы по Саттопу	85
Фазы жизненного цикла разработки документооборота фирмы по Саттопу	86
ГЛАВА 4. Создание политики фирмы и ролей для управления документооборотом	107
Структура политики фирмы в отношении разработки документации	108
Общие принципы	108
Элементы политики управления документацией фирмы.....	110

Другие сопутствующие направления политики	114
Обнародование политики	116
Роль разработчика документации	118
Руководитель проекта	119
Консультант.....	119
Необходимые навыки	121
Полномочия, ответственность и отчётность	125
Распределение полномочия и ответственности .	128
ГЛАВА 5 Определение архитектуры управления документооборотом.....	131
Обзор архитектуры управления документооборотом фирмы	132
Задана любой архитектуры	132
Иллюстрация ценности архитектуры	133
Предназначение и цели архитектуры	134
Границы архитектуры.....	135
Предполагаемые результаты построения архитектуры.....	137
Определения терминологии архитектуры.....	137
Компоненты информационных объектов	139
Система управления документами	144
Процессы, ориентированные на депозитарий...	146
Процессы, ориентированные на папки с файлами.....	149
Процессы, ориентированные на документы.....	153
Система управления базами данных.....	158
Процессы, ориентированные на данные	159
Процессы, ориентированные на дизайн	161
Система управления полнотекстовыми документами	163
Процессы управления текстом	164
Процессы текстового запроса	165
Менеджер административной базы.....	166
Процессы администрирования системы.....	166
Процессы интеграции системы.....	170
Менеджер базы безопасности	172
Процессы управления списками контроля доступа.....	174
Процессы обеспечения безопасности протоколов работы.....	177
Менеджер рабочего процесса.....	179
Управление схемой рабочего процесса	179
Распределение ролей и установление взаимосвязей.....	180
Поддержка целостности рабочего процесса	180
Менеджер гиперссылок.....	180
Управление внутридокументными ссылками ...	181
Управление междокументными ссылками	181
ГЛАВА 6 Разработка концептуальной модели.....	185
Модель центра записей.....	186
Используемые методики и подходы	187
Другие процессы в работе центра записей.....	188

Модель для клиентов.....	206
Процессы, входящие в состав архитектуры СУМ.....	207
Создание и обнаружение документа.....	208
Разработка заданий по созданию концептуальной модели.....	214
Концептуальная модель как общая схема в конкретном контексте.....	215
Составление декларации о предназначении.....	221
Задания по построению концептуальной модели.....	222
ГЛАВА 7 Разработка логической модели.....	227
Определение функциональных требований, предъявляемых к логической модели	228
Архитектурная функциональность.....	229
Эксплуатационные характеристики системы....	233
Функциональность управления записями	234
Функциональность выборки	236
Функциональность поиска	236
Функциональность систем безопасности, контроля и администрирования ...	239
Риски, связанные с программным обеспечением.....	241
Функциональность пользовательского интерфейса.....	243
Риски, связанные с компанией-производителем	246
Анализ местоположения депозитариев документации.....	247
Головной офис.....	247
Регионы и другие варианты географического местоположения.....	249
Организация депозитариев документов.....	249
Организация базы данных по системной информации.....	250
Задания по разработке логической модели.....	254
Существующая и новая логическая модель.....	254
ГЛАВА 8 Разработка модели предметного воплощения.....	261
Определение требований, предъявляемых к функциональности модели предметного воплощения.....	262
Архитектурная функциональность.....	262
Функциональность системы документооборота и программ обучения.....	264
Функциональность среды.....	264
Функциональность индексации.....	266
Функциональная целостность.....	268
Функциональность эксплуатационных характеристик.....	270
Функциональность управления записями.....	271
Функциональность выборки.....	273
Функциональность поиска.....	274
Функциональность систем безопасности.....	275
Функциональность пользовательского интерфейса.....	277
Определение местоположения файлов	279
Расположение серверного программного обеспечения.....	279
Расположение пользовательского программного обеспечения.....	281
Заполнение депозитариев	282
Заполнение базы данных системных описаний.....	283

Перемещение данных между репозиториями	284
Уровни защиты.....	284
Усовершенствование заданий по разработке модели предметного воплощения	285
Пределы распространения	285
Характеристики системы, зависящие от её конфигурации	286
ГЛАВА 9. Организация проекта разработки документооборота	291
Обучение и специальная подготовка.....	292
Менеджеры и руководящие сотрудники	292
Конечный пользователь.....	295
Технический персонал.....	299
Администраторы записей предприятия	301
Подбор персонала, служба технической поддержки и создание мощностей ...	304
Создание мощностей в области информационного менеджмента	304
Создание мощностей в области информационных технологий	306
Управление записями	307
Конвертация унаследованных от старой системы документов в бумажном и электронном представлении	314
Решение, которое появится со временем	314
Одновременное добавление электронных документов.....	315
Одновременное добавление документов COLD.....	316
Конвертация и каталогизация документов в бумажном и ином неэлектронном представлении	316
Конвертация и каталогизация фотографий, видео- и звукозаписей	317
Конвертация и каталогизация объектов на микроносителе	318
Гарантия качества.....	319
Развитие культуры работы с электронными записями	319
Организационная структура и процессы	320
Системы организационной коммуникации	321
Информационные системы в организации.....	323
Процесс менеджмента	326
Сущность работы.....	327
Личность	328
Межличностные отношения	330
Отношения между отделами	331
ГЛАВА 10 Составление бизнес-проекта	335
Оценка затрат	336
Персонал	336
Аппаратное обеспечение	336
Программное обеспечение	339
Сеть	340
Обучение и специальная подготовка	341
Конвертация	341
Услуги консультантов	345
Техническое обслуживание.....	345

Оценка экономии и выгод	346
Исчисляемые выгоды.....	346
Неисчисляемые выгоды	348
Построение модели анализа окупаемости	350
Составление бизнес-проекта.....	350
Ценность, которую сможет обеспечить бизнес-проект	351
Принципы	351
Шесть основных этапов разработки бизнес-проекта	354
Сколько усилий имеет смысл затратить	355
Кто должен нести ответственность?	356
Факторы, предопределяющие одобрение со стороны менеджмента	356
Рекомендуемая схема.....	357
ГЛАВА 11 Управление проектом разработки системы документооборота.....	363
План действий	364
Первоначальные этапы	365
Основные стадии перехода.....	368
Стадии окончательной модернизации	371
Подбор команды	372
Права и обязанности членов команды.....	372
Средства работы над проектом.....	376
Отчётность по проекту	377
Прогнозируемые зоны риска.....	378
Риск, связанный с организацией	378
Технический риск.....	379
Факторы риска, связанные с персоналом	380
Факторы риска, возникающие в процессе работы	381
Риск, связанный с системой безопасности	381
Коммуникативные стратегии в организации	381
Заключение	383
ПРИЛОЖЕНИЕ: Информация об аппаратном и программном обеспечении для систем управления документацией фирмы	389
Перечень представленных на рынке систем	392
Перечень ссылок на поставщиков систем.....	392
Матрица поддержки платформ	392
ГЛОССАРИЙ	393