

НА ПУТИ К ДОКУМЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

КАК МЕНЯЕТСЯ СОВРЕМЕННЫЙ
ДОКУМЕНТООБОРОТ

ТRENДЫ

2025/26



УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ

Жизненный цикл, который проходит документ в компании, может много рассказать о самой организации.

О том, как устроен бизнес, насколько зрелы и хорошо организованы бизнес-процессы, насколько продумана и современна ИТ-система. Чтобы навести порядок, любой организации необходимо организовать документооборот, то есть создать систему организации, хранения, поиска и обмена документами внутри компании. Он может включать в себя как бумажные, так и цифровые документы, однако современные организации все чаще переходят на электронный документооборот (ЭДО), который ускоряет процессы и снижает затраты.

Задачи, которые решает налаженный документооборот в компании можно свести к пяти пунктам:

1. Ускорение бизнес-процессов – автоматизация рутинных операций.
2. Повышение прозрачности и контроля – четкий аудит всех действий с документами.
3. Снижение числа ошибок и дублирования данных – улучшенная проверка и консолидация информации.
4. Соответствие регуляторным требованиям – защита данных и соблюдение законодательства.
5. Снижение бумажного документооборота – экономия на печати, хранении и пересылке.



Результат «оборота»

— выверенный, согласованный, подписанный документ, хранящийся в доступном месте.

Как показывает опыт компании Odyssey Consulting Group по работе с крупными торговыми и производственными компаниями, улучшение документооборота не заканчивается в принципе. Изменяется внутренняя структура организации, маршруты согласования, нормативные требования. Может модернизироваться ИТ-среда компании, в которую встроены цифровые инструменты документооборота. Что-то, например, маршруты согласования, могут настроить пользователи, для других изменений, например, интеграция новых ИИ-инструментов, требуется привлечение внешнего эксперта.

В дополнение к собственному опыту мы изучили информацию о рынках и трендах документооборота в России и мире и отметили интересные особенности. Этому сегменту ИТ-рынка не очень везёт с количественными исследованиями. Чаще можно встретить качественные и экспертные оценки. Отчасти это можно объяснить тем, что средний и крупный бизнес уже прошёл этап первичных опытов по построению системы документооборота и сейчас в целом занимается развитием существующих решений или заменой устаревших.

Количество тенденций, которые отмечают эксперты, может варьироваться от 3 до 10 в зависимости от уровня обобщений и специализации оценивающего.

МЫ ВЫДЕЛЯЕМ ЧЕТЫРЕ ТРЕНДА:

1 Рост популярности ECM (Enterprise Content Management):

ECM-системы стали неотъемлемой частью цифровой трансформации, обеспечивая единое хранилище для всей документации компании. Они позволяют структурировать информацию, обеспечивают управление доступом и интеграцию с различными корпоративными системами.

2 Использование ИИ, машинного обучения, RAG (Retrieval-Augmented Generation) и других умных технологий

Современные возможности позволяют автоматически анализировать, классифицировать и обрабатывать документы. Это сокращает время на обработку, минимизирует ошибки и упрощает поиск нужных данных.

3 Внедрение инструментов электронной подписи

В связи с распространением удаленной работы и международных сделок возрастают потребность в юридически значимой электронной подписи. Такие технологии, как eIDAS 2.0, обеспечивают надежность и безопасность удаленного заключения договоров.

4 Запрос на интеграцию со всеми системами организации, включая CRM, HRM, ERP

Бизнес требует от документооборота не только удобства, но и глубокой интеграции с другими корпоративными системами. Полнценная интеграция с CRM, HRM и ERP позволяет автоматизировать процессы, повысить контроль над операциями и ускорить принятие решений.

Подробнее об этих трендах — на дальнейших страницах.

ТРЕНД №1

РОСТ ПОПУЛЯРНОСТИ ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT (ECM)

До 90% снижаются расходы на поиск информации благодаря внедрению системы управления корпоративным контентом.

Источник: Association for Intelligent Information Management (AIIM)

Возможно, вы уже сталкивались с ECM, даже не подозревая об этом, например, известное решение «1С:Документооборот 8» позиционирует себя именно так. Что же это такое.

Enterprise Content Management (ECM) — это комплекс технологий, инструментов и стратегий для управления корпоративным контентом на протяжении всего его жизненного цикла.

Ключевые аспекты ECM:

- Хранение и управление документами — централизованное хранилище для всех корпоративных данных, включая текстовые файлы, изображения, видео и другие форматы.
- Автоматизация рабочих процессов — оптимизация документооборота за счёт встроенных процессов обработки, проверки и согласования документов.
- Безопасность и контроль доступа — разграничение прав пользователей и защита данных с учётом регуляторных требований.
- Интеграция с другими корпоративными системами — возможность взаимодействия с CRM, ERP, HRM и другими платформами.
- Поиск и аналитика данных — использование AI и интеллектуального поиска для быстрого доступа к нужной информации.

Документооборот является частью ECM, но ECM включает в себя более широкий спектр возможностей.

Если традиционные системы документооборота (СЭД) ориентированы в основном на обработку и хранение документов, то ECM предоставляет полный контроль над всеми цифровыми активами организации. Это включает управление версиями, индексацию, классификацию и интеллектуальный анализ данных.

Можно сказать, что ECM — это документооборот плюс среда совместной работы, почтовый клиент и любые решения, с которыми вы захотите интегрироваться.

Нарядне с разговором о ECM и документообороте часто можно встретить концепцию Content Services Platform (CSP), особенно от лица adeptов Low-Code автоматизации, но смешивать эти понятия нельзя. Хотя ECM и CSP преследуют схожие цели управления корпоративным контентом, между ними есть ключевые различия:

Подход к управлению контентом

ECM ориентирован на централизованное хранение и строгую организацию данных, тогда как CSP использует распределенный доступ к контенту и сервис-ориентированную архитектуру.

Интеграция и совместимость

CSP в первую очередь рассчитаны на лёшкую интеграцию с современными SaaS-приложениями и API-интерфейсами, тогда как ECM-системы традиционно интегрируются с корпоративными платформами, такими как ERP и CRM.

Развёртывание

CSP изначально разработан для облачной среды, в то время как классические ECM-системы часто требуют значительных затрат на развертывание.

Фокус на пользовательском опыте

CSP предлагает более интуитивный интерфейс, доступ к контенту с любых устройств и ориентирован на совместную работу в реальном времени. Серьезные системы пока что остаются преимущественно настольными. Например, у 1С:ЭДО миллионы пользователей, в то время как у мобильной версии лишь 20 тысяч.

Может показаться, что в тексте используется много аббревиатур и упоминается много инструментов, но это так и есть. Причём даже зафиксировано в статистике. Выстраивание ECM подразумевает сопряжение разных решений. Так по данным Association for Intelligent Information Management (AIIM) около 52% организаций используют три и более систем, а 22% - от пяти*.

ECM может стать ключевым элементом цифровой трансформации компаний, помогая не только автоматизировать документооборот, но и значительно повысить эффективность работы с корпоративной информацией. Но если масштабные задачи кажутся неподъёмными, можно начать просто с документооборота.

*<https://www.fortunebusinessinsights.com/industry-reports/enterprise-content-management-ecm-market-101660>



ТРЕНД №2

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ AI, RAG, MACHINE LEARNING

Искусственный интеллект (AI) и машинное обучение (ML) трансформируют процессы документооборота, автоматизируя задачи, которые раньше требовали значительных временных и человеческих ресурсов.

ОСНОВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ВКЛЮЧАЮТ:

Оптическое распознавание символов (OCR)

Использование машинного обучения для распознавания текста в изображениях, сканированных документах, что позволяет ускорить процесс извлечения данных. Простые варианты работают с типовыми документами, продвинутые — практически с любыми.

Автоматическая классификация документов

AI и ML способны анализировать содержимое документа и автоматически классифицировать его по категориям, например, счета, контракты, отчеты, что значительно ускоряет процессы документооборота.

Анализ и извлечение данных

С помощью AI можно автоматически извлекать ключевую информацию из документов (например, даты, суммы, счета), что уменьшает количество ошибок и ускоряет обработку. Также можно настроить модели для проверки документов, например на риски (сроки договора, односторонний отказ, порядок оплаты и т.п.)

Много ожиданий, но и опасений связано с таким инструментом, как **RAG (Retriever-augmented generation)**, что можно перевести как поисковая дополненная генерация. Это гибридная технология, которая сочетает два подхода: извлечение информации из внешних источников и генерацию текста на основе этих данных. В контексте документооборота RAG используется для автоматического создания отчётов, резюме и других документов на основе существующих данных.

ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ RAG В ДОКУМЕНТООБОРОТЕ:



Автоматизация создания документов

RAG может использовать данные из других систем (например, CRM, ERP) и генерировать отчеты, контракты, и другие формы документации.



Умный поиск

Вместо стандартного поиска, который ограничивается ключевыми словами, RAG использует извлеченную информацию для более точного и глубокого анализа запросов.



Поддержка принятия решений

Использование RAG для создания обоснованных выводов и предложений на основе данных помогает ускорить принятие решений в бизнес-процессах.

Опасения, как и в случае с любыми генеративными инструментами, связаны с возможными неточностями и необходимостью использования облачных сервисов. В то же время, если говорить не о договорах, а например о создании изображений и описаний товаров, то сомнений по поводу использования генеративных сервисов практически нет.



С использованием ИИ-инструментов процесс проверки договора поставки на стандартные риски может ускорится до 10 раз

ТРЕНД №3

ВНЕДРЕНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ (ЭП)

В 2023 ГОДУ

98,9% судебных дел были связаны с оспариванием рукописной подписи, в то время как доля дел по оспариванию УКЭП составила лишь 1,1% (klerk.ru)

Сегодня, когда электронную подпись может получить любой налогоплательщик, может показаться архаичным выделение внедрения инструментов ЭП в отдельную тенденцию. Тем не менее юр остаётся актуальной, пока не все бизнесы реализовали эту возможность. А к этому их подталкивают многие: государство, контрагенты, иногда внутренние функции, например, кадровики. ЭП необходима в частности для юридически значимого документооборота.

Электронная подпись (ЭП) — это криптографический инструмент, который позволяет подтверждать подлинность и целостность электронных документов. В отличие от традиционных подписей на бумаге, ЭП гарантирует, что документ не был изменен после подписания и что его подписант является подлинным.

ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ПОДПИСЕЙ В ДОКУМЕНТООБОРОТ:

Юридическая значимость

Электронная подпись имеет юридическую силу и регулируется законодательством.

Снижение затрат и времени

ЭП использует криптографию для защиты от подделки, что делает процесс подписания документов более безопасным по сравнению с бумажной формой.

Снижение затрат и времени

Внедрение электронной подписи позволяет сократить время на отправку и подписание документов, а также снизить расходы на печать и доставку бумаг.

Интеграция с другими системами

Электронные подписи могут быть интегрированы с системами документооборота, ЕСМ или CRM, для автоматической генерации подписанных документов.

Одним из главных барьеров на пути распространения ЭП остается консерватизм пользователей, который нельзя недооценивать. По опыту Odyssey в сфере бизнес-автоматизации редкий проект обходится без недовольства конечных пользователей, у которых любое изменение привычных процессов вызывает дискомфорт. Но это ситуация применительно к ЭП может изменится за счёт общих трансформаций поведенческих привычек. Эксперты ожидают, что к 2029 году будет оцифровано 50% всего документооборота между бизнесом и клиентами-физлицами. Это безусловно станет драйвером и для бизнеса ([«Коммерсант»](#)). Можно ориентироваться на эту дату, как на рубеж, к которому нужно подойти с правильным техническим оснащением.

ТРЕНД № 4

ЗАПРОС НА ИНТЕГРАЦИЮ ДОКУМЕНТООБОРОТА СО ВСЕМИ СИСТЕМАМИ ОРГАНИЗАЦИИ

В российской практике есть несколько кейсов, когда цифровизация документооборота была инициативой отдельных функций (HR, склад) и только потом распространялась шире. Комплексная автоматизация подразумевает связанность всех системы для повышения эффективности работы. В последние годы наблюдается устойчивый тренд на интеграцию различных корпоративных платформ, таких как CRM (Customer Relationship Management), HRM (Human Resource Management), и ERP (Enterprise Resource Planning), с системами документооборота и другими решениями для управления контентом. Задачи, которые решает бизнес с помощью такой интеграции соответствуют общим целям цифровизации.

1

Автоматизация создания документов

RAG может использовать данные из других систем (например, CRM, ERP) и генерировать отчеты, контракты, и другие формы документации.

2

Умный поиск

Вместо стандартного поиска, который ограничивается ключевыми словами, RAG использует извлеченную информацию для более точного и глубокого анализа запросов.

3

Поддержка принятия решений

Использование RAG для создания обоснованных выводов и предложений на основе данных помогает ускорить принятие решений в бизнес-процессах.

ЧЕГО ЖДАТЬ В БУДУЩЕМ?

Будущее систем управления документооборотом - это нечто большее, чем просто места для хранения и упорядочивания документов. Они станут интеллектуальными системами, обеспечивающими гибкость и устойчивость процесса принятия решений. В скором времени мы можем ожидать следующих интересных разработок:

Самообучающиеся решения для управления документами. ИИ будет автоматически упорядочивать элементы, применять теги и рекомендовать файлы на основе поведения пользователей. А ещё он будет отслеживать, как люди их используют.

Могут появиться **децентрализованные решения для хранения данных**, которые позволят распределить хранилища документов по нескольким узлам для обеспечения большей устойчивости и целостности данных. Некоторые эксперты уже сейчас записывают использование блокчейна в актуальный тренд, но это выглядит преждевременным.

Использование **голосового управления** поможет упростить поиск файлов, буквально освободив руки.

Больше внимания будет уделяться **безопасности и обеспечению сохранности** цифровых файлов.

В целом инновации изменят методы взаимодействия компаний с документами и их обработки, обеспечив безопасность, оптимизацию и сделав рабочие процессы более интеллектуальными.

5 советов

по достижению документоцентричности уже в этом году:

1

Выберите надежный инструмент

Не все системы управления документами созданы одинаковыми. Ищите систему, которая предлагает такие функции, как безопасное хранение документов, средства автоматизации документооборота и технологию электронной подписи.

2

Обучайте свою команду

Система хороша настолько, насколько хороши люди, которые её используют. Убедитесь, что сотрудники обучены эффективному использованию новых возможностей.

3

Упорядочивайте свои документы

Хорошо организованная система упрощает поиск того, что вам нужно. Используйте чёткие правила наименования и структуру папок, чтобы поддерживать порядок во всем.

4

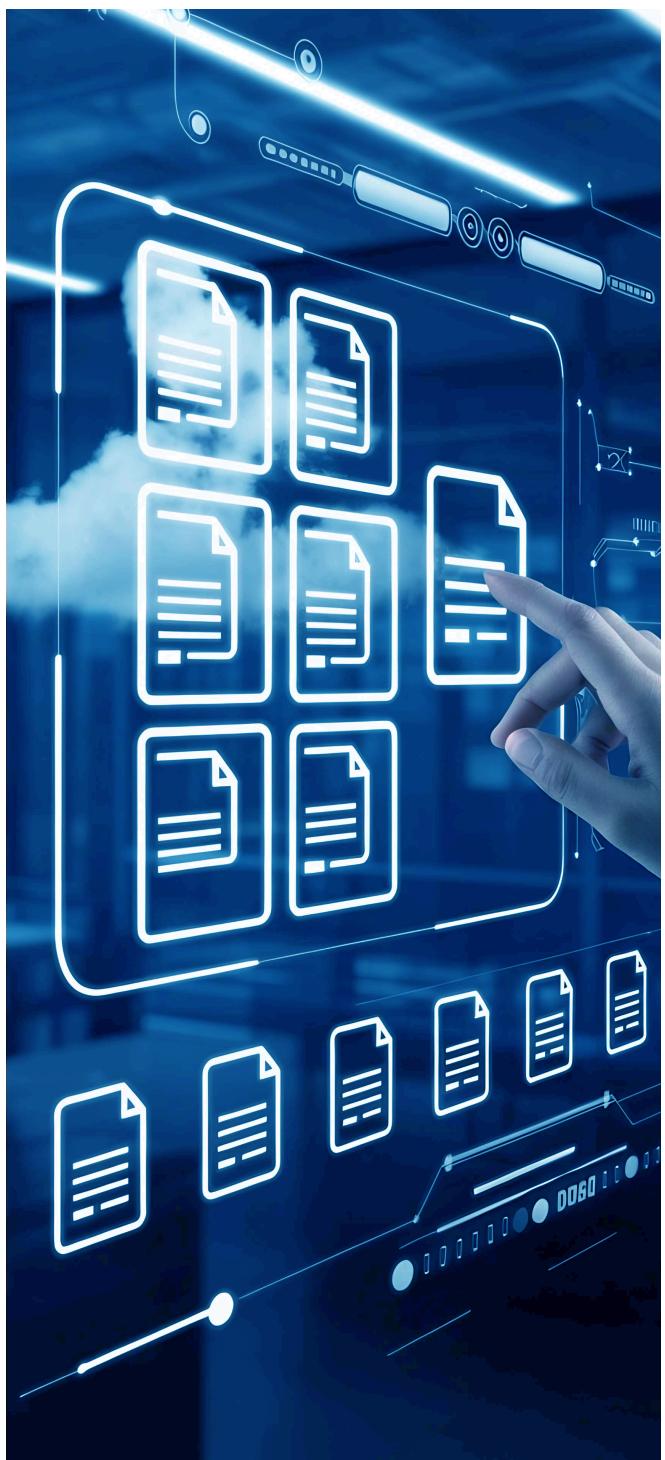
Регулярно обновляйте свою систему

Технологии постоянно развиваются, поэтому важно постоянно обновлять вашу систему управления документами с помощью новейших функций и исправлений безопасности.

5

Контролируйте и улучшайте

Регулярно просматривайте свои процессы управления документами, чтобы определить области, требующие улучшения.



ODYSSEY DOCS

СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА НА БАЗЕ 1С: ДОКУМЕНТООБОРОТ

Вам нужна система *Odyssey Docs*, если:

- компания использует 1С:ERP, нужно расширить её функциональность для автоматизации ДО
- есть проблемы, вызванные неорганизованным документооборотом: замедление бизнес-процессов, перегрузка персонала, сложность поддержки ИТ-систем
- есть трудности в связи со срочным переходом на 1С и нет возможности качественно организовать документооборот
- есть задвоенные или запараллеленные процессы согласования документов в разных системах
- есть понимание необходимости повысить эффективность работы с документами, снизить издержки и улучшить контроль
- есть необходимость в эффективном управлении проектной документацией при ведении проектной деятельности

РЕЗУЛЬТАТЫ И ЭФФЕКТЫ

			
Повышение эффективности работы Ускорение обработки документов, снижение трудозатрат, повышение производительности сотрудников.	Улучшение контроля Полный контроль над движением документов, прозрачность процессов, исключение потерь документов.	Повышение качества управления Оптимизация бизнес-процессов, повышение качества принятия решений.	Улучшение взаимодействия Эффективное взаимодействие между сотрудниками, отделами и компаниями.
			
Сокращение сроков согласования Автоматизация процессов согласования документов.	Рост удовлетворенности клиентов Быстрое и качественное обслуживание клиентов благодаря эффективному документообороту.	Ускорение проектов Оптимизация процессов работы с проектной документацией, улучшение коммуникации между участниками проекта.	Снижение рисков проектов Минимизация ошибок и потерь информации благодаря централизованному хранению и управлению документами.

Подробности – у специалистов *Odyssey Consulting Group*. [Запишитесь на консультацию](#).

НАШИ ПРОЕКТЫ

Розница:

lamoda

Pernod Ricard

Производство:

PERI

ODYSSEY
Consulting Group

ИТ-КОНСАЛТИНГ, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ
НА БИЗНЕС-ЭФФЕКТЫ



Помогаем розничным
компаниям использовать
ситуативные возможности
и укреплять стратегические
преимущества бизнес-модели.

Москва, Пресненская наб., д. 12, Бизнес-центр
«Башня Федерации Восток», 63 этаж, офис 10

Санкт-Петербург, Литейный пр. д. 26А, Бизнес-центр
«Преображенский двор», офис 423

Нижний Новгород, ул. Ошарская, д. 95, офис 501

Алматы, мкр. Курлысшы, ул. Үрісты, д. 15,
+7 (727) 397-90-63

+7 (495) 369-67-69

sales@odesseyconsgroup.com

www.odesseyconsgroup.com

