



Российский рынок СЭД: что было и что будет

АНДРЕЙ КОЛОСОВ

Прошедший 2011 г. не стал исключением из многолетней тенденции — повышения активности на рынке систем управления корпоративным контентом и электронного документооборота (ЕСМ/СЭД). Центр тяжести всего комплекса задач автоматизации предприятий и организаций неизменно смещается в данную сторону, и этому процессу в России в существенной мере способствует стремление государственного аппарата повысить эффективность своей работы за счет более широкого использования ИТ.

Расширение сферы применения СЭД в деятельности организаций, реальный переход от бумажных к электронным документам, вопросы межорганизационного и межведомственного взаимодействия, расширение практики предоставления государственных услуг в электронном виде, нормативная деятельность государства, использование мобильных технологий в СЭД — эти и целый ряд других вопросов отражали разнообразные направления развития российского рынка СЭД в прошедшем году и будут наверняка наряду с новыми аспектами (например, облачными вычислениями и мобильными технологиями) определять его движение в году наступающем.

Конкурентная ситуация на рынке

По мнению генерального директора компании «АВВУУ Россия» Григория Липича, на отечественном рынке заметных изменений в этом направлении не было. Но если говорить о мире в целом, то нельзя оставить незамеченным факт приобретения компанией HP английской фирмы Autonomy. Также гиганты вроде Oracle и IBM усиливают из года в год ЕСМ-составляющую в своем продуктовом предложении. В результате эксперт делает вывод: «Думаю, что для России это будет означать в будущем повышение конкуренции между местными и международными производителями ЕСМ/СЭД-систем».

ИТ-аналитик компании DIRECTUM Сергей Бушмелев также считает, что основной состав вендоров, которые рассматриваются заказчиками в первую очередь, на рынке практически сформировался: «У лидеров рынка соперничество в большей степени строится на уровне понимания потребностей заказчиков, наличия экспертизы в определенной отрасли или сегменте рынка, а также наличия готовых решений, которые снижают стоимость и риски проекта. Соответственно вендорами были выпущены специализированные решения для закрытия различных бизнес-задач компаний заказчиков, а также отраслевые решения. Интересно, что многие решения функционально выходят за рамки задач классической СЭД и обеспечивают интеграцию с ERP, CRM, HR и другими корпоративными системами. Также определенная доля проектов у заказчиков связана с заменой ранее внедренной СЭД на более совершенную и перспективную». Он также отметил, что лидеры СЭД-рынка на протяжении последних лет ведут непрерывную образовательную и просветительскую деятель-

ность, поэтому свое будущее они делают сами: «В новом году ожидаем больше интересных презентаций, мероприятий, встреч, круглых столов и в реальной жизни, и на страницах электронных изданий. Год обещает быть очень интересным».

А вот руководитель направления по работе с государственным сектором Information Intelligence Group («ЕМС Россия и СНГ») Вячеслав Кадников говорит о том, что конкуренция на рынке ЕСМ в 2011 г. продолжала расти, как и вполне очевидном факте: «В первую очередь этому способствовало вновь возросшее внимание крупнейших западных вендоров к российскому рынку, обусловленному сложностями в экономике европейских стран и США и связанному с этим сокращением ИТ-бюджетов в целом ряде отраслей. Россия воспринимается западными вендорами как развивающийся рынок с существенным потенциалом роста, в который можно и нужно инвестировать. Соответственно мы видим все больше и больше решений, созданных на лидирующих западных платформах и при этом адаптированных к задачам российских пользователей. И речь идет не только о локализации, но и об учете специфики работы с документами и информации в нашей стране — организационно-распорядительного, финансового, договорного документооборота и других областей».

В то же время он видит, что потихоньку продолжают наращивать мышцы и российские разработчики. В 2011 г. практически наметилось окончательное разделение рынка на корпоративный сегмент, в котором предпочтение отдается крупным западным игрокам и платформам, и на сегмент малого и среднего бизнеса, где преобладают локальные разработки. Из этого правила, безусловно, есть немало исключений, в первую очередь они проявляются в государственном секторе. При этом объем проектов у основных российских игроков достаточно велик, что позволяет ориентировать стратегию развития продукта на реальные нужды рынка, а не на задачи отдельного крупного клиента. В целом конкуренция в рамках одного тендера российских и западных разработок встречается все же реже, чем раньше, но полностью в прошлое такие ситуации еще не ушли.

Руководитель направления ЕСМ-решений «IBM в России и СНГ» Дмитрий Лактионов отметил, что прошлый год стал годом освоения новых технологий: прежде всего это технологии Advanced Case Management, позволяющие настраивать приложения на уровне пользователя в соответствии с меняющимися бизнес-потребностями. Вторым направлением развития стала контент-аналитика, которая позволяет быстро анализировать большие объемы данных, сотни тысяч текстовых документов без необходимости их вычитки и обработки. Эти задачи актуальны как для бизнеса, так и для частных компаний. С их помощью проводится анализ и обращений граждан, и мнений клиентов, и интернет-ресурсов на предмет отношения клиентов к продуктам компании.

С точки зрения перспектив развития эксперт отмечает движение к повышению функционала. Это устранение недо-

четов, учет существующих пожеланий заказчиков. Все больше ЕСМ-технологий интегрируются с решениями, близкими к социальным сетям. Виден определенный тренд, обусловленный возможностью развития ЕСМ-решений в облаках, заметен отчетливый спрос на эти технологии. Если раньше в России основной фокус заказчиков был нацелен на решения, связанные с контент-менеджментом, с электронными архивами, то сейчас интересы рынка смещаются в сферу анализа данных, а также интеграции с информационными системами. Использование ЕСМ-платформ становится всеобъемлющим.

Вице-президент по продажам корпорации OpenText в регионе СНГ, Центральная и Восточная Европа, Южная Африка Грэхем Пейдж отметил серьезную консолидацию в последние годы на рынке ЕСМ, что, несомненно, создает высококонкурентную среду на данном рынке.

«Весь год прошел под флагом облачных технологий, а это — начало коренного изменения на рынке поставщиков программных решений в ИТ, в частности в области СЭД, — сказал Юрий Дубровский, поясняя далее этот тезис: — Первая причина — облачные технологии дают реальный шанс поставщикам выйти на рынок малого бизнеса, при том что сейчас основной потребитель СЭД — крупные и средние компании. Таким образом, открывается ранее малодоступный рынок со специфическими требованиями. Явно, что эти организации гораздо меньше будут интересоваться проблемами регистрации документов, хранения документов согласно номенклатуре дел и вопросами передачи документов в архивы, а гораздо больше обменом документами с контрагентами, документальным обеспечением текущей деятельности, удобной классификацией в соответствии с противоречивыми потребностями пользователей.

Вторая важная причина — конкуренция в случае облачных предложений стала более явной: сравнивать стоимость услуг разных поставщиков гораздо легче, так как количество параметров для сравнения сильно уменьшится и будет отражаться в виде SLA. Прежде всего это будет цена обслуживания и предоставляемый функционал, который можно оценить без больших финансовых затрат в инфраструктуру и разработку, с возможностью перейти к другому поставщику. Уникальность функционала в облаке, с одной стороны, будет, как и ранее, служить удержанию клиента на данном решении, с другой — выступать риском при переходе к другому поставщику, а потому востребованность «уникальности» может снижаться в угоду стандартизации».

По мнению эксперта, в последние годы наблюдались постоянные попытки представителей различных компаний продвигать идею стандартизации в области СЭД. Но предлагаемые стандарты пока достаточно «сырые» и зачастую спорные, иногда с вольной или невольной попыткой привязки к определенным системам. В то же время есть прогресс в законодательстве ЭП (ЭЦП). Так, внесение понятий электронного документа и документооборота в новый закон о бухгалтерском учете можно расце-

нивать как положительную динамику в сторону безбумажного документооборота как внутри компаний, так и между ними. Разрабатываемые сейчас и уже введенные стандарты — первые шаги на этом пути.

Генеральный директор компании «ИнтерТраст» Андрей Линева, говоря о том, что в ушедшем году конкурентную ситуацию в сегментах рынка СЭД для банковских, коммерческих и промышленных предприятий можно охарактеризовать как стабильную, с тем же, что и прежде, кругом ключевых игроков, отметил, что тут по-прежнему доминируют не рыночные методы конкуренции. Драйвером роста отрасли в прошедшем году выступали мобильные рабочие места СЭД на базе планшетов (в первую очередь — iPad), которые появились практически у всех ведущих производителей СЭД. Он также сказал о влиянии на СЭД-отрасль облачных технологий, которые позволяют выходить на рынок новым поставщикам, в том числе с порталными интернет-решениями и продуктами на базе Microsoft SharePoint, пусть упрощенными, но достаточно востребованными, особенно малым и средним бизнесом. Что касается сегмента СЭД для органов государственной власти (ОГВ), то тут все сильнее ощущалось давление Ростелекома, в первую очередь на региональном уровне. В наступающем году с учетом перспектив создания этой госкомпанией базовой СЭД-решения для национальной облачной платформы стоит ожидать перераспределение рынка СЭД для ОГВ в направлении дальнейшего усиления позиции Ростелекома за счет административного ресурса с малоутешительной, как считает эксперт, перспективой монополизации всего «государственного» направления.

В то же время Андрей Линева отметил возросшую СЭД-активность регионов и в качестве наиболее яркого примера привел ситуацию в Татарстане, который не просто активно занимается собственной информатизацией, но и явно старается стать ведущим игроком страны в деле внедрения ИТ. Речь, в частности, идет о том, чтобы республика смогла зарабатывать для себя деньги, оказывая услуги другим субъектам федерации, в том числе используя вычислительные ресурсы и наработки Татарстана для решения задач соседних областей Поволжья. Любопытно, что тут республика начинает конкурировать с федеральными структурами, в первую очередь с «Ростелекомом». Такую ИТ-стратегию руководство Татарстана сформулировало и начало реализовывать достаточно давно, сформировав за последние годы современную коммуникационную инфраструктуру, развернув ЦОДы и обеспечив благоприятный климат для ИТ-компаний в виде технопарков и «технодеревень», опираясь при этом на высокий уровень образования в республике. Позитивным, пока еще не очень частым моментом для нашей страны является то, что руководство Татарстана не только реализует такую ИТ-стратегию, но и активно занимается ее пиаром, рассказывая об опыте и достижениях республики и имея в результате заметные успехи даже на федеральном уровне.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 16 ►

Российский рынок СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 15

Рассуждая о конкурентной ситуации на рынке, руководитель службы продаж компании “Логика бизнеса 2.0” (ГК “АйТи”), Роман Иванов заметил, что тут перестали появляться в большом количестве новые игроки: “Идет консолидация партнерских сетей вокруг ключевых игроков. Многие небольшие компании предпочитают не разрабатывать с нуля новые продукты, а брать уже готовые решения, зарекомендовавшие себя на рынке, и добавлять к ним дополнительные модули по необходимости. В целом обстановка на рынке довольно спокойная. Крупные заказчики “перемещают” конкуренцию с уровня исполнителей на уровень вендоров, т. е. основная борьба разворачивается между производителями, предлагающими свои платформы. Что касается 2012 г., то, полагаю, что существенных изменений ждать не стоит. В среднесрочной перспективе будет происходить постепенное уменьшение числа слабых игроков на рынке”.

В свою очередь директор по маркетингу компании ЭОС Елена Иванова, анализируя прошедший год, сделала акцент на заметном повышении активности государства как регулятора рынка. Появилось множество новых нормативных актов, легализующих электронные документы в различных сферах деятельности (госслужба, финансово-бухгалтерская деятельность, государственное управление) и требующих от СЭД функциональности для работы с электронными документами, причем с подлинниками, а не электронными копиями, как это было раньше. Динамичное развитие проектов СМЭВ (система межведомственного электронного взаимодействия) и МЭДО (межведомственный электронный документооборот) серьезно повышает уровень требований к обеспечению межведомственного и межкорпоративного взаимодействия СЭД как для оказания госуслуг, так и для управленческого документооборота. В конце 2011-го появились наконец единые требования к СЭД федеральных органов исполнительной власти. “Активность государства, как регулятора СЭД, рано или поздно должна обрести организационные формы, хочется надеяться, уже в ближайшие год-два появится наконец уполномоченный федеральный орган, отвечающий за политику государства в этой области”, — высказала пожелание Елена Иванова.

Основные направления технологического развития

Грэхем Пейдж считает, что в 2011 г. были обозначены три новых тренда, сулящих колоссальный рост рынку ЕСМ в ближайшие несколько лет: “Во-первых, это стремительно растущая популярность смартфонов и планшетов, подтолкнувшая ЕСМ-вендоров к созданию новых решений, способных обеспечивать пользователям мобильных устройств постоянный доступ к корпоративной информации из любой точки мира. Во-вторых, благодаря феноменальному росту социальной активности в Интернете ЕСМ-решения стали нужны не только для управления информацией, но и для взаимодействия сотрудников между собой. При этом все внутренние данные должны быть надежно защищены. Третий тренд — это облако, предоставляющее удобный и экономичный способ хранения самого разнообразного контента, объемы которого в связи с первыми двумя факторами стали рекордными. В 2012-м этот рост продолжится, а SEVA-приложения (Content Enabled Vertical Applications) все чаще будут выпускаться в виде композитных версий. Ключевым двигателем рынка будет сочетание ЕСМ с бизнес-аналитикой и ВРМ”.

Елена Иванова отметила активное движение, во многом с подачи “Ростелекома”, к использованию облачных вычисле-

ний и модели продажи ПО как услуги. Одновременно все более востребованными становятся мобильные рабочие места. Причем если раньше акцент делался в основном на iPad, то теперь можно говорить о широком разнообразии устройств, в том числе и более дешевых и доступных по цене, соответственно популярность мобильной работы с корпоративным контентом динамично растет. Явно заметен рост интереса руководителей к работе в СЭД, отсюда появление в составе систем управления документами нового типа рабочего места — АРМ руководителя.

Еще одна важная тенденция, которая проявилась в прошлом году и будет усиливаться в текущем, — движение отрасли в сторону SaaS. “Все больше поставщиков ЕСМ начинают предлагать свои системы именно по такой схеме, — заметила Елена Иванова. — Но игрокам рынка надо будет приложить еще достаточно много усилий для пропаганды такого формата работы. В подавляющей своей части рынок к нему, на мой взгляд, сейчас не совсем готов. Но, как показал прошлый год, движение есть, и серьезное”. Среди трендов этого года она также выделяет развитие функционала Web Content Management и соответственно потребность в нем со стороны пользователей, а кроме того, растущий спрос заказчиков на поддержку кроссплатформенности, работу в гетерогенных средах, использование виртуальных машин, а также необходимость интеграции с различными ИС, в том числе CRM и различными учетными системами.

О бурном всплеске интереса к работе в СЭД с использованием мобильных устройств, особенно на платформе iPad, рассказал также Юрий Дубровский. По его мнению, поскольку планшеты стали фактическим стандартом мобильного АРМ руководителя во многих компаниях, отсутствие такого решения снижает конкурентоспособность предложений, и все ведущие игроки рынка СЭД представили свои решения в минувшем году. Важным является совмещение требований криптозащиты и ЭП по российским стандартам и платформы iPad.

В то же время эксперт отметил, основываясь на опыте проведения проектов в различных регионах России, что главным технологическим ограничением для внедрения современных ИТ становится даже не транспортная недоступность, а наличие и пропускная способность каналов связи. Причем локальные и децентрализованные решения уже не могут полностью удовлетворить заказчиков. Поэтому хотелось бы бурного развития каналов связи не только в крупнейших городах, но и по всей стране. Это важно для всех ИТ-систем, но для СЭД, особенно мобильных АРМ, просто необходимо.

“Крупные клиенты созрели до технологически сложных платформ, таких как FileNet, Documentum, — таково мнение Романа Иванова. — Наверное, это связано с рядом факторов, в том числе с выходом этих систем на нужный уровень зрелости, с завершением экономического кризиса и с тем, что сами заказчики выросли. Они начали консолидировать требования в области ЕСМ, и сегодняшние масштабные решения строятся не под одну задачу, а под комплекс бизнес-задач. С точки зрения клиентов, усиливается и сохраняется тенденция к созданию интеграционных решений. ЕСМ-системы не создаются сегодня сами по себе, а рассматриваются как часть корпоративной ИС и тесно в нее встраиваются”. Он также отметил, что мобильные решения стали в 2011 г. неотъемлемой частью любого ЕСМ-проекта, причем разговор сегодня идет не только о iPad, но и о других мобильных платформах. Упомянул он и про технологии облаков, хотя преимущественно пока речь идет об их частных реализациях. Но все же это уже не перспективные непонятного будущего, а сегодняшняя реальность.

Вячеслав Кадников сказал о том, что технологическое развитие основных платформ (по крайней мере, видимая его

часть) в 2011 г. ориентировалось главным образом на адаптацию к задачам конечного пользователя системы. “Фишкой” прошедшего года были, безусловно, рабочие места для мобильных устройств, в первую очередь для iPad. Причем были не редкими случаи, когда конкуренция в рамках одного проекта сводилась к ответу на вопрос, чей iPad-клиент более удобен, функционален и больше нравится первому лицу. И в целом повышение удобства систем для конечных пользователей наконец-то превратило систему электронного документооборота (одно из наиболее ненавидимых, по мнению эксперта, пользователями приложений) в удобный инструмент повседневной работы.

Он также отметил, что еще одним трендом 2011 г. стала адаптация продуктов под работу в облаке. Правда, это направление пока больше проявлялось в виде разговоров, примеров полноценной облачной реализации проектов пока не было. Тем не менее он считает, что усилия по продвижению облачных платформ (в первую очередь предпринимательские “Ростелекомом”) приведут к тому, что каждый продукт, желающий остаться в числе рассматриваемых в крупных проектах, должен будет доказать и продемонстрировать готовность к облачному миру.

Сергей Бушмелев считает, что главным итогом прошедшего года стали не технологические инновации, а смена приоритетов проектов: “Центром СЭД становится не контент, а человек — пользовательные взаимодействия с коллегами, членами рабочих и проектных групп, сотрудниками смежных отделов и удаленных офисов, а также внешними кругами общения — госорганами, потенциальными партнерами и клиентами. СЭД из архива документов преобразуется в систему организации взаимодействия, единое информационное пространство. Мы ожидаем, что эта тенденция продолжится. Думаю, что будут и дальше развиваться контуры обмена документами, повысится использование механизмов социализации в СЭД, а также интеграция отдельных систем. Все это позволит еще более эффективно осуществлять взаимодействие, организовывать совместную работу, обмениваться электронными документами”.

В свою очередь Григорий Липич сказал о том, что с внедрением в нашу жизнь планшетных компьютеров клиенты стали активно интересоваться мобильными решениями для организации документооборота и в 2011 г. ряд производителей СЭД и ЕСМ представили соответствующие решения. Также ряд вендоров МФУ и документ-сканеров увеличили инвестиции в создание собственных решений для обработки и маршрутизации документов, в том числе на базе облачных технологий. В этом году разговоры об облачных решениях имеют все шансы превратиться в реальные проекты, особенно если учесть планы Microsoft по активному продвижению Office 365, а также государственные планы по организации межведомственного обмена электронными документами.

Андрей Линева высказал более осторожные оценки технологических достижений: “Вряд ли можно говорить о появлении новых технологий в 2011 г. в области ЕСМ/СЭД. Скорее речь может идти о ярком выраженных технологических тенденциях. Естественно, все производители уделили особое внимание оснащению рабочих мест планшетными устройствами и интеграции с МЭДО/СМЭВ. Кроме того, можно отметить направления расширения возможностей взаимодействия и совместной работы; развития механизмов управления бизнес-процессами (сближение предметной области СЭД с ключевыми деловыми процессами); совершенствования интеграционных возможностей; повышения степени адаптивности систем и технологичности развития за счет применения конструкторов бизнес-решений; применения концепции АСМ в рамках СЭД; совершенствова-

ния пользовательских интерфейсов”.

Говоря же о технологическом развитии рынка в наступившем году, он отметил, что оно будет в основном связано с разрешением накопившихся в области СЭД проблем. В частности, он солидарен с рядом зарубежных авторитетов в том, что одной из тенденций 2012-го станет то, что “многочисленные репозитории контента будут вытеснять единое корпоративное хранилище”. По мнению нашего эксперта, сейчас абсолютно очевидно, что проекты построения единой информационной архитектуры отнимают слишком много времени и средств: “Сегодня СЭД все чаще достигают порога интенсивности нагрузки, за которым они не могут нормально функционировать независимо от предоставляемых им системных ресурсов. Особенно болезненно данные проблемы проявляются в условиях территориальной и организационной распределенности, когда коммуникации становятся главным ограничительным фактором. Поэтому большое внимание будет уделено решению проблем масштабируемости и производительности. В этой связи возникнет потребность в специальных архитектурных решениях для корпоративных СЭД. Трудности нахождения, извлечения и предоставления необходимой информации отмечают все ведущие аналитики мира как ключевые современные проблемы, присущие отрасли СЭД/ЕСМ. Привычные методы нахождения информации перестают работать. Обычных средств, таких как навигация и поиск (атрибутивный или контекстный), уже недостаточно. Требуются новые структурные подходы к решению данной проблемы. Поэтому должен продолжиться поиск средств обнаружения нужной информации, ответственных документов и материалов в общекорпоративном контенте и своевременно предоставления этой информации заинтересованным лицам”.

Взаимоотношения отрасли и государства

Говоря на эту тему, Григорий Липич отметил, что государство выступает на рынке в двух ролях — заказчика и регулятора. Отталкиваясь от этого тезиса, он продолжил: “Если говорить о государстве как о заказчике, то в 2011 г. была положительная динамика. В госорганах стали возобновляться приостановленные ранее проекты, появлялись новые. Что же касается создания государством правовой базы и технических предпосылок для более широкого внедрения электронного обмена документами между организациями и гражданами, то тут прогресс незначителен, но все же какие-то подвижки наблюдались. Например, в процессы общения граждан с государственными органами активно внедряется портал государственных услуг, его пользователи положительно отзываются о нем. Также в 2011-м принята новая редакция закона об ЭЦП. Однако пока так и не появился закон об электронном документе. Думаю, что в 2012 г. работа как по улучшению правовой базы для внедрения ЭДО, так и по созданию технической инфраструктуры будет активно продолжаться, поскольку высшее руководство страны поставило перед государственными органами весьма амбициозные задачи в этой сфере”.

Перечисляя итоги прошедшего года, Роман Иванов сказал о новом ГОСТе на электронный документооборот, новом законе об ЭЦП, о том, что заработали СМЭВ и МЭДО, о принятии закона, легализующего электронный обмен финансовой первичной документацией. Это все создает возможности для более широкого использования ЕСМ, а закон об электронном обороте первичных финансовых документов может стимулировать разработку нового класса приложений. Особо он выделил Распоряжение правительства 176-р “Об утверждении плана мероприятий по переходу федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) на безбумажный документооборот при организации внут-

“1С”-скороходы для деловой бумаги

АЛЕКСЕЙ ВОРОНИН

Любой деловой бумаги должны быть ноги — это старая добрая бюрократическая истина. Добавим от себя: а на ногах — сказочные сапоги-скороходы, потому что порой, чтобы обойти все кабинеты, где сидят ответственные лица, и собрать их подписи, нужно намотать на спидометр не один километр. К любым государственным структурам в любой части света эта истина, увы, имеет самое прямое отношение. Проблемы с оперативным согласованием документов были и в ОАО “Головной институт ВНИПИЭТ” (“Восточно-европейский головной научно-исследовательский и проектный институт энергетических технологий”, далее — ГИ ВНИПИЭТ) — подписывание некоторых документов всеми ответственными лицами занимало порой до двух месяцев. В результате внедрения системы электронного документооборота на базе “1С: Документооборот 8” максимальный срок согласования сократился до пяти дней, причем число ответственных лиц осталось прежним. За счет чего же тогда удалось столь кардинально изменить организацию согласования? Только ли за счет внедрения системы? И почему до этого согласование в рамках одной структуры было таким длительным?

“Процедура согласования документов до внедрения системы не была регламентированной, — пояснила Светлана Протасова, помощник генерального директора ГИ ВНИПИЭТ. — Также не было должным образом организованной системы учета контроля исполнения поручений, в том числе и поручений по согласованию. Наряду с отменой бумажного документооборота мы регламентировали локальными нормативными актами время и очередность согласования документов. Система “1С: Документооборот 8 КОРП” стала инструментом для реализации бизнес-процессов, заявленных в данных документах”.

Кроме того, добавила Светлана Протасова, был введен модуль по контролю за исполнительской дисциплиной (исполнением поручений), так что теперь выплата годового бонуса сотрудников института напрямую зависит от результатов исполнительской дисциплины.

Таким образом, очевидно, что сработали сразу три положительных фактора — правильная регламентация организационных процессов внутренними нормативными документами, автоматизация системы документооборота на базе многофункционального и уже многократно апробированного рыночного решения и запуск механизма экономического стимулирования исполнительской дисциплины.

Чтобы оценить сложность решения задачи оптимизации документооборота, не-

обходимо рассказать, что представляет собой ГИ ВНИПИЭТ как организационная структура. ГИ ВНИПИЭТ является многопрофильной организацией, выполняющей большой объем уникальных проектных, научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ в области создания новейших ядерных технологий, объектов атомной промышленности, энергетики и ядерно-оружейного комплекса. Организация насчитывает порядка 1500 сотрудников, работающих в пяти производственных подразделениях и административно-управленческих службах. До проекта внедрения системы от “1С: Документооборот” все делопроизводство на предприятии было бумажным. В 2010 г. фактически ручным способом было обработано порядка 69 тыс. документов. Очевидно, что это достаточно внушительный поток внешней и внутренней документации, требующий оптимизации процесса согласования, строгого контроля сроков исполнения договоров и, разумеется, — надежного и безопасного хранения.

Поскольку в институте уже была установлена конфигурация “1С: Управление производственным предприятием 8”, выбор системы документооборота от компании “1С” выглядит вполне логичным. Представитель ГИ ВНИПИЭТ отметила, что в пользу системы “1С: Документооборот” была также ее гибкость, самая низкая цена (из всех систем, предложенных институту) и, что тоже немаловажно, оперативность внедрения. Что касается исполнителя проекта, то рассматривалось несколько вариантов, но в итоге внедрением занялась петербургское подразделение компании “1С:Бухучет и Торговля” (БИТ). Как пояснила Светлана Протасова, компания-исполнитель выбиралась в соответствии с требованиями единого отраслевого стандарта закупок госкорпорации “Росатом” (вышестоящая организация ГИ ВНИПИЭТ) по следующим критериям: наличие у исполнителя собственной учебно-методической базы подготовки, самое большое количество завершенных проектов по внедрению продукта “1С: Документооборот 8” на других предприятиях, низкая цена услуг и оперативные сроки внедрения системы.

Техническое задание разрабатывалось ГИ ВНИПИЭТ самостоятельно, причем являлось неотъемлемой частью договора с компанией-исполнителем (в процессе согласования договора оговаривалось и техническое задание). Специалистами заказчика была разработана так называемая функциональная спецификация системы электронного документооборота, в которой были прописаны схемы прохождения документов и карты бизнес-процессов.

Поскольку новая система документооборота требовала формата платформы “1С: Предприятие 8.2”, одной из задач,

поставленных в ТЗ перед исполнителем, была конвертация базы данных рабочей системы “1С: Управление производственным предприятием 8” в требуемый формат. В числе других поставленных задач — необходимость представления схем моделей бизнес-процессов по работе с документами в программном продукте “1С: Документооборот 8”, доработка типовой конфигурации по утвержденному заказчиком списку и, конечно, обучение сотрудников института — пользователей системы. В части настройки функционала системы под требования заказчика было осуществлено две доработки, цель которых — оптимизация системы контроля за исполнением поручений директора и вышестоящих организаций. А именно: в группе объекта “Документы и отчеты” произведена доработка по “Результату исполнения” (в виде создания ссылок на внутренние документы и список файлов), в группе объекта “Бизнес-процессы и задачи” — по обязательному заполнению полей “Комментарий” и “Результат исполнения”.

Проект внедрения стартовал в июле прошлого года и уже в начале августа был запущен в опытную эксплуатацию, в процессе которой и проходило обучение пользователей.

“Серьезную поддержку нам оказали молодые специалисты института. Для облегчения процесса адаптации к системе мы разработали специальные видеоматериалы, основанные на методических материалах заказчика”, — отметил Алексей Васильев, руководитель проекта со стороны компании-исполнителя.

“Силами сотрудников нашей организации были разработаны детальные инструкции в виде скриншотов. — уточнила Светлана Протасова. — На основе наших видеоматериалов по бизнес-процессам «Согласование приказов» и «Согласование договоров»”.

В целом, по оценке представителя ГИ ВНИПИЭТ, освоение новой системы документооборота проходило “в тяжелом для экспертов режиме, но безболезненно для пользователей” (средний возраст пользователей — 47 лет, опыт работы с автоматизированными системами документооборота отсутствовал). Десять рабочих дней в соответствии с утвержденными программами и списками обучающихся представители компании-исполнителя проводили инструктажи по пользованию системой. Потом в течение трех месяцев опытной эксплуатации проводились еженедельные консультации и ежедневные ответы на вопросы пользователей.

В числе проблем, с которыми столкнулся институт как заказчик в процессе реализации проекта, Светлана Протасова отметила то, что “разработчиком “1С” должным образом не реализованы права

ограничения доступа” пользователей. Замечания были устранены с выходом новой версии платформы “1С: Управление производственным предприятием” 8.2. Промышленная эксплуатация системы началась 1 ноября 2011 г.

В результате осуществления проекта, констатировала Светлана Протасова, увеличилась производительность труда, улучшилось качество исполнения коллективных задач. В системе теперь могут одновременно работать 500 пользователей, что позволяет сотрудникам оперативно решать спорные и текущие вопросы. Удалось ликвидировать риск утери и облегчить поиск необходимых документов. Руководство получило удобный инструмент для контроля исполнительской дисциплины, в частности сроков исполнения документов и договоров. В случае смещения сроков выполнения (например, внутреннего распоряжения) сотрудник вносит необходимые изменения в документе по датам и оставляет поясняющие комментарии. Руководитель видит эти изменения и комментарий исполнителя и дальше действует уже в зависимости от ситуации.

“В рамках проекта мы значительно усилили техническое обеспечение бизнес-процессов, — подтвердил Алексей Васильев. — Это усиление добавило прозрачности для владельцев, сократив их трудозатраты на определение текущего состояния документов и выработку действий по управлению их движением”.

В результате внедрения автоматизированной системы документооборота согласование документов в институте ускорило на порядок и такого результата удалось достичь в первую очередь за счет оптимизации маршрута согласования (количество согласующих лиц не изменилось), а также его диверсификации. Один документ необходимо согласовать срочно, в течение дня, а другой может подождать — от этого зависит и его путь в системе. Если документ необходимо согласовать за один день, то в новой системе документооборота он доставляется всем ключевым сотрудникам одновременно. Если время ждет — документ согласуется по очереди, в рамках установленного на предприятии порядка. В системе ведется обратный отсчет времени, отведенного на данную процедуру.

Что касается текущих параметров системы, то на конец января 2012 г. ГИ ВНИПИЭТ закуплено 500 клиентских лицензий, в течение рабочего дня в системе обрабатывается порядка 250 документов (входящих, исходящих и внутренних), а объем базы данных (система реализована на СУБД MS SQL) составляет порядка 18,5 тыс. документов. Техническое и административное обслуживание системы производится силами сотрудников института.

Очевидно, что основные поставленные задачи были решены и цели проекта достигнуты, так что проект можно считать успешным. □

рней деятельности”, которое определило и стандартизировало требования к СЭД министерств и ведомств. Правда, при этом ряд органов власти столкнулся с тем, что существовавшие у них системы не соответствовали требованиям выпущенного распоряжения, что привело к необходимости их замены или развития.

Юрий Дубровский отметил, что принятие осенью прошлого года документа “Требования к СЭД ФОИВ” вызвало бурную дискуссию: “ИТ — область с быстро меняющимися реалиями, и жесткая стандартизация здесь часто может сдерживать применение передовых технологий, неоправданно ограничивать состав допустимых решений. Стараясь избежать подобных проблем, основные стандарты регулярно пересматриваются постоянно действующими комитетами. Увы, есть риск, что данные требования не предполагают такой

динамики, а значит, позитивное их влияние может стать негативным уже через год-полтора, когда произойдет изменение технологий. Надеемся, что разработчики учтут принятую для таких документов в ИТ-отрасли динамику изменений. Полагаем, что акценты должны быть несколько иные: стандартизировать надо модель документооборота. А это должно включать требования к персоналу и обязательность выполнения операций — только в совокупности эти аспекты могут дать результат работы автоматизированной системы, каковой СЭД является. СЭД можно купить и запустить, но если ее не используют, — результата не будет, хотя она может соответствовать самым жестким стандартам”.

“Государством приняты ключевые документы, касающиеся электронной подписи, требований к характеристикам СЭД для ОГВ, утвержден план мероприятий

по переходу федеральных органов исполнительной власти на безбумажный документооборот при организации внутренней деятельности, — перечислил основные события прошлого года Андрей Линева. — Требования по взаимодействию с МЭДО и интеграции с президентской системой стали типовыми для любого конкурса по поставке СЭД в ОГВ. Это очень хорошо, так как это первые реальные плоды совместных усилий участников рынка СЭД и государства. Но меня настораживает тенденция огосударствления рынка. Такое ощущение, что время нэпа заканчивается и начинаются иные времена...”

Вячеслав Кадников считает, что внимание государства к отрасли в 2011 г. было очень велико. Распоряжение правительства о переходе федеральных органов власти полностью на электронный документооборот обеспечило ряд игроков крупными

проектами на ближайшие несколько лет. Развитие нормативной базы позволяет поставщикам предлагать клиентам лучшие практики, обусловленные задачами конкретных госорганов, не избредая в каждом проекте колесо, ориентируясь при этом в основном на желания заказчиков. Поставщикам ЕСМ-решений жаловаться на государство, конечно, не приходится. Надеемся, что поддержка со стороны рынка и реальные результаты проектов подтвердят чиновникам правильность выбранного пути.

Сергей Бушмелев более осторожен в оценках: “Глобального взаимопонимания органов власти (государства) с системой, как единым целым, к сожалению, пока нет. Сейчас взаимоотношения выстраиваются только на уровне конкретных органов власти, являющихся заказчиками конкретной

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 18 ▶

Электронный документооборот на корпоративном портале

В территориально распределенной компании основные проблемы при работе с документами связаны со сложностью коммуникаций, когда передача документа в бумажном виде занимает слишком много времени, а передача его версии по электронной почте не всегда является безопасной. При этом отследить местонахождение такого документа в произвольный момент времени очень не просто, а отправка в электронном виде не гарантирует, что документ будет получен адресатом (который может быть в отпуске, на больничном, переведен на другую должность и т. д.).

Кроме того, проблема коммуникаций в территориально распределенном бизнесе часто проявляется в сложности централизованного информирования сотрудников о новостях компании, приказах и назначениях. Подача заявок в службу поддержки или бухгалтерию, служебных записок и т. п., как правило, также затруднительна. Помимо коммуникационных проблем в такого рода компаниях остро встает проблема контроля исполнительской дисциплины сотрудников удаленных филиалов, а также повышения эффективности их работы.

Все эти задачи могут быть успешно решены внедрением внутрикорпоративного портала с интегрированной системой электронного документооборота, причём наиболее популярным решением данного класса в России является EOS for SharePoint — разработка компании «Электронные Офисные Системы» (ЭОС) на базе платформы Microsoft SharePoint.

Платформа MS SharePoint 2010 сама по себе уже обеспечивает широкие возможности по объединению пользователей в единый портал с целью упрощения их взаимодействия между собой и доступа к разнородной информации.

«Можно с уверенностью говорить о том, что появление SharePoint изменило и в ближайшее время еще стремительнее продолжит менять рынок ECM в России и в мире, — говорит аналитик направления SharePoint компании ЭОС Дмитрий Володин. — Совсем недавно считалось, что внедрение полнофункциональных ECM-систем могут позволить себе только крупные корпоративные заказчики. Но начиная с 2007 г. корпорация Microsoft стремительно занимает нишу ECM, вплотную приближаясь к традиционным поставщикам IBM, EMC, OpenText и Oracle. Крупные западные вендоры ECM-решений все предыдущие годы основывали свой бизнес на продажах для корпоративного сегмента. Это и определяло высокую стоимость, сложность внедрения и поддержки их продуктов. Маркетинговая стратегия Microsoft совершенно иная: она основана на широчайшем распространении и востребованности своей продукто-

вой линейки, в первую очередь Windows и Office. По аналогии с этими продуктами она делает свою ECM-платформу доступной для массового потребителя, предлагая интегрированный набор приложений, необходимых для решения полного комплекса задач ECM любого масштаба и уровня. Теперь внедрение ECM, ранее доступное лишь небольшой категории российских организаций, возможно практически для любой компании».

Однако, по словам менеджера по продуктам компании ЭОС Александра Осипова, в типовом решении SharePoint не хватает функционала для автоматизации документооборота по требованиям российского рынка. Поэтому в ЭОС разработали продукт EOS for SharePoint, который в настоящее время является самой популярной в России СЭД на данной платформе, отличающейся прежде всего гибкостью настроек. Это решение идеально подходит для территориально распределенных организаций, позволяя объединить документопоток, автоматизировать документооборот с разными филиалами и создать единое информационное пространство внутри компании.

Представители ЭОС отмечают, что наибольший интерес к решению EOS for SharePoint проявляют банки и финансовые организации, строительные, девелоперские производственные компании, предприятия нефтегазовой сферы. В результате сейчас ЭОС располагает самым большим количеством внедрений на российском рынке СЭД на базе Microsoft SharePoint.

Сотрудники ЭОС выделяют следующие преимущества платформы Microsoft SharePoint перед другими продуктами этого класса:

- полнофункциональный Web-интерфейс с возможностью работы через защищенное соединение из любой точки мира через Интернет;
- возможность построения внутри- и внешнекорпоративных порталов любой сложности;
- тесная интеграция с другими продуктами Microsoft (Office, CRM, ERP и т. д.);
- единая точка доступа в систему для пользователей, объединяющая под одним интерфейсом различные решения;
- развитые средства по управлению доступом и обеспечению безопасности данных в системе;
- мощные средства поиска;
- наличие встроенного хранилища;
- средства аналитики и анализа процессов;
- встроенные инструменты и шлюзы для интеграции с другими продуктами;
- удобство и простота работы — знакомый интерфейс, не требуется обучение, пользователь работает в привычной среде;
- возможность постоянного расшире-

ния базового функционала за счет использования партнерских решений.

Если же сравнивать преимущества решения EOS for SharePoint с возможностями классических СЭД, то здесь можно выделить следующие моменты:

- детально настраиваемые политики разграничения доступа;
- тесная интеграция с электронной почтой и бесшовная интеграция с другими приложениями Microsoft;
- широкие возможности по настройке рабочих процессов (workflow) — гибкие настройки маршрутизации, учет организационной структуры компании в различных процессах документооборота, режим замещения сотрудников, работа помощников за руководителя;
- продукт не требует программирования;
- полностью поддерживается работа в многоязычной среде (решение EOS for SharePoint 2010 уже локализовано на нескольких иностранных языках);
- интерфейс продукта можно настроить в зависимости от роли и действий сотрудника в системе, а также для каждого сотрудника индивидуально, в том числе создать оптимальное рабочее пространство для руководителя.

Следует отметить также, что при доступной изначальной стоимости некоторых классических СЭД они весьма часто являются еще сырыми и их приходится много дорабатывать как с привлечением разработчиков или интеграторов, так и силами самих клиентов. Причем, как показывает практика, основная тяжесть доработки ложится именно на плечи последних. Доработки же не только негативно сказываются на конечной стоимости решения и непредсказуемых сроках реализации проекта, но и на успехе всего внедрения и дальнейшем использовании продукта сотрудниками.

В отличие от существующих СЭД («1С: Документооборот», Directum, DocsVision и т. д.), предназначенных для автоматизации задач документооборота (входящие, исходящие, внутренние документы, контроль исполнения, отчеты, поиск, коллективное согласование), решение EOS for SharePoint 2010 относится к классу полноценных ECM и предназначено для организации эффективной коллективной работы и управления документами на базе единой корпоративной платформы для сотрудников компании, клиентов и партнеров. Решение может использоваться и для организации внешнего документооборота.

ЭОС позиционирует свой продукт как готовое «коробочное» решение, которое может быть внедрено в течение нескольких недель. Тем не менее, система может быть гибко настроена для решения совершенно разных задач управления доку-

ментами, актуальных для той или иной компании. Систему можно настроить по вкусу каждого клиента — от дизайна корпоративного портала, интерфейса рабочего места пользователя, произвольной структуры хранения документов и любых описывающих их реквизитов до сложных бизнес-процессов согласования и исполнения.

Немаловажно и то, что система EOS for SharePoint 2010 создана с учетом российских традиций и особенностей работы с документами, которые во многих отношениях отличаются от западной логики, изначально заложенной в SharePoint. Этому способствовал многолетний опыт создания и внедрения систем документооборота в России, которым обладает компания ЭОС.

Чаще всего при внедрении EOS for SharePoint для клиента производится первоначальная настройка, во время которой он знакомится с продуктом и учится работать с ним, а дальнейшее его развитие ведётся уже своими силами. Хорошим примером внедрения и использования EOS for SharePoint является проект в ОАО «Усть-Лужская проектно-инжиниринговая компания». В результате реализации проекта кроме автоматизации классических функций документооборота заказчик получил корпоративный портал, поддерживающий совместную работу проектных команд с документами. Кроме того, в компании смогли автоматизировать процессы согласования документов, контроля и мониторинга исполнения поручений. При этом сайт стал инструментом для планирования мероприятий и автоматического и своевременного информирования участников проектов.

Другой интересный проект — внедрение EOS for SharePoint на базе Microsoft SharePoint 2010 в банке ОАО М2М Прайвет Банк, руководство которого активно применяет технические средства для автоматизации процессов и повышения эффективности работы сотрудников. Внедрение СЭД позволило банку повысить прозрачность процесса согласования документов, их обработку, учёт и поиск.

А благодаря внедрению EOS for SharePoint в одном из крупнейших фармацевтических дистрибуторов России «Империя-Фарма» все проекты договоров предприятия теперь создаются и согласовываются только в электронном виде. Примечательно, что здесь одновременно были созданы регламенты работы с СЭД и порталным решением. Платформа использует веб-технологии, доступ к системе пользователей, которые объединены в единую сеть с помощью защищенных каналов, организован через браузер, устанавливая дополнительные модули на рабочие места не понадобилось.

Российский рынок СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 17

системы. Государственные органы делают акцент на предоставлении госуслуг в электронном виде. Сотрудничество в этом случае возможно, только если вендор предложит «Ростелекому» принять участие в одном из своих проектов и когда конкретный орган власти сам этого пожелает и будет отстаивать свою позицию. Конечно, хотелось бы, чтобы было больше новых интересных проектов и заинтересованных заказчиков. Думаю, что надо стремиться к тому, чтобы отношения государства и бизнеса выстраивались на принципах учета взаимного интереса сторон, и не только в сфере СЭД. Установление требований или ограничений возможно только при соблюдении прозрачности, понятности, обоснованности, чтобы к этому привлекалось экспертное сообщество. Хотелось бы привести в пример зарубежные программы

сертификации под требования DoD 5015.2, SAS 70, SSAE 16. В разработке требований принимали участие эксперты, сертификация осуществлялась независимой организацией. О популярности такой модели говорит и то, что DoD 5015.2 стал стандартом де-факто и для коммерческих компаний, а группа стандартов SAS и SSAE — основой для добровольной сертификации сервисных организаций».

Грэхем Пейдж сказал, что для его компании госсектор вот уже пять лет был и остается основным заказчиком ECM-решений: «Поток новых законопроектных потребностей автоматизации работы законодательных органов, что во многом обусловило активное внедрение ECM-решений в госструктурах. Главное требование здесь — сохранность данных, а также эффективное использование систем по управлению записями (records management). С другой стороны, в условиях текущей экономической ситуации сами правительства вынуждены сокращать свои

расходы, стремясь при этом увеличить эффективность рабочих процессов, а внедрение ECM-решений в сочетании с технологиями BPM как раз помогает этого добиться. Что касается России, где сейчас вводятся новые законы о защите данных, то и здесь в скором будущем потребуются значительные вложения в ECM со стороны государства. К середине 2012 г. OpenText сертифицирует свои решения по стандарту ФСТЭК».

Реализация важнейших проектов национального масштаба

Как заметил Григорий Липич, «в проектах по переходу органов исполнительной власти на СПО и организации национальной облачной платформы в 2011 г. пока наблюдались только подготовительные работы и больше разговоров, чем реальных дел. Также в конце года была озвучена идея о создании фонда алгоритмов и программ, которыми должны пользоваться ФОИВ при внедрении информаци-

ных технологий. Идея систематизации и унификации ИТ-решений, используемых в органах исполнительной власти, здравая, но ее успех или неуспех в реальной жизни будет зависеть от качества реализации. Думаю, что в 2012 г. стоит ожидать практических шагов в направлении создания национальной программной платформы, поскольку это один из важных моментов перехода госорганов на СПО и создания облачной платформы для государственных учреждений».

Сергей Бушмелев отметил, что «сейчас все внимание органов власти направлено на перевод госуслуг в электронный вид, электронное взаимодействие и автоматизированный запрос документов и сведений, а также их автоматизированное предоставление по запросу других органов власти. Поэтому наиболее значимым можно назвать проект по переводу госуслуг в электронный вид и связанную с ним СМЭВ. Уже сейчас программа перевода госуслуг в электронный вид трансформи-

“Востребованность решений значительна сейчас и будет только возрастать”

В январе этого года группа компаний “АйТи” объявила о создании новой компании “Логика бизнеса 2.0”, объединившей в себе всё направление ESM (управление корпоративным контентом) холдинга. В нее вошли существовавшие ранее компании “АйТи. Информационный менеджмент” и “БОСС-Референт”, а также команда ведущих консультантов, много лет занимавшихся продвижением и внедрением средств управления бизнес-процессами (BPM), в том числе в составе работавшей на российском ИТ-рынке еще десять лет назад компании “Логика бизнеса”.

В “АйТи” считают, что такая реорганизация усилит бизнес-блок решений в области процессного управления и информационного менеджмента (BPM&ESM), который является одним из самых динамично развивающихся направлений бизнеса группы. Генеральным директором компании “Логика бизнеса 2.0” назначена Мария Каменнова, которая также вошла в совет директоров ГК “АйТи”. Мария Каменнова, по праву считающаяся в нашей стране одним из пионеров продвижения и реализации идей процессно-ориентированного управления, ответила на ряд вопросов.

Возникновение во второй половине 1990-х самой концепции ESM во многом изначально базировалось на идеях повышения эффективности бизнес-процессов и использования методологии BPM. А идеи тесной интеграции BPM-подходов и технологий управления документами пытались реализовать в России еще на рубеже столетий. Почему же тогда эти намерения не смогли реализоваться и сейчас требуется сделать попытку “номер два”?

— Да, связь ESM и BPM была всегда, первая попытка их интегрированного продвижения в России была сделана более десяти лет назад, но тогда не получила широкого распространения. Объяснить это (хотя все относительно — успехи тоже были) можно неготовностью рынка к использованию таких концепций. Это было связано и с особенностью развития экономики страны в целом, в том числе в плане перехода предприятий к новым, процессным методам управления, и со спецификой использования ИТ российскими компаниями. Ни для кого не секрет, что Россия все же отставала в обоих направлениях от передовых стран. Тогда, в конце 1990-х, нам казалось, что страна уже готова к восприятию методических и технологических инноваций, но наш оптимизм был преждевременным. К тому же в экономике страны как раз в то время были серьезные структурные проблемы.

Одной из причин было еще и то, что страна в конце 1990-х в целом не очень нуждалась в решении задач, связанных с

управлением контентом. Гораздо более актуальной темой для отечественных предприятий была тогда автоматизация учетных задач, внедрение ERP-систем. В это время уже было востребовано повышение



Мария Каменнова

эффективности бизнес-процессов. Именно поэтому консалтинговая BPM-команда, сформированная во второй половине 1990-х в рамках компании “МетаТехнология”, была сконцентрирована на применении BPM при внедрении ERP-систем. Этим же она занималась и в образованной в 2002 г. “Логике бизнеса”, ставшей в 2005 г. российским подразделением IDS Scheer, а позднее — Software AG. Это была одна из ключевых тем нашего бизнеса — процессно-ориентированное внедрение системы SAP.

Чем же сегодня ситуация на рынке отличается от положения дел двенадцатилетней давности? На чем основана ваша уверенность, что версия 2.0 будет успешной?

— Изменилось очень многое, и есть все основания для такой уверенности. Изменились потребности заказчиков и предлагаемые технологии. Уверенность в успехе “Логика бизнеса 2.0” базируется еще и на том, что компания начинает действовать не с нуля, а на мощном фундаменте ГК “АйТи” — одного из признанных лидеров российского рынка ESM.

Сейчас вполне определенно можно сказать, что этап широкого внедрения ERP, автоматизации учетных задач российскими предприятиями пройден. Хотя еще многое нужно сделать, совершенствовать, развивать. И тем не менее основной потенциал повышения эффективности работы организаций сегодня лежит в сфере управления неструктурированной информацией. Решение задач класса ESM напрямую связано с необходимостью совершенствования, а порой и радикального пересмотра деловых процессов и даже всей системы управления организацией.

Тенденция развития управленческих технологий заключается в вовлечении в процесс управления помимо узкого круга старших менеджеров все большего числа со-

трудников, которые раньше рассматривались как исполнители приказов и поставленных сверху задач. Сейчас уровень принятия решений опустился на 1—2 ступени ниже. Компании вынуждены были это сделать для повышения скорости принятия решений и более быстрой реакции на запросы потребителей и вызовы рынка. Необходимо также обеспечить более быструю обратную связь руководства с сотрудниками, оперативнее отвечать на инициативы снизу, использовать знания всего персонала организации. А расширение числа лиц, принимающих решения, неминуемо требует изменения в системе управления. Поэтому ранее используемая схема, когда сотрудники разных отделов взаимодействовали через некую общую структуру (скажем, канцелярию), уже не оптимальна, а часто — и вовсе неработоспособна. Нужно обеспечивать возможность прямых взаимосвязей, реализацию сквозных бизнес-процессов. Такая схема управления отличается от традиционной и выглядит более сложной как по числу участников, так и по структуре. Еще один важный момент — система управления должна эффективно и гибко работать в условиях высокой динамики изменения самих бизнес-процессов и появления новых. Второй аспект проблемы в том, что совершенствование работы предприятий все больше связано с необходимостью управления их неструктурированными информационными ресурсами, с интеграцией деловых процессов и их участников с разнообразной информацией.

Да, наверное, наша экономика в целом отстает по уровню востребованности эффективных методов управления от Запада, но общемировые тенденции работают и у нас. Подвижки в этом направлении есть и можно с определенной уверенностью говорить о том, что в сфере решения задач повышения эффективности бизнеса всю страну ожидают серьезные перемены. Именно поэтому я уверена, что спрос на наши (BPM&ESM) предложения на российском рынке уже сейчас значителен и будет только возрастать.

Какие изменения в постановке задач можно ожидать в плане именно ESM?

— На самом деле мы в России только в последние годы подошли к пониманию важности ESM и решению задач этого класса. Этот термин появился у нас еще в начале столетия. Но потом он ушел в тень, а на первом плане оказалось понятие СЭД. Уже давно не секрет, что за этими многообещающими словами подразумевалась автоматизация лишь узкого круга задач управленческого, организационно-распорядительного документооборота (ОРД). Часто речь шла не о внедрении новых методов управления (в том числе использо-

вании электронных документов), а о поддержке традиционных “бумажных” методов. Даже в направлении ОРД переход к электронным документам находится еще в начальной стадии. Но при этом перед организациями реально встают и качественно новые для них задачи из области ESM: управление финансовой документацией, создание и поддержка электронных архивов, управление знаниями, использование социальных сетей в корпоративной среде и т. д.

В этой ситуации на передний план выходят задачи совершенствования бизнес-процессов за счет эффективного использования контента в ходе их выполнения, а следовательно — в плане реализации конкретных проектов — консалтинга в области управления бизнес-процессами и управления корпоративным контентом. Именно поэтому новая компания “Логика бизнеса 2.0”, хотя и включает в себя опытные команды по разработке и внедрению ПО класса ESM, но все же мы позиционируем свою компанию как консалтинговую. Мы хотим перейти от решения задач СЭД к решению задач ESM. А это, в свою очередь, приведет нас к задачам управления бизнес-процессами и интеграции технологий ESM и BPM. В этом контексте мы должны предлагать новые решения, подходы и лучшие практики, вести за собой заказчика, т. е. довольно серьезно поменять акценты по сравнению с внедрением классических СЭД, когда исполнитель проекта в значительной степени идет за заказчиком, автоматизируя существующие бизнес-процессы.

Что нового вы предложите заказчикам в плане технических средств?

— В направлении управления контентом мы будем опираться на представительную линейку продуктов “БОСС-Референт” на платформах IBM Lotus, IBM FileNet, JBOSS, Microsoft SharePoint, iOS. Все это будет усилено BPM-решениями. В рамках проекта “Логика бизнеса 2.0” мы подписали соглашение о стратегическом партнерстве с немецкой компанией Metasonic, предлагающей действительно инновационные технологии в области BPM. И сейчас мы выводим на российский рынок новейшие инструменты управления бизнес-процессами класса BPM 2.0, позволяющие автоматически конвертировать модель процесса в работающее приложение. Это новое поколение продуктов называется субъектно-ориентированным (subject-oriented) BPM, поскольку основной акцент делается на участников процессов. Эти продукты значительно ускоряют автоматизацию бизнес-процессов и проведение изменений в них, что существенно повышает эффективность и адаптивность бизнеса.

руется в формирование “электронного региона”, в рамках которого создаются ведомственные ИС вместо бумажных картотек и информационных систем, не способных интегрироваться и предоставлять полноценные электронные услуги. Кроме того, Распоряжение правительства РФ от 28 декабря 2011 г. № 2415-р определяет порядок перехода к предоставлению в электронном виде всех государственных и муниципальных услуг, которые остались за пределами первоначального перечня. Это говорит о том, что мы продолжим двигаться к э-государству. Также, возможно, получит новый виток внедрение МЭДО и доведение его до всех регионов и ряда крупных муниципалитетов”.

“Комментировать каждый отдельный проект, — считает Вячеслав Кадников, — наверное, нет смысла, в том числе и потому, что часто задачи одного проекта входят в противоречие с другим. В частности, непонятно, как с инициативами по созданию национальной облачной платформы соче-

таются планы использования СПО в госорганах. Если государство предполагает, что подавляющее большинство сервисов будут приходиться в госструктуры из облака, то непонятно, зачем еще и разворачивать СПО на уровне конкретного объекта автоматизации. В целом облачная концепция и является ответом крупнейших вендоров на развитие СПО, ведь облако предполагает предоставление доступа к информационной системе на основании некой абонентской платы. Соответственно те операционные расходы, которые структура несет на поддержку СПО, она по идее должна нести на подписку на облачную систему, получая при этом преимущества в виде использования промышленной платформы и отсутствия необходимости управления локальным техническим персоналом. Дублирование этих операционных расходов, плата и за облако, и за использование СПО не представляется целесообразной. Отдельные проекты можно, не покрывив душой, назвать законченными

и успешными. К примеру, создание системы СЭДО в целом решило поставленную перед ней задачу (достаточно узкую, правда). Но основная проблема — автоматизация госуслуг в виде внедрения лоскутных решений, слабо встраивающихся в единую концепцию и плохо взаимодействующих между собой, — к сожалению, никуда не делась. Решить эту проблему способно только принятие единой государственной концепции в области управления информацией — хорошо бы, не ориентированной только на одного игрока рынка”.

По мнению Юрия Дубровского, “многое ожидалось от МЭДО, и хотя внедрение МЭДО — весьма важный шаг, продемонстрировавший в числе прочего и все организационно-технические трудности такого внедрения, ожидания специалистов все же были выше. Полномасштабной интеграции пока не случилось. Хотелось бы виртуализации архивов, получения доступа к архивам через Интернет, появления электронных архивов. Желательно, чтобы регу-

ляторы архивной деятельности обратились к вопросу создания фондов в электронном виде, приема на хранение электронных документов. Очевидно, что это целый пласт проблем, но подступиться к их решению, сделать первый шаг — вот что требуется от уполномоченных госорганов”.

Роман Иванов считает, что “в принципе все национальные госпроекты с большим или меньшим успехом работают, что уже есть положительный результат. Интеграция с МЭДО стала на сегодня по сути обязательным требованием для ESM-систем. Начат масштабный перевод госуслуг в электронный вид, в том числе эта тенденция дошла до регионов. Массового перехода ФОИВ на СПО не было, по крайней мере в части СЭД и ESM. Однако ряд проектов по замене системы или созданию с нуля реализовывался действительно на СПО-технологиях. В 2012 г. ожидается планомерное развитие этих программ. Никаких серьезных изменений пока не предвидится”.

Челябинвестбанк автоматизирует документооборот на базе DIRECTUM

Акционерный Челябинский инвестиционный банк — один из ведущих банков Южного Урала, основанный в 1990 г. В его системе работают 85 подразделений во всех крупных городах Челябинской области. В настоящее время банк обслуживает свыше миллиона клиентов.

Деятельность Челябинвестбанка во многом ориентирована на внедрение новых технологических сервисов и развитие электронных платежных систем. Так, банк выпускает платежные карты — международные, российские и социальные, активно развивая инфраструктуру их обслуживания. Растет терминальная сеть, клиентам предлагаются новые финансовые технологии — платежи через банкомат, Интернет, сотовый телефон. Для обеспечения качества предоставляемых услуг банк постоянно поддерживает высокий уровень автоматизации всех рабочих мест.

Согласно этой концепции, работа с внутренними распорядительными документами и внешней перепиской также должна быть автоматизирована.

Сначала для обмена документами сотрудники использовали внутреннюю корпоративную почту. Но в связи с расширением сферы деятельности такой подход перестал устраивать руководство банка. Чтобы усовершенствовать внутренние бизнес-процессы и повысить эффективность работы как отдельных сотрудников и подразделений, так и банка в целом, было принято решение о комплексной автоматизации процесса документооборота.

Выбор решения

На российском ИТ-рынке представлено немало продуктов для электронного документооборота. В ходе выбора подходящего решения рассматривалось несколько вариантов, в том числе и системы на платформах Lotus и Documentum.

Первое знакомство с системой электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM состоялось в сентябре 2005 г. на XI Форуме разработчиков интегрированных банковских систем. Затем специалисты компании DIRECTUM провели в банке подробную демонстрацию функционала системы. По мнению Челябинвестбанка, главными достоинствами DIRECTUM является ее простота и относительно невысокая стоимость, возможность ее интеграции, функциональность, средства территориально распределенной работы, а также опыт компании в проведении высококачественного и быстрого внедрения, в том числе и в банковской сфере.

В результате предложение DIRECTUM было признано оптимальным по совокупности преимуществ как самого программного решения, так и предоставляемых услуг.

Задачи проекта

Перед началом внедрения Челябинвестбанк подробно сформулировал цели проекта. Предполагалось, что развертывание системы электронного документооборота позволит решить следующие задачи:

- создание единой базы распорядительных документов;
- сокращение времени на создание и поиск документов за счет использования типовых шаблонов и ранее созданных документов, а также единой структуры для хранения документов с возможностью поиска по ключевым полям и тексту;
- упорядочение работы с документами благодаря применению типовых шаблонов, типовых маршрутов и введению в действие инструкций по работе с документами;
- оптимизация взаимодействия персонала за счет уменьшения личных обращений к секретарям, делопроизводителям и другим сотрудникам (для поиска нужных документов, контроля работы с ними, снятия дополнительных копий и их согласования);

- упрощение контроля над исполнением работ благодаря возможности формирования отчетов, поиска в системе, а также использования задач, в которых фиксируются



Игорь Юдович

действия по работе с документом;

- возможность анализа загрузки сотрудников благодаря получению полной информации о выданных каждому исполнителю заданиях с учетом сроков исполнения и о результатах выполнения работ;

- укрепление безопасности данных благодаря разграничению прав доступа на уровне каждого документа.

Как известно, бумажный документооборот имеет ряд существенных недостатков, замедляющих работу организации. Перейдя на электронные документы, Челябинвестбанк стремился ускорить документооборот за счет:

- автоматического перемещения документов между сотрудниками;
- отказа от физического размножения и перемещения бумажных копий документов;
- возможности параллельной рассылки документов;
- возможности задания маршрута и контроля в системе перемещений бумажного документа без дополнительной регистрации и без передачи бумажных документов курьерами;
- исключить случаи утери бумажных документов.

Обычно даже переход на электронный документооборот не позволяет организации полностью избавиться от «бумаги». Но Челябинвестбанк планировал максимально сократить бумажный документооборот путем:

- перевода внутренних управляющих документов в электронный вид и использования электронной цифровой подписи;
- рассылки документов исполнителям в электронном виде вместо их копирования с резолюциями и печати регистрационно-контрольных карточек документа;
- единого общедоступного хранилища документов, исключающего необходимость их копирования для использования несколькими сотрудниками.

И наконец, банк надеялся, что накопленные корпоративные знания (история переписки, обоснование принятых решений и другие документы) дадут возможность принимать решения, основанные на прошлом опыте, не повторять ошибки и быстро обучать новых сотрудников. К тому же единая база знаний должна способствовать взаимозаменяемости сотрудников.

Предполагалось, что достижение всех этих целей позволит повысить эффективность управления предприятием в целом.

Подготовка к внедрению

Договор между Челябинвестбанком и компанией DIRECTUM был заключен в конце 2006 г. Сотрудники DIRECTUM подробно изучили особенности работы банка, иссле-

довали документооборот каждого подразделения и провели анализ используемых программ. По результатам проведенного исследования основных документопотоков банка они предложили оптимальную схему работы в системе и создали первые шаблоны документов и типовые маршруты по согласованным спецификациям. Затем был разработан проект модификации и настройки системы DIRECTUM и конвертации данных.

На первом этапе банк приобрел 50 клиентских лицензий на базовые модули системы, такие как «Управление деловыми процессами» и «Управление электронными документами», а также лицензии на модули «Канцелярия» и «Управление совещаниями». Внедрение системы началось с обучения администраторов банка в учебно-консультационном центре компании DIRECTUM.

Реализация проекта

Специалисты DIRECTUM провели исследование и разработали проект внедрения с учетом особенностей работы банка. На этапе опытной эксплуатации активное участие в работе системы принимали специалисты банка, что позволило им получить практические знания по использованию и администрированию системы.

На запуск системы документооборота в рабочую эксплуатацию потребовалось примерно шесть месяцев. Нередко при внедрении новых систем приходится вносить изменения в ИТ-инфраструктуру. Но в данном случае этого не понадобилось, что облегчило реализацию проекта.

Технических проблем также не было. Все работы велись согласно технологии внедрения, разработанной специалистами компании DIRECTUM. Иногда переход на новое ПО сопровождается разработкой специализированных решений. Но Челябинвестбанк не заказывал дополнительных модулей сверх стандартной поставки. Настройка под его требования выполнялась с помощью основных сущностей DIRECTUM — шаблонов и типовых маршрутов.

Интеграция с другими системами также не представляла сложности. Банк не стремился сделать DIRECTUM частью информационной банковской системы (ИБС), считая, что электронный документооборот и банковские транзакции — это разные задачи. Тем не менее потребовалось написать интерфейс для подключения DIRECTUM к ИБС, чтобы обеспечить совместное использование единых справочников. Автоматизация бизнес-процессов, в которых требуется согласование и подписание документов, была реализована через типовые маршруты DIRECTUM.

Интеграция с банковской системой ограничилась импортом справочников сотрудников и организаций-корреспондентов из ИБС в DIRECTUM. Для этого предназначены программные агенты администрирования, настроенные для обновления данных в справочниках DIRECTUM. Данный агент запускается по расписанию, берет информацию из файла, сформированного ИБС, и переносит ее в DIRECTUM. При увольнении сотрудника выполняется закрытие соответствующих записей в справочнике «Работники» системы DIRECTUM, а также удаление соответствующего пользователя из системы.

Входящая корреспонденция сканируется и регистрируется в модуле «Канцелярия», а некоторые виды отчетов банковской системы автоматически попадают в DIRECTUM. Кроме того, недавно банк стал импортировать заявки со своего сайта на оформление кредита. Анкеты автоматически направляются по системе DIRECTUM соответствующим работникам банка. Таким образом система продолжает развиваться функционал, выступая удобным инструментом электронного документооборота.

Но внедрение нового ПО не ограничивается только решением технических вопросов.

Ведь система не работает сама по себе. Ею должны пользоваться люди. Поэтому при автоматизации бизнес-процессов необходимо учитывать и человеческий фактор. Успеху проекта в Челябинвестбанке способствовало то, что руководство поддерживало развитие электронного документооборота. Однако не все сотрудники с одинаковым энтузиазмом восприняли новинку. Чтобы помочь им освоить новые методы работы, было организовано обучение. На первом этапе внедрения два сотрудника банка прошли обучение на выездных курсах в Москве и Ижевске, а затем подготовку по основам электронного документооборота получили и остальные в собственном учебном центре банка. Кроме того, специалисты компании DIRECTUM подготовили подробные инструкции для пользователей.

Сейчас в Челябинвестбанке внедрено 150 рабочих мест для базовых модулей DIRECTUM и пять — для модуля «Канцелярия». При этом почти каждый компьютер банка подключен к системе. В результате на сегодняшний день около тысячи сотрудников пользуются электронным документооборотом. Например, если у работника в папке «Входящие» появляется что-то новое, он получает уведомление по системе корпоративного оповещения. Таким образом удается обеспечить достаточно оперативную работу тысячи пользователей в рамках лицензии на 150 одновременно работающих мест. Компания DIRECTUM продолжает поддерживать систему Челябинвестбанка, обеспечивая консультации и обновления.

Результаты и перспективы

Внедрение системы электронного документооборота и управления взаимодействием завершено. Совместная работа специалистов Челябинвестбанка и компании DIRECTUM позволила создать полноценный архив электронных документов, упростить контроль исполнения поручений, ускорить поиск информации, оптимизировать схемы движения документов внутри банка.

В процессе внедрения автоматизированы процедуры создания, согласования и подписания организационно-распорядительных документов, приказов и распоряжений по основной деятельности. Ведется регистрация документов, отправка их исполнителям, работа со служебными записками, приказами, договорами и т. д. В результате внедрения DIRECTUM были оптимизированы внутрибанковские бизнес-процессы, улучшилось качество делового документооборота и повысилась его эффективность благодаря сокращению времени на поиск и согласование документов; помимо этого укрепилась исполнительская дисциплина выполняемых работ.

«Переход на электронный документооборот нам был нужен для создания надежного архива документов с разделением доступа к ним и сокращения времени их обработки на этапах согласования и утверждения. Кроме того, хотелось исключить ситуации, когда документ «залеживается» у кого-то на столе, и получить объективные показатели работы с документами: кто, когда, насколько оперативно обработал документ, ознакомился с ним и т. п.», — рассказал Игорь Юдович, заместитель председателя правления и начальник управления автоматизации Челябинвестбанка. — В решении потребовалось написать интерфейс для подключения к нашей банковской системе, таким образом мы синхронизировали справочники клиентов, работников, организационной структуры банка. С помощью консультантов были спроектированы типовые маршруты движения по типам документов и штатными средствами внесены в систему. Для более оперативного оповещения пользователей о появлении заданий в системе DIRECTUM был реализован механизм дублирования сообщений о таких событиях по сети».