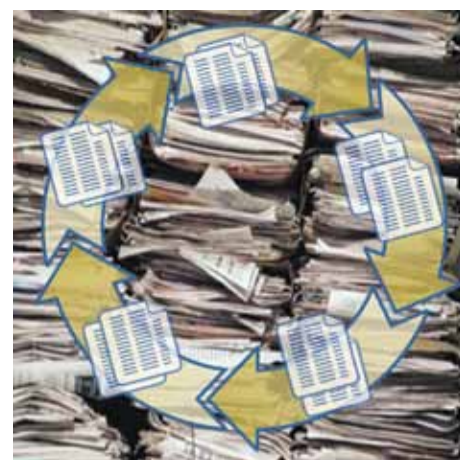


# PCWEEK RUSSIAN EDITION REVIEW

## ДОКУМЕНТООБОРОТ

СЕНТЯБРЬ • 2012 • МОСКВА

<http://www.pcweek.ru>



## Двигаясь "за горизонты СЭД"

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

Тема "выхода за горизонты СЭД", т. е. расширения границ использования систем электронного документооборота за счет как решения новых задач автоматизации, так и увеличения круга пользователей, уже некоторое время находится в центре внимания при обсуждении перспектив развития этого рынка. Можно с уверенностью предположить, что и в наступившем деловом сезоне эти вопросы сохраняют актуальность, и потому мы решили узнать мнение представителей ведущих российских СЭД-поставщиков о том, что можно ожидать на рынке СЭД в ближайшей перспективе.

ОБЗОРЫ

### Текущее состояние российского рынка СЭД

По мнению вице-президента и директора департамента продуктов для ввода данных компании АБВУУ Арама Пахчаняна, основным драйвером российского рынка СЭД остается решение проблем управления, накопление же знаний и доступ к информации пока не воспринимается подавляющим большинством заказчиков как значимая задача, требующая существенных вложений. "В рамках задач управления на основе СЭД строились и продолжают строиться не только сами базовые средства управления документами и бизнес-процессами, но и инструменты поддержки и реализации этих бизнес-процессов, так как, по мнению заказчиков, это выглядит вполне естественно, — отметил он. — Логика примерно такая: "Если система сообщила мне о задаче, то почему бы ей не предоставить сразу и инструменты ее решения". Ведь большинство задач в тех бизнес-процессах, которые автоматизируются средствами СЭД, так или иначе сводятся к работе с документами и информацией. Однако иногда средствами электронного документооборота начинают охватывать и такие области, как взаимодействие с клиентами, простое управление некоторыми ресурсами (резервирование, очереди, простой учет и т. д.)". Игроки на рынке практически не поменялись, считает г-н Пахчанян, расстановка сил также в основном неизменна, хотя тенденция к изменениям есть: окрепшие региональные компании пытаются расширить зону своей активности. Правда, понемногу меняется и восприятие этих систем у руководителей: все большее их число становится активными пользователями различных интернет-сервисов, в результате чего они задумываются о том, чтобы привнести элементы этого опыта во внутрикорпоративное информационное поле.

Примерно такой же точки зрения придерживается генеральный директор компании "ИнтерТраст" Андрей Линева: "В подавляющем большинстве круг решаемых СЭД задач остается прежним — поддержка документационного обеспечения управления. Применение систем электронного документооборота в других областях в основном ограничено бизнес-процессами, опирающимися на работу с документами. В первую очередь

это работа с договорами, кадровое делопроизводство, поддержка проектного управления (workflow-процессы, связанные с обработкой документов и задач). Что касается потребителей СЭД, то это по-прежнему федеральные и муниципальные органы исполнительной власти, а также муниципальный уровень управления, для которого этот год проходит под эгидой развертывания электронных госуслуг и организации межведомственного взаимодействия. На коммерческих предприятиях и в организациях реального сектора экономики СЭД в основном интересуют средние и среднетрупные структуры. Предприятия малого бизнеса, как и ожидалось, относятся к теме СЭД достаточно индифферентно, так как СЭД не оказывает заметного влияния на эффективность их бизнеса. По-прежнему развитие СЭД идет по пути подключения новых пользователей в центральных аппаратах управления и растягивания СЭД на филиальную структуру организаций. Что касается состава игроков на рынке, то он также не изменился, те же 10 системных интеграторов, активно выполняющих заказные и полузаказные проекты разработки и внедрения СЭД, те же пять-семь относительно небольших специализированных вендоров СЭД российского происхождения".

Главный архитектор компании "Логика бизнеса 2.0" Олег Бейлезон, ссылаясь на аналитические агентства, сказал, что основу российского рынка СЭД составляют около десятка компаний-разработчиков, отметив при этом, что в целом же рынок СЭД пребывает в довольно мучительной ситуации потери идентичности: "Это связано с тем, что диапазон применения термина "работа с документами" за последние несколько лет существенно расширился, на смену привычному "получил — зарегистрировал — распечатал — исполнил — сдал в архив — забыл" пришла деятельность по типу "работы со знаниями" (Knowledge Work), когда документы являются не способом общения сотрудников друг с другом, а имеют ценное в контексте работы компании содержание. И на смену функционалу по атрибуции и маршрутизации приходят совсем другие запросы — полнотекстовый поиск, организация хранения и разделения доступа (причем в сторону упрощения процедур получения доступа), способы совместной работы над документами, вовлечение экспертов по предметным областям в работу и т. д. Не все классические СЭД оказались готовы к такой смене парадигмы".

Основной тренд функциональности СЭД на российском рынке видится в том, что системы становятся комплексными, полнофункциональными, сказал руководитель службы внедрения компании Paybot LLC Филипп Калашников: "Я назвал бы этот тренд "ЕСМ-зация СЭД". Российские СЭД все больше становятся похожими на западные ЕСМ-системы, сохраняя при этом весь богатый набор функций по автоматизации бюрократии, присущий отечественному документообороту. Еще одним трендом является downsizing заказчиков — СЭД начинают использовать

не только крупные и средние, но и мелкие предприятия. Соответственно повышаются требования к технологичности СЭД — для небольших заказчиков нужны системы, отвечающие слогану одной из СЭД: "Скачал. Запустил. Работает!", которые способны обслуживать один администратор, возможно даже работающий неполный рабочий день, — именно так обслуживаются сети и информационные системы многих малых предприятий".

Директор по перспективным исследованиям компании DIRECTUM Максим Галимов считает, что, несмотря на все усилия вендоров, системы электронного документооборота в России в подавляющем большинстве случаев решают классические задачи — поддержка делопроизводства, управление договорами, архивирование. Тем не менее тенденция к разнообразию решений есть. Из новых популярных решений на базе компонентов СЭД он выделил системы, поддерживающие финансовые данные и процедуры — архивы финансовых документов, согласование счетов и др. В то же время технологические сдвиги на рынке пока не слишком большие. Облака остаются загадочной областью для подавляющего большинства заказчиков и поставщиков, доля облачных ЕСМ-сервисов пока невелика. Мобильность для СЭД выразилась в АРМ руководителя на планшетах, что, правда, позволило привлечь этих руководителей в ряды пользователей систем документооборота.

### На какие новые рубежи будет выходить рынок

Освоение новых сфер применения идет на рынке уже давно и будет продолжаться, сказал генеральный директор компании "Электронные офисные системы" Владимир Баласанян, отметив среди основных трендов развития движение в сторону вертикальных решений, мобильности и облачных моделей применения ИТ. Требования заказчиков к быстрдействию системы, оптимизации юзабилити также будут повышаться. Заказчикам потребуется работа на единой платформе, на которой должны быть реализованы не только функции работы с документами, но и полностью управление контентом, знаниями, совместная работа, порталы, общение, т. е. такие системы, как ЕСМ, станут все более интегрированными в бизнес-среду и будут покрывать всё большее количество задач. Будут предъявляться повышенные требования к интероперабельности разных систем предприятия и к их интеграции. "Что касается вопросов мобильности, да, этот тренд будет продолжаться, но работа будет вестись над оптимизацией функционала таких решений, потому что большинство существующих сейчас на рынке систем ориентируются на руководителей, — отметил эксперт. — А ведь мобильными должны быть (и уже есть) и управленцы среднего звена, да и вообще практически любые сотрудники. Так что мобильные сервисы будут развиваться в сторону учета интересов этих пользователей".

По мнению Филиппа Калашникова, основной тренд в развитии функционала СЭД сейчас связан с интеграцией традиционных задач СЭД (электронное согласование документов, управление версиями документов, контроль исполнения и т. п.) с задачами комплексного

### Наши эксперты



**ВЛАДИМИР БАЛАСАНЯН**,  
генеральный директор,  
"Электронные офисные  
системы"



**ОЛЕГ БЕЙЛЕЗОН**, главный  
архитектор, "Логика  
бизнеса 2.0"



**МАКСИМ ГАЛИМОВ**,  
директор по  
перспективным  
исследованиям, DIRECTUM



**ФИЛИПП КАЛАШНИКОВ**,  
руководитель службы  
внедрения, Paybot LLC



**АНДРЕЙ ЛИНЕВ**,  
генеральный директор,  
"ИнтерТраст"



**АРАМ ПАХЧАНЯН**, вице-  
президент, директор  
департамента продуктов  
для ввода данных, АБВУУ

управления бизнес-процессами предприятия. В том числе как с давно известными технологиями, объединенными аббревиатурой BPMS (системы управления бизнес-процессами), так и с новыми подходами, реализованными в системах управления задачами и поручениями и системами ACM (Adaptive Case Management). Тесная интеграция документооборота и управления поручениями вполне естественна: цель работы с документами — исполнение поручений по ним, а многие поручения связаны с созданием и обработкой документов. В воздухе носятся идеи (и даже есть реальные попытки их воплощения в жизнь) реализации электронного документооборота на базе системы контроля исполнения поручений, это в настоящее время действительно перспективное направление развития, расширяющее клиентскую базу СЭД и облегчающее первоначальное внедрение.

"Новые рубежи уже намечены международным опытом — это перевод фокуса с управленческих задач на задачи, связанные с повышением эффективности работы того, чем пытаешься управлять, — уверен Арам Пахчанян. — На мой взгляд, должно прийти окончатель-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 18 ►



# CompanuMedia 4.0: от автоматизации делопроизводства к управлению корпоративной информацией

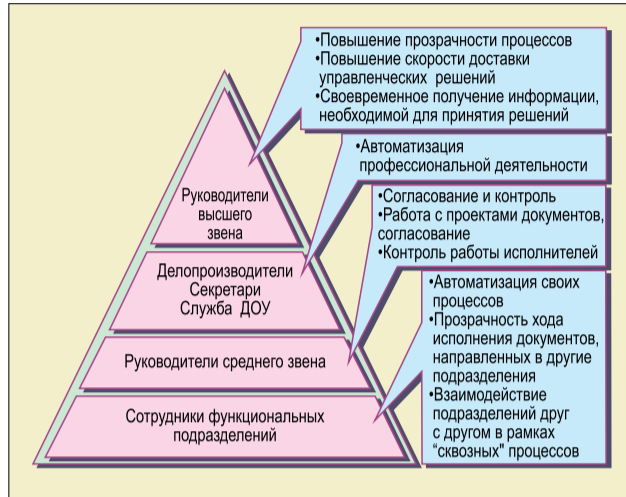
Современные системы электронного документооборота уже давно переросли свое название и шагнули далеко вперед в сравнении с предшественниками. Сегодня СЭД помимо автоматизации делопроизводства (как это зачастую было раньше) решают более широкий класс задач. Они обеспечивают комплексную автоматизацию всего спектра бизнес-процессов, связанных с управлением информацией. А это и взаимодействие сотрудников друг с другом, и их работа с клиентами и партнерами, и, например, подготовка к заседаниям/совещаниям, обработка заявок/обращений граждан и пр.

Уже давно в СЭД работают не только делопроизводители, но и менеджеры среднего звена, а в последние годы активно подключаются топ-менеджеры. В целом назначение СЭД сегодня можно характеризовать как предоставление бизнес-специалистам/госслужащим необходимой информации в нужное время и в нужном месте для эффективного выполнения ими своих должностных обязанностей.

Ориентированность СЭД на предоставление пользователям нужной информации в требуемое время и в существующем контексте, возможность взаимодействия с нужными людьми посредством обмена информацией — главная цель новой версии системы управления информацией CompanuMedia 4.0.

Первая версия CompanuMedia была выпущена в 1998 году и состояла из пяти модулей, автоматизирующих классическое делопроизводство. Сегодня система включает 15 модулей и представляет собой инструмент, обеспечивающий комплексную автома-

тизацию всего спектра задач, связанных с управлением информацией. В инновационной версии CompanuMedia 4.0 реализованы новые возможности и подходы к управлению информацией: интеллектуальный интерфейс



Пользователи CompanuMedia

от Студии Артемия Лебедева, новая концепция управления документами, задачами, процессами (case-management), мультиплатформенность, мобильность, социальная направленность, обеспечивающая эффективную коллективную работу, и многое другое. Новые возможности системы направлены на оптимизацию взаимодействия всех категорий сотрудников, повышение эффективности бизнес-процессов, качества и результативности управленческих решений, обеспечение контроля и прозрачности их исполнения.

Реализация требований к современным СЭД, выдвигаемых государством и бизнесом, потребовала ряда архитектурных изменений CompanuMedia. Основные требования к подобному уровню системам: неограниченные возможности интеграции с уже имеющимися у компании-заказчика информационными системами, расширяемость и масштабируемость, различные модели внедрения (на основе владения, аренды, облачная модель), инструментарий, ориентированный на поддержку всего комплекса документоориентированных деловых процессов.

С этой целью в CompanuMedia 4.0 реализованы такие новые возможности, как:

- **мультиплатформенность** (работа на любых ECM-платформах — IBM Lotus Domino/Notes, IBM FileNet, Microsoft SharePoint, OpenText, Documentum, Alfresco и др.; в любых операционных системах, включая OpenSource; в реляционных СУБД — DB2, Oracle, MS SQL, PostgreSQL и др.; в документированных СУБД — Domino, CouchDB и др.), переносимость с одной платформы на другую, интеграция с другими информационными системами, а значит, независимость от имеющихся у заказчика программных технологий, встраивание в любую инфраструктуру;
- **федеративность** (распределенное хранение информации с использованием репликации данных как механизма обмена данными между узлами системы), обеспечивающая гарантированную доставку информации и распределенную бесконфликтную обработку документов, а значит, централизованное

создание, хранение и поддержку общего контента, локальное создание, хранение и поддержку "местного" контента и быстрый доступ к контенту, являющемуся общим для разных структур компании;

- **персонализация делового контента и интерфейса** с учетом профессиональной деятельности пользователя, что обеспечивает удобную и комфортную работу в системе всех категорий сотрудников;

- **реализация концепции кейс-менеджмента**, то есть структурирование информации и деятельности в СЭД в виде конкретных кейсов (совокупности связанных одной целью исполнителей, документов, задач), что позволяет учесть особенность предметной области, в которой работает пользователь, его потребности, бизнес-правила и оргструктуру компании;

- **мобильность**, то есть возможность работы в системе как на персональном компьютере, так и на ноутбуке, смартфоне (BlackBerry), планшете (iPad) — тем самым обеспечивается доступ к необходимым документам в любом месте и в любое время, что помогает всегда быть включенным в бизнес-процессы, оперативно принимать по ним обоснованные управленческие решения;

- **поддержка широкого круга средств доступа к системе** (Web-клиент от Студии А. Лебедева, клиент ECM-систем, клиент Microsoft);

- **социальная направленность** — кроме вертикальной структуры управления, традиционной для средств автоматизации, система предлагает организовать горизонтальные взаимодействия (обсуждение проектов и инициатив, прямое общение между сотрудниками).

Новые возможности CompanuMedia позволяют компаниям дополнительно решить широкий класс задач, в условиях экономической нестабильности вывести на более высокий уровень качество и эффективность принимаемых решений.

Презентация CompanuMedia 4.0 запланирована на 9 октября 2012 года в рамках ежегодного форума компании "ИнтерТраст" в Москве в культурном центре "Автовилль" (подробности мероприятия изложены на сайте [www.intertrust.ru](http://www.intertrust.ru)).

НА ПРАВАХ РЕКЛАМЫ



## Автоматизация ввода документов и данных

Современным компаниям нужны эффективные технологии. ABBYY предлагает линейку удобных и функциональных программ для автоматизации ввода документов в государственных и коммерческих организациях:

**ABBYY ScanStation** – простая в использовании профессиональная программа для потокового сканирования документов.

**ABBYY Recognition Server** – серверное решение для преобразования бумажных документов организации в электронный вид – от персональных архивов до архивов предприятия.

**ABBYY FlexiCapture** – универсальная платформа для потокового сканирования, обработки документов и извлечения данных в информационные системы предприятия.

# “Мы хотим эффективно применять лучшие западные достижения в российских условиях”

В начале этого года руководство холдинга “АйТи” объявило о серьезной реструктуризации своего направления ЕСМ (управление корпоративным контентом), суть которой заключалась как в его сугубо организационной перестройке, так и в существенной коррекции самой философии продвижения этих средств на рынок. Во главе созданной компании “Логика бизнеса 2.0” встала Мария Каменнова, один из самых авторитетных в нашей стране специалистов в области процессно-ориентированного управления, которая тогда же сформулировала свое понимание проблем ЕСМ в тесной увязке с использованием методов BPM (управление бизнес-процессами).

**Как выполняются намеченные планы по развитию ЕСМ-направления? Что удалось сделать, какие встретились трудности, как вы их преодолевали?**

Придя в “АйТи”, я видела перед собой две основные задачи для компании “Логика бизнеса 2.0”. Первая — это создание структуры, которая могла бы работать на стыке направлений ЕСМ и BPM, интегрируя их между собой при реализации конкретных проектов. И вторая — организационно построить работу компании и отношения в коллективе таким образом, чтобы она могла эффективно применять лучшие западные достижения в российских условиях. А именно, — чтобы у нее было передовое мировое видение проблем и методов их решения, но в то же время она имела российскую гибкость в управлении и принятии решений, с быстрой, адекватной реакцией на происходящие на местном рынке перемены (крупные западные компании — это очень сложные и довольно неповоротливые организации). Для построения такой организационной структуры потребовалось откорректировать существовавшие бизнес-процессы, внедрить некоторые дополнительные учетные системы. Трудности есть, но в целом все идет в плановом порядке.

На самом деле главной проблемой является, конечно, первая задача. Не в том плане, что у нас что-то не получается, — нет, все развивается, как я уверена, достаточно успешно. Просто это требует более значительных усилий. Главная трудность заключается в том, что тут мы зависим от внешних факторов, от рынка, от того, как наши идеи и предложения воспринимаются заказчиками. Фактически речь идет о формировании нового рынка ЕСМ+BPM и о задаче стать ведущим экспертом на нем. Уже спустя несколько месяцев после создания “Логика бизнеса 2.0” мы очень четко увидели, что идем верной дорогой, что мы точно распознали неудовлетворенность спроса на рынке и правильно спрогнозировали развитие этих потребностей.



Мария Каменнова

**По каким критериям вы оцениваете “попадание в яблочко” при решении вашей целевой задачи?**

После официального образования “Логика бизнеса 2.0” мы начали формирование в ней BPM-практики за счет привлечения соответствующих специалистов, в том числе тех, кто раньше работал со мной. Так вот, поступавших к нам на работу BPM-сотрудников мгновенно разбирали идущие в компании крупные ЕСМ-проекты. Сейчас, основываясь на вполне конкретном опыте, уже можно утверждать: любой ЕСМ-проект (в том числе развёртывание СЭД или электронного архива) около трети своего бюджета должен выделять на трансформацию у заказчика бизнес-процессов.

Еще один очень интересный момент — актуальность темы “Архитектура предприятия”. В несколько упрощенном виде задача тут состоит в построении модели работы организации, для чего требуется, в частности, выявить и описать все ее бизнес-процессы. Эти вопросы хорошо понятны на западном рынке, есть методы и инструменты их решения, но мои попытки реализовать эти предложения в России я не могу назвать очень уж успешными, хотя отдельные проекты все же были. Руководители наших предприятий чаще всего не совсем понимали, зачем им это нужно, придерживаясь позиции “работает организационная система, и пусть дальше работает”.

Сейчас мы хорошо видим, что абстрактная задача построения архитектуры предприятия действительно пока не очень востребована в России. Но столь же явно она уже сейчас нужна в рамках решения крупных ИТ-проектов, точнее, через их реализацию компании почти неминуемо приходят к необходимости

создания архитектурной бизнес-модели своей организации.

**Вы сказали, что с внутренней реорганизацией компании нет особых проблем. И все же можно узнать — как у вас устроена работа?**

Я не говорю, что там нет трудностей, просто всё зависит от нас самих. Некоторые неожиданности есть и тут. Например, сначала мы хотели организационно разделить компанию по трем основным практикам — ЕСМ, BPM и ЭХД (электронные хранилища данных) и наладить учет работы (доходы, прибыль и пр.) по этим трем слоям. Но опыт показал, что такое горизонтальное деление сейчас не годится. Получается, что нам нужно скорее создание проектной структуры управления с использованием общего пула ресурсов, в первую очередь, конечно, кадровых, компании в целом.

**Какие актуальные проблемы развития данного рынка, на ваш взгляд, не находят еще достаточного понимания со стороны заказчиков?**

Хотя я сказала об интересе компаний к связке ЕСМ+BPM, все же говорить о 100-процентном понимании актуальности именно такого подхода к автоматизации еще рано. Доля тех, кто не хочет слушать о реинжиниринге и формулирует задачу “оставить всё, как есть сейчас, но с ИТ”, еще велика. Тут нам всем нужно еще работать и работать. Разумеется, основным двигателем в этом плане являются изменения объективных требований рынка, но субъективные факторы — пояснения, доказательства, демонстрация опыта — тоже очень важны.

Вообще, технологические возможности расширяются очень быстро. Мы переходим в эпоху всеобщей мобильности, точнее говоря, того, что называют digital life, “цифровая жизнь”, когда вся наша жизнь — и на работе, и дома, и на отдыхе — будет пронизана информационными и коммуникационными технологиями. Многие еще не стали так жить, многие живут, но не очень осознают, что уже перешли в новую эпоху. “Цифровая жизнь” — это когда человек постоянно находится в контакте с информационным внешним окружением, всегда на связи. Если, конечно, он по собственному желанию не отключился сам. В этом разница между тем, что было раньше, и что есть сейчас. Раньше что-то нужно было сделать, чтобы выйти на связь, а сейчас — чтобы выйти из этого “постоянно-связного” состояния.

Сегодняшняя проблема и для нас, поставщиков ИТ, и для заказчиков заключается в том, чтобы двигаться в цифровое будущее не интуитивным способом, не методом проб и ошибок, а планомерными шагами, четко понимая, куда и каким образом мы должны попасть, хотя бы в видимой перспективе.

Я сказала про коммуникации, но то же самое нужно отметить и про ЕСМ. Масса российских компаний воспринимают сегодня “корпоративный контент” лишь как множество официальных документов с гербовыми печатями (пусть даже электронными). Не понимая при этом, что контентом (причем очень ценным, в том числе и при решении юридических конфликтов) служит масса информации, хранимой в почтовых системах, в социальных сетях и на многих других ресурсах.

Хочу еще раз повторить свою позицию, о которой говорила и раньше: мы как поставщики ИТ должны идти впереди наших заказчиков, помогая им продвигаться к повышению эффективности работы, а не плестись в хвосте. Хотя, конечно, забегать сильно вперед тоже нельзя, нужно понимать разумную, оптимальную дистанцию.

**Методология, изменение бизнес-процессов — очень хорошо и понятно. Но на практике все это должно быть реализовано в виде конкретных систем, конкретных технических решений. Что ваша компания предлагает сейчас в продуктовом плане?**

Да, конечно, методология и собственно ИТ — это две стороны одной медали. Я не сказала этого сразу, но реорганизация нашего продуктово-технологического хозяйства также была одним из ключевых направлений работы нашей компании в первые месяцы после ее формирования. И мы буквально на днях официально объявим о завершении нашей “инвентаризационной” деятельности и о нашей стратегии будущего развития продуктовой линейки.

Если кратко, то суть этих объявлений заключается вот в чем. Во-первых, мы четко заявляем, что этап создания СЭД-решений уже закончился (впрочем, мы говорили об этом еще несколько лет назад) и мы будем формировать (точнее — продолжать, потому что делать это мы начали давно) ЕСМ-системы. До сих пор у нас была линейка продуктов под названием “БОСС-Референт” с ориентацией на различные базовые платформы (основная — IBM Lotus). Теперь мы меняем название своего семейства — оно будет продвигаться на рынок под маркой “Логика ЕСМ”, что является отражением идеи ЕСМ+BPM. Но, разумеется, речь идет не просто о смене вывески. В принципиальном плане мы переходим от платформенно-ориентированного принципа разработки ПО к предметно-ориентированному. То есть это будут решения, предназначенные, например, для корпоративной финансовой функциональности (“Логика ЕСМ. Финансовые документы”), государственного сектора (“Логика ЕСМ. Госуправление”) и др. В качестве технической основы мы будем применять средства IBM (FileNet и Lotus) и открытое ПО (Alfresco и JBoss). Очень скоро мы сообщим обо всем этом подробнее.

## Двигаясь...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 16

ное понимание, что слишком часто люди неэффективны, потому что тратят много сил на поиск информации. При этом нужно учитывать текущий опыт работы людей с информацией и не предлагать им старые, отжившие свой век средства. Удивительно, что интернет-отрасль блестяще реализовала те парадигмы работы с информацией, вокруг которых индустрия СЭД больше теоретизировала, чем реально занималась их воплощением. Поэтому в отрасли СЭД теперь нужно быть в роли догоняющего, а это непросто, потому что догонять приходится сразу по многим направлениям: эффективное управление метаданной, мобильные решения, поиск и т. д.”

Максим Галимов считает, что нас ожидает дальнейшее расширение спектра ориентированных на документы и процессы задач, решаемых средствами ЕСМ. Кадровые процессы, финансовый документооборот, задачи управления рисками и другие решения уже опробованы в реальных проектах, и они будут широко востребованы. Государственные органы по-прежнему составят довольно существенную долю заказчиков, и их специфические задачи получат дальнейшее развитие. В качестве современного тренда он называет не просто решение вновь возникающих задач, а вовлечение все большего числа пользователей в работу с уже существующими системами. Новые сотрудники требуют новых интерфейсов, которые станут более специализированными. Способы взаимодействия и доступа к информации сместятся

в сторону социальных инструментов, хотя тут будет развиваться не столько функционал, сколько методы работы с ним. Таким образом, будет закрыта очевидная необходимость в сотрудничестве команд разных компаний, но при этом нужно будет также решить задачу агрегации информации и синхронизации разнородных хранилищ.

Андрей Линева сказал о необходимости предоставить заказчикам удобный инструмент для повышения личной эффективности работы руководителей компаний и снижения риска принимаемых ими решений. Именно это вместе с проблемами кейс-менеджмента и темой мобильных рабочих мест и обозначит новые рубежи СЭД в краткосрочной и в долгосрочной перспективах.

По мнению Олега Бейлезона, основной тенденцией на ближайшие два-три

года будет смещение задач пользователей в сторону управления знаниями: “Поставщикам необходимо обеспечить возможность работы с документом как с артефактом высокой ценности и неопределенно долгим — до тех пор, пока он востребован. При этом доступ к таким документам должен быть максимально удобным, но без потери корпоративной составляющей в виде управления безопасностью и возможностью организации на базе документов обязывающих и подконтрольных бизнес-процессов. Одним из вызовов в этой ситуации является построение решения, удовлетворяющего одновременно и старым требованиям (классическая СЭД), и новым (ЕСМ-функционал). Это сложная задача, перед которой уже фактически спасовали некоторые отечественные вендоры — СЭД- и ЕСМ-функционалы у них разне-



# “Создание единого документооборота холдинга — актуальная задача”

Говоря об автоматизации документооборота, чаще всего по традиции подразумевают внутренние системы управления движением документов в организации. Когда же речь заходит о взаимодействии компаний между собой, используется термин межорганизационный или межкорпоративный (применительно к госсектору — межведомственный) документооборот. Однако на самом деле есть еще один актуальный вид обмена документами — между компаниями внутри одного холдинга. О проблемах реализации внутривхолдингового документооборота рассказывает эксперт компании DIRECTUM Константин Чермак.

## Что можно сказать об актуальности темы “документооборот в холдингах”?

Она постоянно возрастает. В России холдинги занимают около 80% рынка, остальное приходится на долю малого бизнеса. Но до недавнего времени задачи автоматизации были сосредоточены на документообороте внутри отдельных компаний холдинга, а не между ними. Сейчас же вопрос ставится о построении единого документооборота для всего комплекса организаций, когда документы и бизнес-процессы иницируются управляющей компанией или каким-либо предприятием и могут перемещаться по всему холдингу, обеспечивая при этом прозрачность и непрерывность процессов. Это позволяет установить инициатора конкретного поручения, понять, какие причины послужили для принятия того или иного решения, произвести согласование договорных документов с учетом лимита ответственности или бюджетов. Такая задача особенно актуальна в связи с тем, что компании постепенно отказываются от Excel в пользу планомерного бюджетирования на основе единой системы всего холдинга.

## Тогда, наверное, нужно сначала разобраться, в чём разница между документооборотом в холдингах и “нехолдингах”?

В традиционной постановке задачи документооборот осуществляется в рамках одного предприятия и не выходит за его пределы. В холдинге же мы можем наблюдать за двумя типами процессов. Первый протекает в рамках одного предприятия, а на финальном этапе на утверждение в головную организацию уходят, например, лимиты ответственности по договорам, кадровые назначения, распоряжения. Второй тип процессов зарождается в управляющей компании или в главной организации холдинга и спускается на исполнение в дочерние фирмы. При этом процессы находятся на постоянном контроле у президента холдинга или у его уполномоченных лиц. Здесь могут быть абсолютно разные процессы, начиная от простого исполнения по документу и заканчивая построением новой линейки продуктов.



Константин Чермак

Ключевая особенность состоит еще и в том, что в отличие от “нехолдинга” холдинг — это территориально распределенная структура, предприятия которой могут быть разбросаны по стране, то есть по разным часовым поясам. В документообороте холдинга необходимо обращать внимание и на эту специфику, чтобы поручения в календаре рабочего времени учитывали временную разницу.

## Как должна решаться проблема такой автоматизации холдингов?

Тут видятся два основных варианта. Первый — построение единой системы. У нас в России есть такие компании, которые построили подобную единую систему: серверы находятся в Москве, а пользователи работают удаленно по всей стране (канал связи позволяет). Есть и такие варианты, когда строится система, состоящая из отдельных узлов, отдельных экземпляров, но на базе одного и того же продукта, который обеспечивает взаимосвязь.

В качестве примера приведу компанию “Уралхим”. В ней наш продукт DIRECTUM используется как в головной организации, так и в дочерних обществах. Внедрение проходило абсолютно независимо: изначально в дочерних компаниях, затем в головной. И только третьим этапом данные системы были связаны в единое корпоративное поле. Сейчас все предприятия холдинга, кроме вновь приобретенных, работают в рамках единой системы. И это действительно отдельные её экземпляры, они не зависят друг от друга ни по версиям, ни по разработкам. Но построены все на базе одной платформы, при этом используется решение DIRECTUM Intersystem Cooperation Services (DICS), которое позволяет организовать взаимодействие между системами,

установленными в разных организациях, имеющими разные версии, разную разработку и настройку.

Второй вариант — использование механизма репликации. Он актуален для компаний с жестко организованной структурой, где требуется единство не только в рамках экземпляров системы, но и единство в стилях, в типовых процессах. Здесь необходим не просто конечный результат, но весь процесс принятия решения вплоть до того, кем оно инициировано, кто участвовал в согласовании. По такому примеру система DIRECTUM построена в “Газпром Трансгаз Чайковский”. Аппарат управления и двадцать филиалов обмениваются информацией через репликацию. Здесь система едина как по версии, так и по разработке.

Заказчики могут выбрать наиболее подходящий им вариант. В случае независимых систем возможен обмен информацией и получение итогового результата. При использовании модели репликации полностью виден весь процесс, но платой за это является то, что все системы строятся зависимыми друг от друга и уже какие-то незначительные нюансы учесть в решении не получится. Этот вариант актуален для филиальной структуры, то есть когда удаленные подразделения являются филиалами, а не отдельными юридическими лицами.

## И все же — можно ли говорить об архитектуре “идеальной СЭД холдинга”? Или архитектурное решение нужно принимать в каждом конкретном случае?

Я уже сказал, что существуют два варианта — с использованием независимых и полностью зависимых друг от друга систем. Их выбор остается за заказчиком с учетом, скажем, того, насколько ему нужна прозрачность процессов и готов ли он за это платить.

Есть ещё и вариант построения независимых друг от друга систем с помощью механизма DICS, но с единой уникальной разработкой. Таким примером может быть шаблон договорной деятельности блока переработки и торговли в компании ТНК-ВР. Системы на предприятиях абсолютно идентичны, так как все изменения в систему вносит корпоративный центр компетенций DIRECTUM через процедуру запросов на изменение. И только после согласования со всеми участниками шаблона эти изменения принимаются и передаются сразу всем предприятиям. В связи с тем, что вся разработка идентична, обеспечивается прозрачность, которая так необходима бизнесу, и снижается стоимость сопровождения системы.

## Как решается задача обеспечения нужного уровня юридической значимости документооборота в холдингах?

Вопрос юридической значимости надо рассматривать в двух вариантах организаци-

онной структуры. Первый — когда документооборот идет в рамках одного предприятия, т. е. существует одна головная организация и филиалы и представительства. Тут достаточно приказов, распоряжений по холдингу, придающих электронному документу юридическую значимость внутри него.

Второй вариант — когда речь идет именно о холдинге, о группе предприятий, которые юридически являются отдельными организациями, но физически это дочерние общества, аффилированные структуры. Здесь необходимы соглашения между собой о доверии в использовании ЭЦП. И центр сертификации тогда будет уже не внутренний, а сторонний, которому доверяют все участники обмена. Этот вопрос решается юристами, прописываются необходимые регламенты, соглашения, где обозначается, что данные общества зависят друг от друга и действуют в рамках единого положения. Ключевая особенность в том, что система, которая строится у заказчика, должна обеспечивать поддержку ЭЦП (сертифицированных средств криптографической защиты информации), а ЭЦП должна гарантировать не только авторство, но и неизменность подписанного документа. Например, механизм репликации позволяет обмениваться документами, так как используется в рамках единой системы. У документов сохраняются все подписи, и в рамках системы они достоверны. При обмене через DICS используется формат электронного структурированного документа (ESD) и есть возможность выгружать из системы не просто документ, но и ключи ЭЦП, которые на нем установлены, и передавать эту информацию в другую систему. Таким образом гарантируется и авторство, и неизменность, так как оба участника обмена доверяют одному центру сертификации.

## Какие еще вопросы автоматизации холдингов актуальны?

Надо сказать о единстве нормативно-справочной информации. Тут опять же есть те же два варианта — независимые, но синхронизируемые экземпляры и единая база. Можно справочник одной из систем сделать эталонным, например, справочник в головной организации. Выбор варианта зависит от специфики бизнеса заказчика.

И второй аспект, на котором хочется заострить внимание, — стыковка документооборота с финансовыми задачами. Сейчас в рамках холдинга в СЭД циркулируют именно деловые документы (договора, приказы, письма), но те же счета, счета-фактуры обращаются обособленно в рамках учетных систем. И даже внутри холдинга обмен идет по электронной почте, хотя на рынке уже существуют решения, которые позволяют связать между собой предприятия для обмена данными документами. В рамках компании DIRECTUM уже стартовал проект по работе над таким решением.

сены по разным системам. Долгосрочная же перспектива — решение, обеспечивающее организации возможностью реализовывать любые сценарии документоориентированной работы”.

## Готов ли рынок к выходу на новые рубежи?

Говоря о том, что заказчики становятся требовательней, чем несколько лет назад, Максим Галимов отметил, что это происходит во многом благодаря высокому уровню освещения на разного рода мероприятиях и в СМИ темы работы с корпоративной информацией, а также связано с изменением привычек и персонального опыта руководителей разных уровней, с государственной политикой в области управления информацией. Поэтому психологические и нормативные барьеры, по его оценке, не слишком высоки и уже не играют важной роли. В то же время го-

товность вендоров ограничивается и существующими платформами, и доступными им ресурсами, но при этом эксперт считает, что мы еще увидим новых игроков, в том числе из числа существующих интеграторов: потребности возрастают, а реализовывать их становится сложнее. Хотя нынешние вендоры также держат в запасе какие-то козыри, которые будут вскрыты в ближайшем будущем.

Ключевым моментом, по мнению Арама Пахчаняна, является то, что заказчики готовы платить за новые возможности, поэтому рынок СЭД в России активно растет. Но на рынке мало евангелистов, людей, которые разъясняли бы заказчикам, какие у них могут быть новые, интересные возможности: “Сообщество поставщиков СЭД работает не очень активно, его деятельность не вызывает интерес, нет ощущения того, что это динамичная, ин-

новационная область. Это неудивительно: многие разработчики российских СЭД держатся за управленческий документооборот, и расширять представления своих клиентов им крайне не выгодно: это как пустить козла в огород. Конечно, картину немного смягчает наличие профессиональных конференций и выставок. Но мне кажется, что данная тема заслуживает большего внимания, а эксперты СЭД и заинтересованные лица могли бы занимать более активную позицию”.

Владимир Баласанян также упомянул о неоднозначности оценок готовности рынка: “С одной стороны, большинство поставщиков предлагает решения, которые идут впереди и предопределяют потребности заказчика, с другой — заказчики все же диктуют свои требования к функционалу и методам работы. Больше всего я вижу проблем не функ-

циональных, а, скорее, нормативных и организационных. Чаще всего желание автоматизировать и внедрить системы класса ECM бежит впереди организационных возможностей компании. Часто бывает, что не все поддерживают это или в компании нужно провести определенные перемены. И тут все зависит от поддержки проекта автоматизации первыми лицами компании. Про нормативно-законодательную часть писали уже много, повторяться не буду. Но скажу, что это основательно мешает развитию отрасли и рынка в целом и является большим сдерживающим фактором для более быстрого перехода к использованию электронных документов как в государстве, так и в бизнесе”.

Во многом развивая именно “нормативную” тему, Олег Бейлезон отметил: ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 20 ►



# EOS for SharePoint: ВЫХОД НА НОВЫЙ УРОВЕНЬ

**ЭОС готовит очередную версию СЭД**  
Компания “Электронные офисные системы” (ЭОС) готовит новый релиз популярной порталной СЭД на базе Microsoft SharePoint 2010 — решения EOS for SharePoint. При разработке данной версии основной упор был сделан на кардинальное повышение быстродействия системы. Теперь наряду с богатым функционалом система обладает значительно улучшенной производительностью, что позволяет осуществлять крупные внедрения (более 1000 рабочих мест).

**О системе**  
EOS for SharePoint представляет собой готовое решение, в котором система электронного документооборота (СЭД) встроена внутрь корпоративного портала Microsoft SharePoint 2010. При этом система не является шлюзом к какой-либо внешней СЭД — она полностью построена на основе стандартных технологий Microsoft SharePoint 2010.

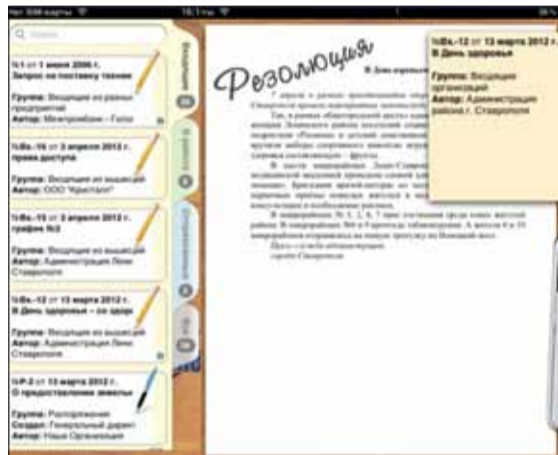
Такой подход позволяет максимально полно использовать совместно с СЭД все возможности платформы, например, сервисы корпоративного портала, календарное планирование, дополнительные функции MS Office, автоматизацию различных внутренних бизнес-процессов (workflow) и т. д. В результате через единый интерфейс портала пользователю становятся доступными и все возможности по управлению документами.

Хотя EOS for SharePoint и реализован на базе стандартных технологических компонентов платформы SharePoint, данный продукт представляет собой полноценную СЭД, обладающую всеми необходимыми функциональными возможностями, обязательными для систем данного класса. Система обеспечивает автоматизацию полного жизненного цикла обработки документов. В числе прочего она предоставляет целый набор расширенных возможностей: гибкие настройки маршрутизации документов, настраиваемые политики разграничения доступа, учет организационной структуры при назначении задач сотрудникам, режим замещения сотрудников, работа помощников за руководителя, специально адаптированные под руководителей приложения для Windows и iPad и т. д.

## Новая версия

При разработке текущей версии EOS for SharePoint основной упор был сделан именно на “выход за пределы” стандартных функциональных возможностей СЭД, которые в результате значительно расширились и углубились. Что же касается новой версии, то в ней максимальное внимание было уделено именно производительности. Система была существенно оптимизирована по целому ряду параметров, включая переработку структуры данных, упрощение модели доступа, улучшение внутренней бизнес-логики приложения.

В итоге разработчикам новой версии удалось добиться существенного увеличения производительности. Тестирование продемонстрировало улучшение большинства контролируемых показателей в 2—3 раза. Значительно ускорились операции создания и открытия документов, выполнения основ-



Мобильное рабочее место руководителя в EOS for SharePoint — “Портфель руководителя” для Apple iPad

ных действий с ними, исполнения поисковых запросов и т. д.

**SharePoint и проблемы производительности**  
Как известно, снижение производительности — это одна из типичных проблем, с которыми сталкиваются заказчики при крупных внедрениях СЭД, построенных на платформе SharePoint.

Безусловно, сама по себе данная платформа является практически неограниченно масштабируемой и успешно используется при внедрении крупных порталных проектов (до нескольких миллионов распределенных пользователей). Однако проекты подобного уровня имеют дополнительные особенности. Во-первых, в подобных случаях критически важное значение приобретает правильное планирование технологической инфраструктуры. При этом требования к ресурсоемкости оборудования обычно бывают весьма значительными. Во-вторых, как правило, известные внедрения крупного масштаба редко простираются далее возможностей корпоративных порталов и поисковых систем, что не относится к области СЭД.

В процессе промышленной эксплуатации СЭД даже несколькими сотнями пользователей система подвергается постоянной нагрузке, как правило, значительно превышающей интенсивность обращений к корпоративному portalу. Увеличение объемов хранимых в системе данных с течением времени только увеличивает общую

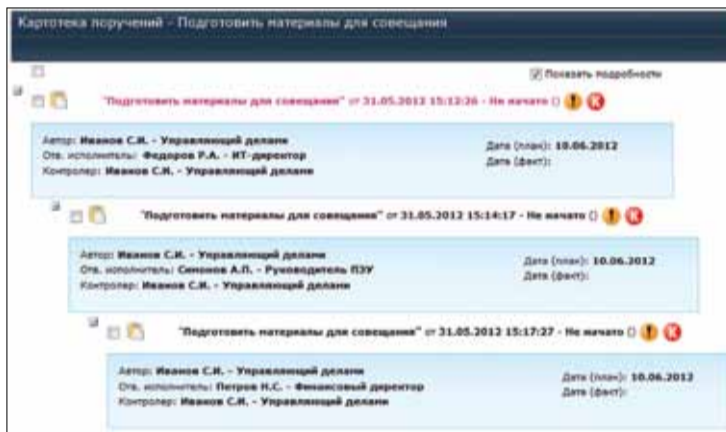
нагрузку и усугубляет проблемы с производительностью.

Как правило, реализованные на базе SharePoint СЭД-решения рассчитаны на применение в проектах до нескольких сотен рабочих мест. При масштабировании таких решений неизбежно возникают проблемы с производительностью.

## Подходы к “ускорению” СЭД

Единственный способ решения таких проблем — серьезная переработка и оптимизация внутренних технологических процедур и компонентов платформы Microsoft SharePoint, используемых в рамках СЭД. Именно эту задачу и решали разработчики ЭОС при выпуске новой версии EOS for SharePoint. При этом, по данным ЭОС, компания максимально использовала опыт, накопленный в других ее продуктах (в частности, СЭД “Дело”) и при работе с крупнейшими заказчиками.

В настоящее время на рынке существует несколько продуктов для автоматизации документооборота на платформе Microsoft SharePoint. Их разработчики по-разному подходят к решению проблем с производительностью. Некоторые продукты изначально позиционируются как проектные разработки, решающие лишь отдельные задачи документооборота и предназначенные для средних и небольших организаций. В этом случае никаких специальных средств для улучшения быстродействия системы не предлагается.



Интерфейс EOS for SharePoint 3.4. Иерархические поручения по документу

Также существуют примеры иного подхода, при котором разработчик полностью перерабатывает базовую структуру данных SharePoint, создает собственную отдельную базу данных, заменяет стандартные процедуры и т. п. Такой подход, безусловно, положительно сказывается на быстродействии системы, однако одновременно он несет и целый ряд серьезных недостатков.

В этом случае СЭД превращается в отдельный продукт со своей собственной отдельной логикой и структурой данных, практически полностью утрачивая качества

платформенности. В числе прочего это крайне негативно сказывается на гибкости настроек СЭД, так как они полностью “отрываются” от возможностей платформы. Из-за этого для внесения изменений в базовую конфигурацию придется значительно чаще обращаться к разработчикам системы. С точки зрения пользовательского интерфейса такое решение вообще не воспринимается как созданное на платформе SharePoint.

Согласно информации, полученной от ЭОС, разработчики новой версии EOS for SharePoint пошли по собственному пути. Суть его заключается в попытке соблюдения баланса между двумя описанными выше крайностями. Это означает, что функции, эффективно реализованные в самой платформе, были оставлены без изменений “на стороне SharePoint”. Помимо прочего это позволяет также сохранить легкость перехода на новые версии платформы Microsoft.

В то же время компоненты, которые вызывают реальные проблемы с производительностью, были переработаны и оптимизированы либо полностью заменены на элементы собственной разработки ЭОС. При этом переработке подверглись исключительно “сервисные” механизмы, которые были просто адаптированы под характерные для СЭД нагрузки. Стоит также отметить, что данные изменения никоим образом не отразились на интерфейсе СЭД. Внешне в новой версии системы ничего не изменится, однако пользователи должны почувствовать серьезное улучшение производительности.

## Будущее начинается уже сегодня

В настоящее время новая версия EOS for SharePoint еще готовится к официальному выпуску. Однако в соответствии с хорошо зарекомендовавшей себя практикой ЭОС уже провела три пилотных внедрения для обкатки системы в реальных условиях. Одной из “пилотных зон” стала Администрация Президента и Правительства Республики Бурятия. Этот сложный и масштабный проект внедрения СЭД охватывает более 1500 рабочих мест.

Совсем недавно завершился переход на новую версию еще для двух клиентов ЭОС — на 500 и 200 рабочих мест. На текущий момент полученные результаты показывают, что система действительно успешно справляется со всеми задачами в условиях крупных проектов.

Согласно правилам ЭОС новая версия системы предоставляется заказчикам бесплатно в рамках технической поддержки. Весь процесс обновления версии максимально автоматизирован (разработана специальная утилита) и занимает не более нескольких дней.

## Двигаясь...

◀ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

“Технологические и организационные проблемы существовали всегда, но уникальной для нас проблемой в данном случае стал вопрос разной трактовки одних и тех же понятий. “Документ” в терминах ГОСТов на ДОУ — это совсем не тот документ, которым “мыслят” системы Content Management. Такая же двойственность наблюдается и в процессах работы с этими документами. Причем проблема эта не только заказчиков — разработчикам и внедренцам СЭД (а кому, как не им, осваивать новые горизонты) тоже сложно перестраивать годами утверждавшийся понятийный аппарат”.

Очевидно, в наше время рынок готов к использованию систем существенно

более простых и дружелюбных к пользователю, чем это было раньше. Это отметил Филипп Калашников, сказав, что “офисный народ” ждет от новых СЭД возможности обсуждать документы так же легко, как это делается в Facebook’е. И новые версии практически всех СЭД предлагают такие возможности, оптимистично заявил эксперт.

## Роль новых технологий и бизнес-моделей

Максим Галимов уверен, что всему, в том числе и свободному ПО (СПО) и облакам, найдется свое место, но на сегодняшний день бизнес-модель проприетарного ПО с развертыванием по принципам on-premise остается самой надежной. По его мнению, вряд ли эта ситуация радикально поменяется в ближайшие несколько лет. Перемены, конечно, могут произойти: например, возможен массо-

вый переход в облака, если вдруг бизнес-потребности заказчиков резко изменятся, а ПО, поддерживающее их, будет доступно только в облачной модели.

Андрей Линева также осторожно говорит о “модных” тенденциях, отметив, что его компания, работая на среднем крупном рынке, строит свою политику на прагматичной основе: “Мы в своих решениях применяем компоненты, выполненные на СПО, но очень аккуратно, предоставляя заказчику полные гарантии поддержки установленного у него в составе нашей СЭД СПО (я мало верю в перспективы решений, полностью выполненных на базе СПО для крупных организаций, — слишком велики для них риски). Что касается облаков, то нас интересуют в первую очередь корпоративные облака наших клиентов, и в тех случаях, когда заказчик идет по этому

пути, мы охотно переносим наши решения на эту модель организации ИС предприятия”.

Роль новых технологий и бизнес-моделей пока незначительная, считает также Арам Пахчанян, подчеркивая, что СПО еще вызывает легкий интерес, а вот облака и аутсорсинг плохо сочетаются с жесткой управленческой ориентированностью заказчиков, да и число предложений по ним пока невелико.

Олег Бейлезон настроен более оптимистично: “Все нововведения в общем ландшафте продуктов и услуг ИТ-индустрии обязательно затрагивают самые разные функциональные области — и ERP, и CRM, и ECM, и СЭД. Причем затрагивают в примерно одинаковой степени. И производители систем любых классов должны эти изменения внимательно

# PC WEEK RUSSIAN EDITION

## КОРПОРАТИВНАЯ ПОДПИСКА

### Уважаемые читатели!

Только полностью заполненная анкета, рассчитанная на руководителей, отвечающих за автоматизацию предприятий; специалистов по аппаратному и программному обеспечению, телекоммуникациям, сетевым и информационным технологиям из организаций, имеющих **более 10 компьютеров**, дает право на **бесплатную** подписку на газету PC Week/RE в течение года с момента получения анкеты. Вы также можете заполнить анкету на сайте: [www.pcweek.ru/subscribe\\_print/](http://www.pcweek.ru/subscribe_print/).

**Примечание.** На домашний адрес еженедельник по бесплатной корпоративной подписке не высылается. Данная форма подписки распространяется только на территорию РФ.

### Я хочу, чтобы моя организация получала PC Week/RE!

Название организации: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес организации: \_\_\_\_\_

Индекс: \_\_\_\_\_ Область: \_\_\_\_\_

Город: \_\_\_\_\_

Улица: \_\_\_\_\_ Дом: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_

Подразделение / отдел: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_ Факс: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ WWW: \_\_\_\_\_

(Заполните анкету печатными буквами!)

#### 1. К какой отрасли относится Ваше предприятие?

1. Энергетика
2. Связь и телекоммуникации
3. Производство, не связанное с вычислительной техникой (добывающие и перерабатывающие отрасли, машиностроение и т. п.)
4. Финансовый сектор (кроме банков)
5. Банковский сектор
6. Архитектура и строительство
7. Торговля товарами, не связанными с информационными технологиями
8. Транспорт
9. Информационные технологии (см. также вопрос 2)
10. Реклама и маркетинг
11. Научно-исследовательская деятельность (НИИ и вузы)
12. Государственно-административные структуры
13. Военные организации
14. Образование
15. Медицина
16. Издательская деятельность и полиграфия
17. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 2. Если основной профиль Вашего предприятия – информационные технологии, то уточните, пожалуйста, сегмент, в котором предприятие работает:

1. Системная интеграция
2. Дистрибуция
3. Телекоммуникации
4. Производство средств ВТ
5. Продажа компьютеров
6. Ремонт компьютерного оборудования
7. Разработка и продажа ПО
8. Консалтинг
9. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 3. Форма собственности Вашей организации (отметьте только один пункт)

1. Госпредприятие
2. ОАО (открытое акционерное общество)
3. ЗАО (закрытое акционерное общество)
4. Зарубежная фирма
5. СП (совместное предприятие)
6. ТОО (товарищество с ограниченной ответственностью) или ООО (Общество с ограниченной ответственностью)

#### 7. ИЧП (индивидуальное частное предприятие)

8. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 4. К какой категории относится подразделение, в котором Вы работаете? (отметьте только один пункт)

1. Дирекция
2. Информационно-аналитический отдел
3. Техническая поддержка
4. Служба АСУ/ИТ
5. ВЦ
6. Инженерно-конструкторский отдел (САПР)
7. Отдел рекламы и маркетинга
8. Бухгалтерия/Финансы
9. Производственное подразделение
10. Научно-исследовательское подразделение
11. Учебное подразделение
12. Отдел продаж
13. Отдел закупок/логистики
14. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 5. Ваш должностной статус (отметьте только один пункт)

1. Директор / президент / владелец
2. Зам. директора / вице-президент
3. Руководитель подразделения
4. Сотрудник / менеджер
5. Консультант
6. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 6. Ваш возраст

1. До 20 лет
2. 21–25 лет
3. 26–30 лет
4. 31–35 лет
5. 36–40 лет
6. 41–50 лет
7. 51–60 лет
8. Более 60 лет

#### 7. Численность сотрудников в Вашей организации

1. Меньше 10 человек
2. 10–100 человек
3. 101–500 человек
4. 501–1000 человек
5. 1001–5000 человек
6. Более 5000 человек

#### 8. Численность компьютерного парка Вашей организации

1. 10–20 компьютеров
2. 21–50 компьютеров

3. 51–100 компьютеров
4. 101–500 компьютеров
5. 501–1000 компьютеров
6. 1001–3000 компьютеров
7. 3001–5000 компьютеров
8. Более 5000 компьютеров

#### 9. Какие ОС используются в Вашей организации?

1. DOS
2. Windows 3.xx
3. Windows 9x/ME
4. Windows NT/2K/XP/2003
5. OS/2
6. Mac OS
7. Linux
8. AIX
9. Solaris/SunOS
10. Free BSD
11. HP/UX
12. Novell NetWare
13. OS/400
14. Другие варианты UNIX
15. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 10. Коммуникационные возможности компьютеров Вашей организации

1. Имеют выход в Интернет по выделенной линии
2. Объединены в intranet
3. Объединены в extranet
4. Подключены к ЛВС
5. Не объединены в сеть
6. Dial Up доступ в Интернет

#### 11. Имеет ли сеть Вашей организации территориально распределенную структуру (охватывает более одного здания)?

Да  Нет

#### 12. Собирается ли Ваше предприятие устанавливать интрасети (intranet) в ближайший год?

Да  Нет

#### 13. Сколько серверов в сети Вашей организации?

1. ЕС ЭВМ
2. IBM
3. Unisys
4. VAX
5. Иное (что именно) \_\_\_\_\_
6. Не используются

#### 15. Компьютеры каких фирм-изготовителей используются на Вашем предприятии?

- |                   |                          |                          |                          |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| “Аквариус”        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ВИСТ              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| “Формоза”         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Acer              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Apple             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CLR               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Compaq            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dell              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fujitsu Siemens   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gateway           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hewlett-Packard   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IBM               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kraftway          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| R.&K.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| R-Style           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rover Computers   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sun               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Siemens Nixdorf   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toshiba           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Иное (что именно) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 16. Какое прикладное ПО используется в Вашей организации?

1. Средства разработки ПО
2. Офисные приложения
3. СУБД
4. Бухгалтерские и складские программы
5. Издательские системы
6. Графические системы
7. Статистические пакеты
8. ПО для управления производственными процессами
9. Программы электронной почты
10. САПР
11. Браузеры Internet
12. Web-серверы
13. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 17. Если в Вашей организации установлено ПО масштаба предприятия, то каких фирм-разработчиков?

1. “1С”
2. “АйТи”
3. “Галактика”
4. “Парус”
5. BAAN
6. Navision
7. Oracle
8. SAP
9. Epicor Scala
10. ПО собственной разработки
11. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 18. Существует ли на Вашем предприятии единая корпоративная информационная система?

Да  Нет

#### 19. Если Ваша организация не имеет своего Web-узла, то собирается ли она в ближайший год завести его?

Да  Нет

#### 20. Если Вы используете СУБД в своей деятельности, то какие именно?

1. Adabas
2. Cache
3. DB2
4. dBase
5. FoxPro
6. Informix
7. Ingress
8. MS Access
9. MS SQL Server
10. Oracle
11. Progress
12. Sybase
13. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 14. Не используем

#### 21. Как Вы оцениваете свое влияние на решение о покупке средств информационных технологий для своей организации? (отметьте только один пункт)

1. Принимаю решение о покупке (подписываю документ)
2. Составляю спецификацию (выбираю средства) и рекомендую приобрести
3. Не участвую в этом процессе
4. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 22. На приобретение каких из перечисленных групп продуктов или услуг Вы оказываете влияние (покупаете, рекомендуете, составляете спецификацию)?

- Системы**
1. Мэйнфреймы
  2. Миникомпьютеры
  3. Серверы
  4. Рабочие станции
  5. ПК
  6. Тонкие клиенты
  7. Ноутбуки
  8. Карманные ПК
- Сети**
9. Концентраторы
  10. Коммутаторы
  11. Мосты
  12. Шлюзы
  13. Маршрутизаторы
  14. Сетевые адаптеры
  15. Беспроводные сети
  16. Глобальные сети
  17. Локальные сети
  18. Телекоммуникации
- Периферийное оборудование**
19. Лазерные принтеры
  20. Струйные принтеры
  21. Мониторы

22. Сканеры
23. Модемы
24. ИБП (UPS)

- Память**
25. Жесткие диски
  26. CD-ROM
  27. Системы архивирования
  28. RAID
  29. Системы хранения данных

#### Программное обеспечение

30. Электронная почта
31. Групповое ПО
32. СУБД
33. Сетевое ПО
34. Хранилища данных
35. Электронная коммерция
36. ПО для Web-дизайна
37. ПО для Интернета
38. Java
39. Операционные системы
40. Мультимедийные приложения
41. Средства разработки программ
42. CASE-системы
43. САПР (CAD/CAM)
44. Системы управления проектами
45. ПО для архивирования

#### Внешние сервисы

46. \_\_\_\_\_
47. \_\_\_\_\_

#### 23. Каков наивысший уровень, для которого Вы оказываете влияние на покупку компьютерных изделий или услуг (служб)?

1. Более чем для одной компании
2. Для всего предприятия
3. Для подразделения, располагающегося в нескольких местах
4. Для нескольких подразделений в одном здании
5. Для одного подразделения
6. Для рабочей группы
7. Только для себя
8. Не влияю
9. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 24. Через каких провайдеров в настоящее время Ваша фирма получает доступ в интернет и другие интернет-услуги?

1. “Демос”
2. МТУ-Интел
3. “Релком”
4. Combellga
5. Comstar
6. Golden Telecom
7. Equant
8. ORC
9. Telmos
10. Zebra Telecom
11. Через других (каких именно) \_\_\_\_\_

Дата заполнения \_\_\_\_\_

Отдайте заполненную анкету представителям PC Week/RE либо пришлите ее по адресу: **109147, Москва, ул. Марксистская, д. 34, корп. 10, PC Week/RE.**

Анкету можно отправить на e-mail: [info@pcweek.ru](mailto:info@pcweek.ru)



РАСПРОСТРАНЕНИЕ PC WEEK/RUSSIAN EDITION

Подписку можно оформить в любом почтовом отделении по каталогу:

• “Пресса России.

Объединенный каталог”

(индекс 44098) ОАО “АРЗИ”

Альтернативная подписка

в агентствах:

• ООО “Интер-Почта-2003”

— осуществляет подписку во всех регионах РФ и странах СНГ.

Тел./факс (495) 580-9-580;

500-00-60;

e-mail: [interpochta@interpochta.ru](mailto:interpochta@interpochta.ru); [www.interpochta.ru](http://www.interpochta.ru)

• ООО “Агентство Артос-

ГАЛ” — осуществляет подписку всех государственных библиотек, юридических лиц в Москве, Московской области и крупных регионах РФ.

Тел./факс (495) 788-39-88;

e-mail: [shop@setbook.ru](mailto:shop@setbook.ru);

[www.setbook.ru](http://www.setbook.ru)

• ООО “Урал-Пресс”

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

(многоканальный);  
(343) 26-26-135;  
e-mail: [info@ural-press.ru](mailto:info@ural-press.ru);  
[www.ural-press.ru](http://www.ural-press.ru)

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО  
В МОСКВЕ

ООО “УРАЛ-ПРЕСС”

Тел. (495) 789-86-36;

факс(495) 789-86-37;

e-mail: [moskva@ural-press.ru](mailto:moskva@ural-press.ru)

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО  
В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

ООО “УРАЛ-ПРЕСС”

Тел./факс (812) 962-91-89

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО  
В КАЗАХСТАНЕ

ООО “УРАЛ-ПРЕСС”

тел./факс 8(3152) 47-42-41;

e-mail:

[kazakhstan@ural-press.ru](mailto:kazakhstan@ural-press.ru)

• ЗАО “МК-Периодика” —

осуществляет подписку физических и юридических лиц в РФ, ближнем и дальнем зарубежье.

Факс (495) 306-37-57;

тел. (495) 672-71-93,

672-70-89; e-mail: [catalog@periodikals.ru](mailto:catalog@periodikals.ru);

[info@periodicals.ru](mailto:info@periodicals.ru);

[www.periodicals.ru](http://www.periodicals.ru)

• Подписное Агентство KSS

— осуществляет подписку

в Украине.

Тел./факс:

8-1038- (044)585-8080

[www.kss.kiev.ua](http://www.kss.kiev.ua),

e-mail: [kss@kss.kiev.ua](mailto:kss@kss.kiev.ua)

**ВНИМАНИЕ!**  
Для оформления бесплатной корпоративной подписки на PC Week/RE можно обращаться в отдел распространения по тел. (495) 974-2260 или E-mail: [podpiska@skpress.ru](mailto:podpiska@skpress.ru), [pretenzii@skpress.ru](mailto:pretenzii@skpress.ru)

Если у Вас возникли проблемы с получением номеров PC Week/RE по корпоративной подписке, пожалуйста, сообщите об этом в редакцию PC Week/RE по адресу: [editorial@pcweek.ru](mailto:editorial@pcweek.ru) или по телефону: (495) 974-2260.

Редакция

Двигаясь...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 20

отслеживать. Применительно к рынку СЭД/ЕСМ можно сказать, что и создание облачных реализаций систем (работающих в принципиально других моделях заказа и оплаты услуг), и появление решений на базе СПО, не требующих вложений в лицензионные отчисления на старте, и “мобилизация” доступа к документам и функционалу — все это формирует новый облик систем управления контентом, и пользователи ждут именно таких систем. Хотя, конечно, не совсем корректно валить все в одну кучу — есть новшества технологические, а есть новшества в бизнес-модели, и если кому-то нужны, например, решения по мобильному доступу, то не факт, что этого же клиента привлечет SaaS-модель”.

Облачная СЭД в российских условиях — это почти оксюморон, сочетание несочетаемого, уверен Филипп Калашников. Пока мало кто хочет выкладывать все свои конфиденциальные документы на сторонний сервер в Интернете. А вот бесплатные СЭД приобретают все большую популярность, хотя бы как способ выяснять, а нужна ли реально предприятию индустриальная платная СЭД.

А вот Владимир Баласанян считает несколько иначе: уже в ближайшей перспективе облачные технологии станут все больше использоваться, но широкого их применения все же можно ожидать лишь в более отдаленном будущем. Сегодня очень мало кто из российского бизнес-сектора рассматривает такую возможность именно для ЕСМ-систем. Ссылаясь на опыт своей компании, у которой такие сервисы развернуты, он сказал о наличии пока очень осторожного спроса, но при этом уверен, что рынку просто нужно время на осознание возможностей облаков, как и модели аутсорсинга.

Изменение конкурентной обстановки

Арам Пахчанян исходит из того, что следует всегда быть готовым к возможным изменениям. Российский рынок СЭД растет, а это значит, что какой-то крупный зарубежный игрок может сделать на него серьезную ставку и пойти дальше существующей модели, при которой клиенты ориентированы на поиск надежных и эффективных решений. Но основной рынок в России составляют те компании, которым нужен практический результат, для которых мода не является важным фактором. Если зарубежные игроки увидят именно этот рынок, то они могут начать серьезно работать на нем, как это сейчас делают некоторые российские компании — лидеры рынка.

По мнению Андрея Линева, сегодня самый заметный сегмент в России — рынок СЭД для государственных учреждений, что создает потенциальные проблемы для российских вендоров СЭД, поскольку тут есть угроза монополизации со стороны ведомств и государственных компаний (Минкомсвязи, Рос-

телеком). В то же время приход новых игроков можно ожидать со стороны компаний, предлагающих сейчас услуги по обмену юридически значимыми финансовыми документами, если они поставят себе цель расширить спектр применения своих систем на проблематику СЭД (но это не быстрый путь, так как сложность создания полнофункциональной СЭД очень высока). Что касается зарубежных вендоров, то для них, по мнению эксперта, единственный путь — приобретение отечественных разработчиков СЭД.

Конкурентная обстановка на данном рынке довольно инерционна, считает Филипп Калашников. Лидеры стабильно держат свои доли рынка, так как смена СЭД на предприятии — дело затратное и рискованное. Гарантию, что новая система будет лучше старой, дать до окончания проекта очень трудно. При этом новые игроки появляются практически постоянно, но давняя лидерам самоуспокоиться.

Владимир Баласанян отметил, что сейчас основные игроки представлены примерно теми же компаниями, что и ранее. Вхождение в этот рынок достаточно сложный, затратный и, главное, долгий процесс. В госсекторе можно отметить намерение ряда заказчиков использовать СЭД “Практика” (Казань), которая ранее не рассматривалась как промышленное тиражное решение.

Максим Галимов также считает, что новые зарубежные игроки в классическом секторе функционала ЕСМ вряд ли могут серьезно изменить расстановку сил, как и требования со стороны госсектора. Благодаря отечественной специфике, более низким затратам и ценам российские игроки набрали вес, как технологический, так и в виде клиентской базы. Политика государства тоже предсказуема, так что радикальных изменений не ожидается.

А вот Олег Бейлезон придерживается иного мнения: “Конкурентная обстановка уже меняется: ЕСМ-системы зарубежного производства, беспомощные в хитросплетениях функционала классических СЭД, в условиях изменения структуры спроса очень неплохо смотрятся в сравнении со многими узкофокусированными СЭД-системами. Кроме того, рынок начинает наполняться облачными предложениями — большинство из них пока оставляют желать лучшего по функциональной зрелости, но это не значит, что такой класс систем вообще не надо принимать во внимание. Еще одним серьезным конкурентным фактором для российского рынка следует считать ЕСМ-системы, распространяемые по модели Open Source, — низкая стоимость входа в пользование такими решениями сочетается с высоким потенциалом этих систем”.

Что нас ждет через год-два

Арам Пахчанян считает, что будущее индустрии и российского рынка СЭД за мобильными технологиями, средствами совместной работы и большей ориентированностью на контент, а не на процессы.

Максим Галимов уверен, что обязательно появятся новые приложения, которые будут восполнять и предлагать заказчику функционал, отсутствующий в ЕСМ-системах, появятся и новые игроки. Также будет развиваться экосистема приложений для существующих систем. Обновятся технологические платформы действующих вендоров. Пойдет борьба за пользователей внутри компаний, а не за сами компании. Больше будем слышать про замещение систем, изменится характер проектов. Нынешние вендоры будут захватывать смежные и абсолютно новые рынки. И это — в перспективе двух-трех лет.

Андрей Линева согласен с постоянно появляющимися прогнозами о надвигающемся экономическом кризисе и считает, что в этой ситуации трудно говорить о перспективах развития рынка. Но все же в тяжелые времена руководители склонны обращать внимание на эффективность работы своих сотрудников, что собственно и является задачей, которую решает СЭД.

Олег Бейлезон перечисляет требования, которым должны будут соответствовать системы управления контентом (включая СЭД) в ближайшие годы: реализация различных сценариев работы с разными документами, гибкость настройки документоориентированных бизнес-процессов, обеспечение различных моделей доступа к контенту (толстые, тонкие, мобильные клиенты, интеграция со сторонними системами, включая социальные сети), легкость в развертывании, настройке и управлении, простота обучения пользователей работе с системой, наличие средств интеграции в информационную инфраструктуру предприятия (даже если эта инфраструктура — облачная), а также предоставление клиентам возможности выбора бизнес-модели использования системы.

“Мне видится несколько большая дифференциация данного рынка за счет как появления новых игроков, так и существенной переработки функционала уже известных на рынке систем в тех направлениях, которые я обозначил выше, — сказал Филипп Калашников. — СЭД станут более дружелюбными, работа в них станет больше напоминать работу в социальных сетях, использование мобильных устройств для доступа к СЭД будет обычным делом, а работа с документами окажется частью работы с бизнес-процессами предприятия, а не наоборот, как сейчас, когда все процессы в СЭД строятся вокруг документов”.

“Однозначно определяются основные игроки рынка, конкурентная ситуация еще более ужесточится, — подвел итог обсуждению Владимир Баласанян. — Приоритет будет отдаваться компаниям с хорошим опытом и репутацией. Появится больше именно мобильных сервисов и тонких решений. То есть решения все больше будут функционировать через тонкий клиент и в облаках. Работать с ЕСМ-системами начнет много более широкий круг людей, ведь системы такого класса все глубже проникнут в бизнес-процессы компаний и интегрируются с ними”.



№ 23  
(808) БЕСПЛАТНАЯ  
ИНФОРМАЦИЯ  
ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
 ФИРМА \_\_\_\_\_  
 ДОЛЖНОСТЬ \_\_\_\_\_  
 АДРЕС \_\_\_\_\_  
 ТЕЛЕФОН \_\_\_\_\_  
 ФАКС \_\_\_\_\_  
 E-MAIL \_\_\_\_\_

- 1С ..... 1
- ABBYY ..... 17
- ELKO GROUP ..... 15
- HEWLETT-PACKARD ..... 5
- HEWLETT-PACKARD ..... 9
- HEWLETT-PACKARD ..... 13
- MERLION ..... 2
- PANASONIC ..... 11

ОТМЕТЬТЕ ФИРМЫ, ПО КОТОРЫМ ВЫ ХОТИТЕ ПОЛУЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ, И ВЫШЛИТЕ ЗАПОЛНЕННУЮ КАРТОЧКУ В АДРЕС РЕДАКЦИИ: 109147, РОССИЯ, МОСКВА, УЛ. МАРКСИСТСКАЯ, Д. 34, КОРП. 10, PC WEEK/RUSSIAN EDITION; или по факсу: +7 (495) 974-2260, 974-2263.