



Критерии успешного внедрения СЭД

ОЛЬГА ЗВОНАРЕВА

В настоящее время наметилась заметная тенденция выхода систем электронного документооборота (СЭД) за рамки решения локальных задач одного структурного подразделения. Необходимость автоматизации все чаще затрагивает как минимум несколько подразделений компании. Происходит объединение разрозненного ПО, переход от решения узких задач внедрения электронного документооборота к совершенствованию управления деятельностью предприятия в целом, к построению единой системы управления информационными ресурсами.

ОБЗОРЫ

И тем не менее внедрение СЭД как системы управления документооборотом не теряет своей актуальности. Этот факт подтверждают исследования, которые ежегодно проводят аналитические компании. Согласно результатам этих исследований и сегодня существуют организации, для которых внедрение СЭД — перспектива будущего.

Однако прогресс — за авангардом. За компаниями, продвигающими современные и актуальные решения на рынке, предлагая заказчикам системы с набором необходимых для нынешнего управления информацией опций. Поэтому опыт внедрения СЭД такими компаниями по-прежнему важен.

Каковы они — критерии успешного внедрения СЭД? Что необходимо учесть, выбирая ту или иную систему? Кто отвечает за успех внедрения? На эти и другие вопросы нам ответили читатели еженедельника PC Week/RE, а также эксперты ряда ведущих компаний, работающих в сфере СЭД и ЕСМ.

Внедрение СЭД — инициатива руководства или заинтересованных структур? Препятствием к переходу на электронный обмен информацией, по мнению респондентов, зачастую бывает отсутствие единого мнения по данному вопросу внутри организации. И здесь имеет значение, от кого исходит инициатива внедрения СЭД: от отдельных структур или от топ-менеджеров организации. Но в любом случае главенствующую роль, как в решении вопроса быть или не быть СЭД, так и на протяжении всех этапов внедрения, должен играть руководитель. От него требуются твердая воля и решимость довести проект до конца.

По мнению Владимира Гнедова, руководителя отдела внедрения ДИРЕКТУМ-М, само внедрение СЭД без напутственного слова руководителя, закрепленного приказом, зачастую обречено на неудачу. Без кнута и пряника от шефа СЭД обречена.

“Когда во внедрении СЭД заинтересовано руководство, проект достаточно быстро реализуется. Если изначально инициатива исходит от структурного подразделения, то впоследствии, как правило, требуется много времени для того, чтобы убедить руководство в необходимости внедрения системы. Но когда понимание достигнуто, руководитель будет всячески содействовать реализации проекта”, — считает Елена Иванова, начальник управ-

ления маркетинга компании “Электронные офисные системы”.

Схожее мнение высказал Дмитрий Шушкин, директор по корпоративным проектам компании “АВВУ Россия”: “Если руководитель заинтересован в повышении прозрачности процессов предприятия, сокращении издержек и других факторах повышения эффективности, то на внедрение СЭД выделяется бюджет и реализуется полноценный проект. Если же нет, то, скорее, происходит “лоскутная” автоматизация конкретных локальных задач в рамках документооборота”.

По мнению Елены Мамышевой, председателя совета директоров группы компаний “Системы и Проекты”, в деле внедрения СЭД существует определенная разница между коммерческим и государственным сектором: “Как правило, в коммерческих организациях предпосылкой к внедрению СЭД является решение руководства, которое стремится ускорить процессы принятия решений и исполнения поручений. В государственных организациях до недавнего времени инициатива исходила “снизу” — из структурных подразделений, но сейчас ситуация меняется. По мере продвижения общегосударственных решений по внедрению систем электронного правительства и автоматизации госуслуг руководители в государственном секторе стали гораздо активнее развивать это направление в своих ведомствах”.

По мнению Олега Бейлезона, главного архитектора ЕСМ-решений компании “Логика бизнеса 2.0”, если говорить конкретно о СЭД, то интерес к системе обычно возникает у руководства среднего и высшего звена, а также у ряда служб, заинтересованных в упорядочивании и прозрачности документопотоков.

Именно прозрачность бизнес-процессов, по мнению экспертов, является одной из главных задач, которую заинтересованный руководитель стремится решить. Но одновременно именно эту ключевую возможность, которая реализуется посредством СЭД, респонденты считают главным препятствием к внедрению такой системы. Эксперты также склонны согласиться с мнением, что чаще сопротивление внедрению СЭД идет со стороны персонала.

“Люди слишком консервативны. Более того, вовлечение сотрудников в работу с новой системой и преодоление пользовательского сопротивления изменению устоявшихся процессов — одна из самых больших проблем при любом новом внедрении”, — сказал Дмитрий Шушкин.

“Далеко не все заинтересованы в том, чтобы сделать свою деятельность прозрачной. Поэтому важно мотивировать сотрудников, демонстрируя им те преимущества, которые они получают в результате автоматизации, включая и возможность самостоятельной настройки интерфейса и некоторых других функций в соответствии со стоящими перед ними задачами”, — считает Василий Анфиногентов, директор отделения автоматизации деловых процессов компании “ФОРС”.

Опрос/анкетирование как метод, предваряющий принятие решения о переходе на безбумажный документооборот. Насколько эффективным будет анкетирование структурных подразделений предприятия перед принятием окончательного решения о внедрении СЭД? Эксперты считают данный метод эффективным, но только как предварительное исследование существующих в организации бизнес-процессов непосредственно перед их автоматизацией.

“Анкетирование не столь важно для принятия решения о внедрении, оно важнее для того, чтобы понять, как именно обстоит дело с бизнес-процессами, чтобы качественно их автоматизировать”, — считает Елена Иванова. — Наверное этот метод не единственный, но необходимый. Только так можно постараться учесть интересы всех подразделений. Нельзя автоматизировать хаос. Только после проведенного исследования составляется регламент движения документов, взаимодействие структур и т. д.”.

С ней соглашается Дмитрий Шушкин: “На этапе подготовки к внедрению я бы посоветовал изучить и проанализировать устоявшуюся практику внутри подразделений, которые будут вовлечены в проект. Эта информация будет весьма полезна и во время непосредственной реализации проекта”.

Говоря о проведении анкетирования с целью принятия руководством окончательного решения о внедрении СЭД, эксперты полагают, что в данном случае оно не достигнет ожидаемой цели, потому что респонденты, скорее всего, не имеют четкого представления о предмете опроса. По этой причине, принимая решения о внедрении СЭД, руководство редко ориентируется на конечных пользователей.

Владимир Гнедов считает, что “если мы говорим о руководителе, готовом прислушаться к рядовым потребителям внедряемой СЭД, анкетирование, на мой взгляд, не принесет ожидаемой пользы, а то и навредит. Останется только почувствовать руководителя, который окажется меж двух (а то и более) огней”.

“Анкетирование сотрудников и учет их мнения может быть только вспомогательным, но не главным критерием для принятия решения, — полагает Елена Мамышева. — В целом на сегодняшний день сомнений в необходимости внедрения СЭД ни у кого уже не возникает. Это не вопрос анкетирования и необходимости, это вопрос готовности. Главное, на какие финансовые траты готовы пойти руководители или владельцы компании? Хотят ли они автоматизировать только канцелярию или же все бизнес-процессы?”

Проведение опросов будет гораздо эффективнее уже в ходе внедрения системы. В этом случае мнение пользователей следует всегда тщательно анализировать и учитывать, так как подобные отклики очень важны при доработке системы на последующих этапах. Так считает Василий Анфиногентов: “С нашей точки зрения, принимая решение о внедрении СЭД, на данный метод нельзя полагаться как на основной. Анкетирование сотруд-

Наши эксперты



ВАСИЛИЙ АНФИНОГЕНТОВ, директор отделения автоматизации деловых процессов компании “ФОРС”



ОЛЕГ БЕЙЛЕЗОН, главный архитектор ЕСМ-решений компании “Логика бизнеса 2.0”



ВЛАДИМИР ГНЕДОВ, руководитель отдела внедрения ДИРЕКТУМ-М



ЕЛЕНА ИВАНОВА, начальник управления маркетинга компании “Электронные офисные системы”



ЕЛЕНА МАМЫШЕВА, председатель совета директоров группы компаний “Системы и Проекты”



ПАВЕЛ ПЛОТНИКОВ, директор по маркетингу корпорации ЭЛАР



ДМИТРИЙ ШУШКИН, директор по корпоративным проектам компании “АВВУ Россия”



РОМАН ШЕМЕЛЕВ, менеджер по продукту SharePoint, Microsoft в России

ников может быть полезным непосредственно перед внедрением или (как было в нашей практике) сразу после завершения первого этапа проекта, чтобы получить информацию о том, насколько удобна система в работе и комфортно ли сотрудникам трудиться в новых условиях”.

Что важно при выборе СЭД. От современных СЭД требуется гораздо больше, чем возможность управления документопотоками. И сегодня эти системы обла-

Электронный документооборот как подспорье в производстве титана

“КОРПОРАЦИЯ ВСМПО-АВИСМА” (г. Верхняя Салда) входит в число мировых лидеров по производству титана. Порядка 70% титановой продукции поставляется на экспорт. Партнерами корпорации являются лидеры мирового авиапрома, такие как Boeing, Airbus, SNECMA, General Electric, Rolls Royce, Pratt&Whitney и др.

Предприятие, которому в этом году исполняется 80 лет, прошло длинный путь

развития — от подмосковного завода по производству алюминия для авиационной промышленности до крупного объединения, занятого серийным производством продукции из титановых и алюминиевых сплавов, стали и сплавов на никелевой основе. В настоящее время “КОРПОРАЦИЯ ВСМПО-АВИСМА” включает два предприятия — Верхнесалдинское металлургическое производственное объединение (ВСМПО) и Березниковский титано-магнийевый комбинат (АВИСМА).

Следуя политике совершенствования научно-технической деятельности, повышения эффективности производства и оптимизации бизнес-процессов, “ВСМПО-АВИСМА” уделяет большое внимание использованию передовых информационных технологий.

Переход на электронные рельсы

Одним из примеров реализации этой стратегии является внедрение средств автоматизации документооборота. Предпосылкой для этого стали накопившиеся проблемы с организацией работы с документами. На АВИСМА такой проект был выполнен в 2007 г., а на ВСМПО — в 2010 г.

Первый проект был успешно выполнен на базе системы Directum, поэтому и на ВСМПО тоже было решено внедрять эту платформу. “К тому же в Directum имелся модуль “Канцелярия” с нужным для нас функционалом”, — пояснил Алексей Колесов, начальник бюро систем электронного документооборота “ВСМПО-АВИСМА”.

В первую очередь были внедрены базовые модули — “Канцелярия”, “Управление электронными документами” (УЭД) и “Управление деловыми процессами” (УПД).

“Модуль “Канцелярия” выполняет регистрацию входящей и исходящей корреспонденции, согласование и рассылку распорядительных документов, контроль исполнения поручений и поиска документов”, — рассказала один из инициаторов построения СЭД, руководитель аппарата генерального директора Оксана Рыбакова. С помощью модуля УЭД сотрудники предприятия могут

работать с документами в электронном виде. А благодаря модулю УПД решаются вопросы автоматизации процессов создания, обработки и движения документов, а также бизнес-процессов, не связанных с документами. В этом случае информация и задания передаются от одного участника процесса к другому в соответствии с заранее заданными правилами.

Как известно, система автоматизации документооборота — не коробочный продукт, который можно использовать сразу после установки. Ее нужно адаптировать к требованиям предприятия. При этом можно действовать двумя способами: вносить изменения в систему или менять бизнес-процессы заказчика. По словам Оксаны Рыбаковой, в ВСМПО использовали оба подхода: “Функционал модуля “Канцелярия” пришлось дорабатывать под процессы предприятия. Но также понадобилось пересматривать ряд корпоративных стандартов, связан-

ных с этими процессами, проверять, насколько они эффективны и как их можно усовершенствовать с помощью системы”.

Реализовать проект помогли специалисты компании Directum. “Они выполняли необходимые для нас доработки, а с нашей стороны во внедрении участвовали специалисты бюро систем электронного документооборота, а также руководитель аппарата генерального директора и начальник канцелярии, которые хорошо знали, как организованы бизнес-процессы на предприятии”, — сказал Алексей Колесов. Например, для удобства работы делопроизводителей были разработаны сценарии, по которым система в автоматическом режиме формирует маршрут рассылки, распределяет права доступа и уведомляет ответственных лиц о ходе работы с документами. Благодаря слаженной работе всех участников проекта удалось уложиться в запланированные сроки.

Цели и их достижение

Внедрение любой ИТ-системы не является самоцелью. Перед каждым таким проектом ставится определенная задача. Так, на ВСМПО главная цель перехода на систему Directum заключалась в увеличении оперативности принятия управленческих решений. “Нужно было повысить исполнительскую дисциплину, усилить контроль за выполнением поручений, которые поступают

от генерального директора и других руководителей”, — объяснил Павел Ковальников. — Например, система оповещает о приближении сроков исполнения поручения и сохраняет всю историю работы, поэтому всегда можно проследить за ходом рабочего процесса”.

Первое время систему использовали только работники службы документационного обеспечения и секретариата предприятия. Но система развивается. Уже автоматизированы многие другие процессы, причем и сопровождение этого решения, и расширение его функционала предприятие выполняет своими силами. “Сейчас в электронном виде проводится согласование договорных и распорядительных документов. Мы также доработали модуль “Канцелярия”, который был внедрен в начале: исправили ошибки, внесли необходимые изменения”, — вспоминает Алексей Колесов. — При этом мы что-то написали самостоятельно, а кое-что взяли из системы нашего филиала АВИСМА, поскольку системы документооборота развиваются параллельно на

обеих площадках и мы делимся разработками”. Одновременно с расширением функционала системы увеличивается и число сотрудников, которые в ней работают, потому что процесс электронного документооборота охватывает все больше и больше людей. “Вначале мы купили сто лицензий, так как первое время систему использовали только работники службы документационного обеспечения и секретариата предприятия”, — пояснил Павел Ковальников, начальник управления информационными технологиями “ВСМПО-АВИСМА”. — А сейчас число лицензий достигло четырехсот, систему же используют примерно полторы тысячи людей, потому что не всем нужно в ней работать одновременно”.

Павел Ковальников, начальник управления информационными технологиями “ВСМПО-АВИСМА”. — А сейчас число лицензий достигло четырехсот, систему же используют примерно полторы тысячи людей, потому что не всем нужно в ней работать одновременно”.

Проблемы и способы их решения

Обычно при внедрении корпоративной системы возникают проблемы трех типов: технологические, организационные и связанные с человеческим фактором. От того, удастся ли их решить, зависит успех всего начинания. Не стал исключением и проект в ВСМПО. “Хотя нам удалось добиться поставленных целей, это получилось не без труда, — вспоминает Алексей Колесов. — Бы-

ло всё: и сопротивление сотрудников, и организационные проблемы”.

Меньше всего проблем оказалось с технологиями. Поскольку система развивается, а число пользователей растет, приходится покупать оборудование, повышать мощность системы, совершенствовать внутреннюю сеть для повышения быстродействия. “Но сама система хорошо масштабируется, и особых трудностей не возникает”, — сказал Алексей Колесов.

Решить организационные вопросы помогла поддержка руководства. “Важную роль сыграла заинтересованность тех руководителей, которые отвечают за процессы, автоматизированные с помощью Directum. Мы проводили совещания, обсуждали текущие вопросы, вместе решали, куда будем дви-

гаться дальше, какие изменения требуется внести в наши нормативные документы. Если процесс был связан с канцелярией, то участвовал начальник канцелярии и руководитель аппарата генерального директора, а если процесс касался согласования договорных документов, то вопросы по его оптимизации решали юристы”, — объяснил Павел Ковальников.

Что касается сотрудников, которые обычно неохотно меняют привычные приемы работы, то

использовались разные методы для их привлечения к проекту. Так, по словам Павла Ковальникова, проводился опрос пользователей: “Мы собирали информацию о том, что люди хотели бы от системы, чего им не хватает, как можно усовершенствовать те процессы, которые уже были автоматизированы, выбирали наиболее эффективные предложения и вносили изменения, тем самым совершенствуя решение. А когда люди вовлечены в проект автоматизации, они больше ценят результаты, так как сами ощущают от этого пользу”.

Кроме того, проводится обучение сотрудников. В самом начале этим занимались специалисты компании Directum, а потом сотрудники предприятия продолжали делать это своими силами. “Когда на работу приходит новый человек, мы сами проводим его первичное обучение, а когда внедряется новый процесс, пишем инструкции и проводим презентации”, — рассказал Алексей Колесов.

Делясь опытом внедрения корпоративной системы, он отметил, что в первую очередь большую роль играет заинтересованность руководителей, ответственных за процессы, которые требуется автоматизировать: “Мы ведь не сами придумываем, что нужно автоматизировать. Задача ставится сверху, а со стороны нашего бюро систем электронного документооборота поступают предложения, которые и дают толчок для дальнейшей автоматизации тех или иных процессов”.

Теперь “ВСМПО-АВИСМА” планирует интегрировать системы документооборота, внедренные на обеих площадках, чтобы они работали как единое целое.



Алексей Колесов



Оксана Рыбакова



Павел Ковальников

Критерии успешного...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

дают большим функционалом, предоставляя конечным пользователям широкий выбор инструментов для организации документооборота и прочих бизнес-процессов. И тем не менее на какие функции следует обратить внимание компаниям-заказчикам в первую очередь?

Тремя основными критериями выбора системы, по мнению респондентов, являются удобный, понятный, настраиваемый под пользователя интерфейс, возможность доработки/интеграции с существующими системами, а также приемлемая цена.

Безусловно, комфортная работа с системой для большинства пользователей стоит на первом месте. Однако сделав выбор в пользу автоматизации, изначально следует выявить бизнес-процессы, кото-

рые необходимо формализовать, оптимизировать, а потом уже автоматизировать. Система должна обладать широкой функциональностью, включая опции составления различных отчетов и аналитики. Широкий функционал, в свою очередь, и определяет количество бизнес-процессов, которые можно охватить, учитывая перспективу создания единой АСУП.

Эту позицию разделяет Роман Щемелев, менеджер по продукту SharePoint, Microsoft в России: “Перед проектом внедрения в первую очередь нужно выявить, как функционирует компания, какие в ней действуют процессы, каким образом их можно улучшить, чтобы повысить общую эффективность, какие технологии для этого потребуются. Но так как работать с новой системой будут сотрудники компании, важно снизить их сопротивление и обеспечить ее реальное использование в рабочих процессах. И в этом вопро-

се, конечно, понятный и удобный интерфейс играет не последнюю роль”.

Важно не столько интерфейс, сколько способность системы в целом решать стоящие перед компанией задачи. Поэтому первоочередным является все-таки функционал системы и удобное взаимодействие его составляющих. С этим согласен Владимир Гнедов: “Интерфейс СЭД — это, скорее, “кремовая розочка на торте”, приятное дополнение к основному продукту. Он, бесспорно, может служить одним из критериев выбора, но я предпочту ориентироваться на функционал СЭД, так как от него зависит решение задач, поставленных перед внедряемой системой. И именно в разрезе функционала будет интересна возможность и глубина интеграции с прочими ИС. К тому же многие из предлагаемых на рынке СЭД имеют варианты кастомизации интерфейса под нужды потребителей, так стоит ли уделять этому во-

просу повышенное внимание? Если предполагается, что единая АСУП должна быть выполнена на одной платформе, то это, конечно, приятное, но идеализированное решение. И дорогое, вдобавок. Ориентироваться на максимальное число автоматизируемых процессов, безусловно, необходимо, но в достижении этой цели мне больше импонирует идея “конструктора”, нежели “монолита””.

Эту позицию разделяет Василий Анфиногентов: “Интеграция должна быть предусмотрена еще на этапе планирования проекта. Если в компании документы из одной системы перетекают в другую, например, сначала формируется и утверждается договор, а потом идет формирование соответствующего счета на оплату, то следует интегрировать эти системы друг с другом, так как они действуют в рамках одного бизнес-процесса. Что же касается задач планирования, бюджет-

Антон Крупнов: "Мы получили СЭД и порталное решение "в одном флаконе""

Система EOS for SharePoint разработка компании "Электронные Офисные Системы" широко известна на рынке ECM, в первую очередь как прикладное решение, реализующее функции электронного документооборота на платформе Microsoft SharePoint Server. Однако, как показал проект в группе компаний "Термекс", возможности решения выходят далеко за рамки традиционных функций СЭД, помогая решать специфические бизнес-задачи. Об особенностях проекта и этапах его реализации рассказывает руководитель ИТ-проектов ГК "Термекс" Антон Крупнов.

Почему ваш выбор остановился на EOS for SharePoint?

Нам было нужно порталное решение и документооборот, а компания "Офис-Док" предложила решение ЭОС, которое нас устроило. Большим плюсом было то, что все поставлялось "в одном флаконе" — вместе с документооборотом мы получили платформу, на которой можно развивать и порталное решение.

Был ли у вас в компании SharePoint до того, как вы решили внедрить продукт ЭОС на этой платформе для управления электронным документооборотом?

Нет, не было. При выборе системы мы отталкивались не от платформы, ее наличия или отсутствия, а от задач. Нам предстояло реализовать большое количество взаимосвязанных задач портала и СЭД. Мы нашли и то и другое — подходящую платформу и адекватное прикладное решение на ней.

На заседании Санкт-Петербургского клуба ИТ-директоров вы говорили, что в числе прочего используете EOS for SharePoint для приема и обработки заявок в ИТ-службу, для согласования счетов, бронирования переговорных, согласования контрагентов со службой безопасности и других задач. Для СЭД это не совсем традиционная область применения, не так ли?

На самом деле ничего удивительного в этом нет. Поясню на примере бизнес-процесса приема заявок в ИТ-службу и их прохождения. Большое количество заявок у нас составляют специфические заявки по техподдержке и внесению изменений в конфигурацию "1С". Я устроил так, что задача не просто через портал приходит в ИТ-отдел, а сначала поступает ключевым пользователям на согласование, чтобы решить, нужно ли вообще это делать. Только после их согласования заявка попадает к специалистам ИТ. Средствами

системы специалисты ИТ могут запрашивать информацию у коллег, создать подчиненную задачу или новую заявку со связкой и т. д. В общем, помимо приема заявки через портал мы задействовали средства коллективной работы EOS for SharePoint — как до момента регистрации заявки, так и в процессе ее исполнения.

Получается, что простую задачу — прием заявок — средствами СЭД вы расширили до уровня автоматизации целого бизнес-процесса?

Да. Мы действительно использовали типовые возможности СЭД для автоматизации бизнес-процессов. Если рассматривать любой бизнес-процесс любой организации, то с большой долей вероятности его элементы уже реализованы в СЭД. Отпадает необходимость создавать процесс "с нуля". Так что границы использования EOS for SharePoint оказались гораздо шире термина "система электронного документооборота".

Есть ли еще области применения функционала решения, которые упростили процесс реализации проекта?

Безусловно. Вот, например, в нашем Центре документов в основном задействованы стандартные возможности хранилища портала SharePoint (здесь лежат сертификаты на продукцию, типовые договоры, регламенты, шаблоны и пр.), а механизм атрибутного поиска мы использовали от системы EOS for SharePoint. Или еще пример: мы используем средства интеграции EOS for SharePoint со сторонними системами, эти средства входят в функционал решения. Служба EOS for SharePoint выгружает данные в таблицу обмена MS SQL, а оттуда мы забираем данные в "1С".

Как пользователи встретили новую систему? Было ли предубеждение против системы или внедрение прошло на ура?

Мы изначально создавали портал, которым захотят пользоваться все сотрудники. Идея состояла в том, чтобы запускать задачи последовательно. Первой задачей должна была стать такая, которая привлечет большое количество пользователей на портал и в то же время будет актуальной для организации. Начинать мы с заявок в ИТ-службу и постарались сделать всё максимально удобным. Сначала там была одна кнопка — "Отправить заявку". Запросы мы структурировали таким образом, чтобы ни у кого не возникло соблазна нажимать какие-то лишние кнопки. Были, конечно, ошибки, но в основном все как-то справлялись с новой систе-

мой. А после того как увидели обратную связь, когда пошла отработка заявок, необходимость кого-то убеждать отпала сама собой. Таким образом, пользователи получили удобный и организованный инструмент для обращения, а мы — эффективную систему для работы.

ГК "Термекс" — ведущий специализированный производитель водонагревателей в Европе. В 2009 г. компании "Термекс" исполнилось 60 лет. Сегодня она входит в тройку мировых лидеров, производя 2 млн. водонагревателей в год и реализую их в 160 странах мира.

Последние 10 лет ГК "Термекс" стремительно развивалась — только за это время объемы реализации продукции выросли в 20 раз, а количество филиалов по России и СНГ превысило 90. Росло количество пользователей (сегодня это около 2000 человек) и соответственно задач, требующих автоматизации.

Пользователи просто сами привыкли? Вам даже не пришлось применять каких-то "насильственных" мер, чтобы люди стали работать в системе?

Раньше было несколько каналов доставки заявок — люди писали в ИТ-отдел, звонили, обращались лично. Мы сказали, что больше не принимаем ни письма, ни звонки, если нет оформленного запроса. Это была единственная "насильственная" мера по отношению к пользователям. Обработка заявок, конечно, не единственная сфера применения решения. Это был старт, чтобы "заманить" пользователей на портал и сделать некий корпоративный продукт, который бы можно было дальше развивать. У нас уже много сервисов завязано на эту систему, например, новые контрагенты согласуются со службой безопасности таким же образом, как и заявки. Компания имеет более 90 филиалов, люди находят новых контрагентов, оформляют заявку, все это дело попадает через их руководителя на согласование в службу безопасности, она их проверяет, потом перегружаем данные в "1С". А ввод новых контрагентов непосредственно в "1С" мы закрыли.

Интеграцию продукта EOS for SharePoint с "1С" вы делали самостоятельно или вам помогли?

Механизм интеграции, как я уже говорил, входит в решение EOS for SharePoint. А настройки, как и большинство имеющегося на портале функционала, выполнили специалисты нашего подрядчика — компании "Офис-Док", партнера ЭОС.

Интересно было бы уточнить еще один момент: SharePoint позиционируется как среда для социального взаимодействия. Используете ли вы какие-то его социальные сервисы и как вообще к этому относитесь?

Мы используем социальные сервисы пока только на уровне "как побыстрее найти нужный контакт". Зашел на портал, набрал фамилию и сразу увидел должность сотрудника, в каком подразделении он работает. Если пришла заявка, тоже можно посмотреть, от кого, кем сотрудник является в системе компании. А внутренние контакты и общение сотрудников в социальной сети мы не используем.

То есть вы развиваете ваш SharePoint больше в сторону порталного решения?

Именно, но здесь нужно определиться с терминологией. Существует мнение, сформированное многими разработчиками ПО, что корпоративный портал — это некий информационно-справочный ресурс с элементами базы знаний и социальной сети. То есть, например, не знаешь, в каком кабинете сидит тот или иной сотрудник, когда день рождения у главного бухгалтера или тебе нужна типовая форма служебной записки, — в этом тебе поможет корпоративный портал. И всё. Мы же под корпоративным порталом подразумеваем инструмент для коллективной работы и реализации бизнес-процессов. Поэтому каждый сотрудник, заходя в систему, сразу попадает на персональную страницу, где описаны все его задачи, стадии их выполнения и другая первоочередная информация. Мы считаем недостаточным просто разместить на портале, например, регламент согласования договоров, для нас важно запустить на портале бизнес-процесс согласования договоров со всеми участниками. И здесь EOS for SharePoint как прикладное решение с готовыми механизмами экономит нам массу времени и денег.

Что вы считаете самым важным достижением при реализации этого проекта?

Конечно, это вовлеченность пользователей. Мы считаем, что закрыли этот вопрос. У нас все знают, что такое портал, знают, как туда войти и как там работать. В принципе это была самая большая задача: быстро заинтересовать 2000 пользователей в портале, чтобы дальше развивать его. Мы начали просто с обращений в ИТ-отдел, а сейчас автоматизируем сложные процессы, например взыскание просроченной дебиторской задолженности. В процессе задействованы сбытовые подразделения филиалов (их более 90), служба безопасности, юристы и бухгалтерия. К слову сказать, обмен данными с "1С" в ходе этого процесса задействуется три раза. При внедрении новой задачи мы рассказываем о том, какой функционал появился, и нет необходимости объяснять, что такое портал, зачем он нужен. Пользователи понимают, что этот инструмент будет полезен в их работе.

тирования или построения управленческой отчетности, то для их решения лучше использовать специализированное программное обеспечение, возможно с последующей загрузкой результатов в СЭД. В основе используемого нами подхода лежит ориентация именно на управленческие процессы, а не на обработку документа как такового. Такой подход носит название процессного и предусматривает пошаговую автоматизацию сквозных процессов, которые пронизывают всю деятельность организации".

По мнению Павла Плотникова, директор по маркетингу корпорации ЭЛАР, процесс выбора СЭД идет по трем группам факторов. "Первая и главная — эффективность действий пользователей. Необходим интуитивно понятный, легко настраиваемый интерфейс, обеспечивающий удобную работу, интеграцию с существующими электронными архивами. Вто-

рая группа — это требования ИТ-специалистов, которым предстоит заниматься внедрением и поддержкой. Надо выбрать платформу, на которой реализовано решение, оценить уровень ее распространенности, качество технической поддержки, возможности интеграции во внутреннюю инфраструктуру. Важно также понимать, что СЭД — система, хранящая уникальный контент, в том числе конфиденциальный, соответственно важны системы защиты информации, архивирования. Третья группа факторов — учет приоритетов руководства, иницирующего проект. Здесь следует ориентироваться на прозрачность функций контроля и мониторинга выполняемых процессов".

Что важнее: автоматизация как возможность работать эффективнее или сведение к минимуму работы с бумажными документами? Внедрение СЭД преследует несколько целей: переход на электрон-

ный документооборот, а следовательно сокращение объема работы с бумажными документами, уменьшение времени на однотипные операции, повышение контроля за работой сотрудников, их ответственности, возможность быстрого поиска необходимой информации и т. д. То есть все операции, которые при бумажном делопроизводстве занимали достаточно много времени, при качественно организованном электронном документообороте осуществляются на порядок быстрее. Однако, как уже было сказано, снижение количества бумажных документов и операций, связанных с ними, — это очевидный и ожидаемый результат внедрения СЭД. Но сегодня он не является первоочередной задачей современных решений на рынке. Важно создать общее информационное пространство, реализовав максимальное число бизнес-процессов в единой системе.

Этой точки зрения придерживается и большинство экспертов.

"Снижение количества бумажных документов — это естественное следствие внедрения СЭД. Это происходит по умолчанию и не является первоочередной задачей современных решений на рынке. Важно совсем другое: создание общего информационного пространства и реализация всех процессов именно в системе", — считает Елена Мамышева. Схожей позиции придерживается Владимир Гнедов: "Приоритет снижения бумаг может говорить о незрелости компании в целом и непонимании как собственных потребностей, так и возможностей СЭД, способных их удовлетворить. Если же говорить об анализе бизнес-процессов компании и их оптимизации с целью дальнейшей автоматизации, то эффект и рост производительности будет намного более явным".

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 22 ►

Квадрант Gartner в России: так не морочьте мне голову!



ПАВЕЛ ПЛОТНИКОВ,
ДИРЕКТОР
ПО МАРКЕТИНГУ
КОРПОРАЦИИ ЗЛАР

Российский рынок ESM развивается по своим, специфическим, законам. Однако это не мешает

отечественным экспертам, интересующимся и, самое главное, планирующим внедрение систем управления корпоративным контентом, с живым и трепетным интересом оценивать расстановку сил согласно квадранту Gartner.

Отчет Magic Quadrant for Enterprise Content Management, в котором аналитики Gartner описывают мировую ситуацию с ESM, в России также используется для определения лидеров рынка и выбора соответствующих разработчиков. Что неудивительно, поскольку эксперты и ИТ-издания в голос цитируют «магических консалтеров», ссылаясь на то, что структура российского рынка неизбежно приближается к общемировой. Но из всех компаний, представленных в квадранте, только некоторые «играют» в России — именуются они лидерами, претендентами, провидцами или нишевыми игроками. И бытование каждой из них на российской почве имеет свои особенности.

Есть те, которые существуют только как платформы под соответствующие ERP-приложения. Другие участники квадранта присутствуют на отечественном рынке, скорее, номинально. Их внедрения носят эпизодический и преимущественно пилотный характер, либо они вообще не развивают направление ESM на нашем рынке.

Теперь пройдемся по лидерам, не показывая на них, так сказать, пальцем.

Решение одного из лидеров в России используется преимущественно в качестве порталного. Напомню, что одним из ключевых требований Международной ассоциации управляющих документацией (AIIM) к ESM является наличие хранилища под контент, а под этого фигуранта ставят отдельные хранилища на продуктах других участников квадранта, в частности «Саперион» и FileNet. Смею предположить, что предложение данного участника в российской ИТ-среде — это система автоматизации бизнес-процессов или система организации документооборота,

но не система управления корпоративным контентом.

Другой лидер присутствует в России с конца 2007 г. В течение этих лет направление ESM в российском сознании отпочковалось-таки от устойчивого представления о разработчике как о производителе не только железа, но и софта. И это, надо признать, большой успех транснациональной корпорации. Помимо того что у нее действительно мощная система — функциональный лидер рынка (и Gartner тут не лукавит), это сегодня также бренд с устойчивой узнаваемостью.

Третий лидер — это система из серии «всё внутри», внедрение которой почти невозможно ограничить решением одной функциональной задачи. Систему нужно ставить полностью, а потом «обрезать» функционал, который не нужен здесь и сейчас. Пик внедрения этого продукта пришёлся на 2006—2007 гг., когда была возможность инвестировать в ИТ громадные деньги.

Принцип, по которому внедряется «Саперион», противоположный: если заказчику здесь и сейчас нужно решить локальную задачу, он её решит за те деньги, которые это стоит. А потом можно распространить систему настолько далеко и глубоко, насколько требуется. Например, внедрение «Саперион» в ОАО «ТАНЕКО» изначально было направлено на хранение и управление проектной документацией. Но возможности масштабирования и успешный опыт эксплуатации позволили реализовать на платформе полноценную систему управления корпоративными документами и данными всей компании.

На первом этапе проекта был разработан алгоритм внедрения системы электронного архива, способной обеспечить документационную поддержку процессов строительства, а затем и эксплуатации комплекса.

Непременным условием создания системы стала стандартизация процедур загрузки поступающей проектной документации и автоматизация процессов присвоения атрибутов документам (индексирования). Для каждого типа проектной документации (базовый проект, расширенный базовый проект, рабочая документация) были разработаны специализированные электронные карточки, содержащие необходимый набор атрибутов. Кроме того, для автоматизации на-

полнения системы электронного архива создан модуль «Конвертер», который позволяет извлекать атрибутивную информацию и заполнять электронные карточки документов автоматически. Использование модуля обеспечило загрузку документационного массива со скоростью один документ в секунду, что значительно упростило загрузку информации по проекту. Внедрение подобного программного решения упростило учет и систематизировало фонд проектной документации.

Электронный архив интегрирован с системой электронного документооборота «Дело» и геоинформационным порталом AVEVA, а также с двумя ERP-системами, что позволяет повысить эффективность работы технических подразделений и оптимизировать процессы контроля строительства.

Сотрудники, контролирующие строительные работы или эксплуатацию технологических линий, оперативно получают любые документы по конкретному технологическому узлу, участку, линии или объекту строительства, выделив объект на трехмерной модели в интерфейсе геоинформационного портала. Организациям, принимающим участие в строительстве объекта, предоставлен доступ к системе средствами тонких (Web) клиентов. Удаленный доступ к информационным ресурсам строго регламентирован в соответствии с политикой безопасности компании (выделены группы пользователей и назначены права доступа). Широкие возможности масштабируемости и успешный опыт эксплуатации позволили реализовать на единой платформе систему управления всеми корпоративными документами и данными «ТАНЕКО». Были созданы разделы финансовой, юридической, организационно-распорядительной, нормативно-технической, справочной и других видов документации.

В ОАО «Газпром» был изначально создан действующий макетный образец электронного архива на системе «Саперион», позволяющий решать задачи работников департамента управления делами. С макетного образца началось внедрение системы в других подразделениях холдинга. Так, создан электронный архив имущественного комплекса ОАО «Газпром» и его 60 дочерних обществ. В настоящее время в «дочках» холдинга решаются локальные задачи — управление кадровой,

технической, проектно-сметной и другой документацией.

В числе российских госорганов, также выбравших «Саперион», — Администрация Президента РФ, Центральная избирательная комиссия РФ, Министерство природных ресурсов РФ, Министерство природных ресурсов Республики Башкортостан, Министерство финансов РФ, Министерство регионального развития РФ — список можно продолжить.

Внедрение «Саперион» в России всегда проходит при референс-поддержке. Заказчик может увидеть, как решаются аналогичные задачи на примере других организаций. Можно посмотреть, как система работает в штаб-квартире Saperion AG в Германии, в офисах европейских партнеров. Если планируется внедрение в крупном холдинге, заказчик приглашается в равнозначную организацию либо в Европе, либо в России. «Саперион» ставится не с нуля, а с конкретного решения — именно поэтому система легко развивается. Так, два года назад, когда законодательно были урегулированы положения о создании инфраструктуры для обмена и хранения юридически значимых электронных документов и участия в документообмене специализированных операторов электронного документооборота (ЭДО), ни одна ESM-система в России не была к этому готова. А «Саперион» был готов. И в результате появилось универсальное решение, которое обеспечивает полный жизненный цикл бухгалтерской «первички»: от оперативного обмена счетами-фактурами между контрагентами до хранения документации в соответствии с требованиями российского законодательства. Решение на «Саперионе» «поддерживает» разных операторов ЭДО и обеспечивает роуминг.

Gartner прав в том, что «Саперион» — нишевый игрок. И эта ниша — Россия. Смотреть на магический квадрант у нас нужно не традиционным для всего мира способом: кто из игроков находится правее и выше, а сквозь призму отечественных айтишных реалий. В этой связи мне вспоминается старая одесская притча. Стоят на пересечении улиц Бунина и Ришельевской два одессита и что-то бурно обсуждают. Подходит к ним третий. Слушает десять минут, потом ещё пятнадцать. И вдруг восклицает: «Таки не морочьте мне голову!», и идет своей дорогой.

Критерии успешного...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 21

По словам Елены Ивановой, говоря об эффективности внедрения СЭД, следует разделять коммерческие и государственные организации. В первом случае цель ради цели не приживется, потому что главное для них — коммерческая эффективность. В государственных организациях, действующих по директивам, давно выбран курс на электронный документооборот, к которому они планомерно идут, избавляясь от бумаги.

Обучение: как и когда? Обучение — неотъемлемая часть процесса внедрения электронного документооборота. По мнению экспертов, одной из проблем данного процесса является низкий уровень технической грамотности пользователей, который нередко приводит к возрастанию

первоначального бюджета, выделенного на проект. От того, насколько своевременно и качественно проведено обучение, во многом зависит скорость адаптации сотрудников к работе в новых условиях и успех реализации проекта в целом.

«Большую часть этих проблем можно предотвратить на этапе подготовки к внедрению. Например, на первых этапах, когда закладывается база всего проекта и требуется погружение в тему, лучшим решением будет проведение общего ликбеза для сотрудников компании, задействованных в проекте. По крайней мере подобное обучение точно стоит организовать для лиц, принимающих решения, — утверждает Дмитрий Шушкин. — После внедрения возможно проведение коротких тренингов, направленных не на обучение работе с решением, а на повышение квалификации. Хотя идеальная ситуация — когда продукт интуитивно

понятен, а пользователь понимает, как этот продукт может ему помочь и соответственно хочет в нем разбираться».

Компании-производители наравне с широким функционалом возможностей систем предлагают большой выбор форм обучения, удобных разным пользователям. Это могут быть очные занятия в группах, обучающие видеоролики, занятия в удаленном режиме, инструкции, прилагаемые к системе. Мнения экспертов о наилучшей форме обучения расходятся. Елена Иванова считает, что наиболее качественным является очное обучение в группах, поскольку оно также предполагает проверку полученных знаний, сдачу экзаменов.

Однако большая часть экспертов склонна признать онлайн-обучение более действенным и удобным для пользователей. «Я считаю более эффективным онлайн-обучение (инструкции, видеоро-

лики и т. д.), так как оно позволяет сотруднику пройти обучение тогда, когда ему нужно, не отрываясь от рабочего процесса. Для эффективности онлайн-обучения целесообразно проведение обязательного тестирования по итогам обучения, которое покажет, хорошо ли усвоен материал», — сказал Роман Щемелев.

Схожую точку зрения имеет Владимир Гнедов: «Опыт внедрения СЭД показывает, что чтение инструкций — наименее эффективный способ обучения. Более предпочтительны короткие видеоролики или анимированные презентации, иллюстрирующие последовательность действий, необходимых к выполнению пользователем. Максимальный же эффект, по моему мнению, даёт интерактивное обучение, позволяющее имитировать реальные действия».

«Мы уделяем этой проблеме большое внимание, — рассказал Павел Плотни-

“Разработчики СЭД должны перенять опыт создания социальных сетей”

С точки зрения маркетинга и PR практически не один бизнес не может сегодня игнорировать рост социальности интернет-пространства. Участники ИТ-рынка должны обратить внимание еще и на функционал и технологическую платформу социальных сетей, уверена **Елена Мамышева**. Председатель совета директоров группы компаний “Системы и Проекты” рассказала, как построить локальную соцсеть в рамках СЭД и кому это вообще надо.

На ваш взгляд, как развитие соцсетей может повлиять на рынок СЭД?

Речь не идет о том, чтобы системы электронного документооборота каким-то образом интегрировались в существующие соцсети. Меня, как разработчика, в первую очередь интересуют технологии, которые можно использовать для решения вопросов межкорпоративного управления в рамках СЭД.

Например, есть крупный градостроительный проект на два-три года. В нем задействованы два десятка различных компаний, у каждой из которых своя СЭД-система, охватывающая все деловые процессы, но в рамках одной организации. В таком случае нужна единая информационная площадка для участников, иначе мы будем интегрировать их друг с другом бесконечно.

Независимые компании, работая над общим проектом, испытывают огромную потребность в постоянных коммуникациях между собой. Это деловая переписка, совместные согласования, уведомления, полуофициальный обмен информацией и многое другое. При этом в рамках проекта ведутся протоколы, создаются рабочие группы и координационные советы, даются поручения и — соответственно — собирается отчетность об их исполнении.

В этом случае надо либо набирать целый аппарат сотрудников на время действия проекта, либо внедрять технологические механизмы. А технологии соцсетей способны интегрировать разные СЭД-системы и сводить участников в едином информационном пространстве.

Внедрение подобных технологий — это уже сейчас? Или это вопрос будущего?

Это тренд ближайшего года. Механизм социальных сетей позволяет решить вопрос публикаций, реакций, различных уведомлений, создания общего публичного контента. Одно дело — корпоративные порталы, которые существуют сегодня. Там четко прописаны регламенты, правила, иерархия подчинения. В межкорпоративном управлении все сложнее.

Я думаю, в скором времени СЭД вообще значительно трансформируются. Порталы корпоративного и межкорпоративного



Елена Мамышева

управления станут столь же естественными, как электронная канцелярия десять лет назад. Тогда казалось, что рынок изжил себя, так как мы или наши конкуренты уже поставили электронные канцелярии всем, кому только можно. А сейчас мы видим, что рынок опять огромен — заказчиками востребована новая функциональность. Она способна гораздо глубже воздействовать на бизнес.

Еще один тренд ИТ, который постоянно обсуждают, — внедрение мобильного клиента. Какие решения создают разработчики СЭД для мобильных устройств?

Если мы хотим, чтобы система электронного документооборота внедрялась быстро, туда должны быть включены руководители компании. Эти люди являются владельцами планшетников, других современных мобильных устройств. Поэтому в системе обязательно должен быть интерфейс для работы на мобильных устройствах. Для одного из наших заказчиков, компании “Мосэнергосбыт”, мы разработали адаптированный веб-интерфейс. А, например, систему для Мосгосстройнадзора мы интегрировали с единым нативным клиентом для надзорных органов города Москвы.

Сегодня системы стали значительно более гибкими, интересными, мощными. Таким образом, функциональность мобильного клиента приближается к настольной версии. И это хорошо.

Если говорить о развитии СЭД в последние годы, то как проходил процесс перехода от электронной канцелярии к автоматизации бизнес-процессов?

Системы электронного документооборота изначально создавались для решения кан-

целярских задач. Но это было время 1990-х. Сейчас реалии уже другие. Большое значение в процессе изменения сущности СЭД имели ментальные факторы.

Российское управление базировалось на практике бюрократического делопроизводства с очень четкой системой указания поручений и глубокой системой отчетности по каждому поручению. Плюс была сложная технология закрытия, т. е. признания вопроса выполненным.

Мы анализировали западные системы, основным функционалом которых являлось создание необходимого контента для управления, а также грамотная рассылка поручений. А в наших системах важно было не только разослать поручения исполнителям, но и обеспечить процессы принятия отчета и снятия вопроса с контроля.

О контенте тогда у нас вообще не говорили. Управленческий контент начал создаваться с 2000-х, появился термин “безбумажный документооборот”. Можно сказать, что мы естественным образом мигрировали к ментальности западных систем, при этом сохранив все те строгости, которые были в российском бюрократическом документообороте. В любой СЭД, внедренной на российском предприятии, вопрос снятия поручения с контроля по-прежнему жестко регламентируется. И качество системы во многом определяется наличием большого количества отчетных форм, сводок, справок, всякого рода упоминаний и уведомлений.

На сегодняшний день главным вектором развития СЭД является автоматизация бизнес-процессов. И для того чтобы внедрять СЭД в качестве систем управления бизнес-процессами, недостаточно иметь только техническую платформу для учетных карточек, рассылки поручений, прикрепления контента. Необходимо консалтинговая практика по описанию бизнес-процессов, по их формализации. Необходимо понимание механизмов контроля отслеживания и визуализации состояния процесса, графических нотаций, матриц ответственности и так далее.

На рынке СЭД есть общепринятая формулировка “управление бизнес-процессами”. Складывается впечатление, что такое клише используется только в ИТ, а в других областях понятие “бизнес-процесс” никак не регламентировано и носит аморфный характер. Что вы подразумеваете под этим словом — “бизнес-процесс”?

Это не абстрактное понятие и не сугубо профессиональный термин айтишников. В государственном управлении слово “бизнес-процесс” замещается термином “государственная функция”. В бизнесе достаточно часто применяют формулировку “операционное управление”.

Не всегда регламентированные процессы утверждены на бумаге. В маленьких организациях это может делаться, что называется, по понятиям — в больших компаниях такие вещи описываются специальными утвержденными регламентами. Но любой процесс деятельности, повторяющийся более двух раз, уже является бизнес-процессом. Таким образом, бизнес-процесс — это регулярный процесс, который обеспечивает деловую деятельность организации или предприятия; он может быть автоматизирован и “вложен” в информационную систему.

Каков перечень процессов, которые регулирует система электронного документооборота? В чем заключается максимальная автоматизация, каковы ее пределы?

Современные системы подразумевают автоматизацию абсолютно всех действий внутри компании. У нас есть заказчик — девелоперская компания “СПб Реновация”: в организации численностью 300 человек описано 800 бизнес-процессов.

Очень важно их правильно структурировать. Один из наших клиентов даже перестал делать рассылку официальных документов по электронной почте, а сделал автоматизированным бизнес-процесс, состоящий из одной операции: “ознакомить с документом сотрудника И”. Тем самым, официальные документы сразу попадают в личный кабинет выбранного работника. Не через электронную почту, а в рамках системы электронного документооборота. Это наглядный пример самой мелкой структурированности бизнес-процессов.

Вообще, при внедрении СЭД в организации с широким набором производственных процессов невозможно полагаться на то, что описание этих процессов и постановку задачи заказчик сделает за тебя в своем техническом задании. Необходимо иметь опыт консалтинга, опыт описания бизнес-процессов.

При этом очень полезно ориентироваться в сфере деятельности организации-заказчика, это напрямую сказывается на качестве и сроках внедрения СЭД. Основные компетенции нашей отраслевой экспертизы — государственное управление и госуслуги, строительство и девелопмент, энергетика, страховой бизнес.

Важна правильная “нарезка” процессов, правильная установка связей между ними, интеграция с другими информационными системами, которые автоматизируют финансы, бухгалтерию, складское управление, нормотворческую практику. Качественное решение всех этих задач зависит как от возможности системы, так и от мастерства специалистов, которые занимаются внедрением.

ков, — в частности, разрабатываем не просто обучающие видеоролики, а интерактивные ролики-симуляторы, в которых проигрываются типичные ситуации при работе с системой, такие как движение документов, их согласование и т. п. В условиях крупных компаний обучение может продолжаться несколько недель. Сложилась устойчивая схема работы: на первом этапе запускается пилотный проект, затем он тиражируется, а параллельно, до ввода в эксплуатацию, идет обучение технического персонала, который будет поддерживать систему, ему же передается комплект обучающих материалов. Этот подготовленный технический персонал впоследствии готовит пользователей к работе с системой”.

Когда лучше проводить обучение — до, во время или после внедрения проекта? Есть ли смысл начинать обучение до начала внедрения системы?

Большинство экспертов сходятся во мнении, что процесс обучения целесообразно начинать на этапе запуска системы в опытную эксплуатацию. “После старта проекта внедрения с системой начинают работать уже все сотрудники, и на этом этапе важно предусмотреть обучение”, — заметил Роман Шемелев.

“У нас все идет в параллель — процесс внедрения и обучение, чтобы люди могли применить имеющиеся знания на практике, задавать вопросы консультантам. Обучение перед внедрением странно и с точки зрения методологии неправильно”, — считает Елена Иванова.

Схожее мнение высказывает Владимир Гнедов: “Когда обучение рядовых сотрудников проводится на первых стадиях внедрения проекта, есть вероятность, что впоследствии пользователей придется переучивать. Это ведет к дополнительным затратам”.

Говоря о качестве обучения, он отметил, что в первую очередь необходимо выделить группу ключевых сотрудников: “В эту группу должны входить опытные участники автоматизируемых бизнес-процессов, эксперты в предметной области, владельцы автоматизируемых бизнес-процессов, администраторы и специалисты дальнейшей поддержки пользователей, разработчики и сотрудники, отвечающие за дальнейшее развитие СЭД. Обучение данной группы должно осуществляться представителями внедряющей компании и максимально полно освещать функционал будущей системы. Для рядовых сотрудников максимальное обучение несёт много лишней информации, что ухудшает восприятие, мешает запомнить важное. Обучение таких пользователей необходимо выстраивать исходя из автоматизируемых процессов, участниками которых они являются. Оно должно

происходить уже на последних этапах внедрения, так как в ходе проекта система с определённой долей вероятности будет существенно переработана”.

Эксперты сходятся во мнении, что процесс обучения должен быть также закреплён на уровне регламентов и должностных инструкций.

Как внедрять СЭД: повсеместно или начиная с нескольких структурных подразделений? Запуск системы в эксплуатацию, как правило, также подразумевает последовательное подключение отделов центрального офиса и филиалов. Важно определиться не только с основными бизнес-процессами, которые будут автоматизированы в первую очередь, но и со структурами организации, в которых будет стартовать процесс внедрения.

“По нашему опыту, наиболее эффективно на первом этапе реализовать пилот-

“Поддерживаем все открытые стандарты по управлению контентом”

В ходе апрельского Russian Open Source Summit 2013 обозревателю PC Week/RE Сергею Бобровскому довелось встретиться с Денисом Дорвальем, вице-президентом Alfresco по региону EMEA, и взять у него интервью. Продюктом Alfresco является одноименная тиражируемая ECM-система, а присутствие представителей компании на данном саммите объясняется, в частности, активным использованием в России свободной версии Alfresco Community.

PC Week: Расскажите о вашей компании и о её деятельности в России.

ДЕНИС ДОРВАЛЬ: Мы — компания, специализирующаяся на разработке систем управления контентом с открытым исходным кодом. После первых семи лет работы у нас уже более двух тысяч заказчиков и трёхсот сотрудников, прибыль растёт с каждым годом, и объём продаж лишь за прошлый год составил 50 млн. долл. На российском рынке мы только начали свою работу — с помощью компании “НЦПР”, представляющей наши интересы на территории России и в странах СНГ. Среди прочего НЦПР помогает в сертификации Alfresco. Сейчас мы находимся в процессе становления компании и бренда в России, получения сертификата ФСТЭК и подбора кадров.

PC Week: Каков ваш самый крупный проект в России?

Д. Д.: Свободно распространяемая community-версия Alfresco в России исполь-



Денис Дорваль

зуется достаточно широко, это нормальная практика: компания сперва хочет протестировать и обкатать продукт на небольшом проекте и только потом разворачивать крупные, в которых и может пригодиться наша техническая поддержка. Именно так мы практикуем свою работу с несколькими крупными заказчиками, хотя на данный момент у нас нет возможности распространять какую-либо дополнительную информацию о них. Единственное, что могу сказать, двое из них — государственные организации и в одной компании развивается внедрение на триста пользо-

вателей, хотя потенциал проекта намного больше.

PC Week: Alfresco одно время использовалась как бэк-энд корпорацией Adobe, продолжают ли ваши отношения?

Д. Д.: Adobe использовала продукт Alfresco Enterprise Management в качестве серверного приложения, у нас был заключён контракт. Но позже они пересмотрели свою продуктовую линейку, сменили стратегию и начали сотрудничать с компанией Day Software, которая также занималась технологиями управления контентом. И мы пришли к соглашению, что Alfresco больше не будет являться частью Adobe.

PC Week: Одним из ваших инвесторов была корпорация SAP. Работаете ли вы с ними?

Д. Д.: SAP Ventures инвестирует в Alfresco, и очевидно, что с ними мы сотрудничаем успешно. SAP Ventures — это инвестиционная компания, которая не имеет прямого отношения к ИТ. Что касается материнской компании SAP AG, то это наш заказчик.

PC Week: В СМИ муссировались слухи о покупке вашей компании корпорацией Oracle.

Д. Д.: Эти слухи распространены исключительно в России. У нас нет никаких особых связей с этой компанией. Да, мы возможно где-то конкурируем с Oracle, но в целом пересекаемся мало. На уровне компаний не существует никаких альянсов, договорённостей или обсуждений. У нас достаточное количество заказчиков,

прибыли, на ближайшие два-три года мы планируем публичное размещение ценных бумаг. Даг Деннерлайн, который был президентом SuccessFactors, входящей в группу компаний SAP, а ныне вступил в должность нашего CEO, планирует вывести Alfresco на новый этап развития и роста.

PC Week: Какие стандарты из сферы ECM поддерживают ваши продукты?

Д. Д.: У нас поддерживается множество различных стандартов. Во-первых, это CMIS, стандарт совместимости управления контентом. Мы поддерживаем все стандарты, необходимые для совместимости обмена данными с различными репозиториями (Documentum, OpenText, Oracle ECM, IBM FileNet). Во-вторых, протокол Sharepoint/Microsoft Office, который позволяет получить доступ к репозиторию Alfresco из офисного приложения (важная особенность, очень популярная среди клиентов). Поддерживаем все открытые стандарты, позволяющие что-либо делать с контентом, например FTP, WebDav и т. п. Отмечу CIFS — протокол Windows для эмуляции ShareDrive, что также очень полезно пользователям. В общем, поддерживаются все протоколы, хоть как-то связанные с управлением контентом на основе открытых стандартов.

PC Week: Сколь хорошо ваша система масштабируется на большое число пользователей?

Д. Д.: Есть внедрения, где всего 20—50 одновременных пользователей, а есть, где их

Автоматизация документооборота: от процесса к документу

Иницируя новый проект, заказчик в первую очередь задумывается над тем, можно ли купить готовую систему управления документооборотом, которая сразу будет полностью отвечать всем его задачам, или же неизбежно потребуются доработки и настройки разного уровня сложности. Мы беседуем об этом с директором отделения автоматизации деловых процессов компании “ФОРС” Василием Анфиногентовым.

Почему, на ваш взгляд, несмотря на огромный выбор решений на рынке, доля заказных разработок в области документооборота не становится меньше?

Потому что круг задач заказчиков в области документооборота непрерывно расширяется, а готовый “коробочный” продукт решить их не позволяет. Масштаб переделок в подавляющем числе случаев таков, что от исходного процесса остается совсем немного. Чем больше организация, тем выше вероятность того, что стоящие перед ней задачи потребуют внедрения заказной разработки. Иначе говоря, она необходима оттого, что заказчики стремятся сохранить свои уникальные преимущества в организации работ. Это справедливо и для такой, казалось бы, формализованной области, как документооборот.

А что вы понимаете под заказной разработкой?

Трудно провести четкую грань между чистой разработкой, требующей кодирования, и настройкой, осуществляемой средствами самой программы. В целом мы не занимаемся



Василий Анфиногентов

продвижением коробочных продуктов, реализующих стандартную функциональность, но видим для себя хорошие возможности в части построения кастомизированных и даже уникальных решений. Для этого, разумеется, необходима экспертиза в той или иной конкретной области. У нас наряду со специалистами по технологиям есть аналитики, имеющие практический опыт и хорошее понимание отраслевой специфики разных организаций.

Какой должна быть доля нестандартных (специфичных) процессов, чтобы выбор был сделан в пользу заказной разработки? А является ли тиражируемое решение на самом деле “коробочным” или это миф?

Если организация небольшая и у нее нет каких-то специфических процессов, то вполне можно использовать “коробочное решение” со стандартной функциональностью. В противном случае разработ-

ки не избежать. Нередко требуется интеграция с самыми разными внешними системами. В этом случае тоже одним коробочным решением не обойтись, понадобятся услуги разработчиков. Поэтому если это и не миф, то с крайней ограниченной сферой применения.

Если не ошибаюсь, у ФОРС было коробочное решение ЭЛАД. Оно сегодня эволюционировало в какой-то другой продукт или существует в неизменном виде?

ЭЛАД, как и прежде, предлагается нами в качестве средства хранения документов со встроенными инструментами тонкой настройки структуры хранения и формирования запросов.

В чем заключается специфика подхода, используемого ФОРС при выполнении такого рода проектов?

Мы пришли к управлению документооборотом от управления бизнес-процессами, а не документами, и считаем такой подход наиболее правильным. В ходе бизнес-процесса могут возникать дополнительные документы и маршруты их движения, но бизнес-процесс при этом первичен. При этом, если процесс излишне жестко формализован, то его исполнение зачастую просто останавливается, поскольку к такой степени формализации люди не готовы.

Мы разделяем рабочий процесс на стадии с учетом специфики деятельности заказчика, переход между ними жестко регламентируется и контролируется, но внутри этих стадий исполнителям разрешается средствами workflow самостоятель-

но выстраивать структуру потока работ более свободно. Подобный подход позволяет нам решать сложные задачи технологического документооборота и автоматизации процессов, охватывающих несколько организаций.

Какую функциональность обеспечивают ваши решения в области документооборота?

Они реализуют совмещенную функциональность, позволяющую как автоматизировать бизнес-процессы, сопряженные с обработкой документов, так и управлять задачами. Сотрудники получают возможность настраивать свои этапы обработки документов, а не подчиняться раз и навсегда зафиксированным жестким регламентам. Кроме того, мы умеем осуществлять интеграцию СЭД, используемых в разных организациях и участвующих в сквозных бизнес-процессах этих организаций. В настоящий момент это особенно актуально в госсекторе в связи с решением задач построения электронного правительства.

Каким образом в ваших решениях применяются новейшие технологические разработки и базовые продукты Oracle?

В качестве технологической основы мы используем Oracle BPM Suite и ECM, а также нашу собственную workflow-систему, опирающуюся на некоторые бесплатные опции СУБД Oracle Database. Мы также ведем работы по апробации нашего решения на новейшем программно-вычислительном комплексе Oracle Exadata Database Machine.

Где уже внедрены ваши решения?

Очень показательный пример — автоматизация документооборота в органах власти Хабаровского края. С системой работают более 2000 пользователей в правительстве края и других организациях, она ежедневно обрабатывает более 200 тыс. обращений. Похожий проект был выполнен нами и в Архангельской области, где на основе нашего решения был также развернут региональный сегмент электронного правительства.

Для одного из крупных операторов связи мы выполнили проект по автоматизации финансового документооборота, в который вовлечены подразделения, расположенные во всех субъектах федерации. Система работает на центральном сервере, а пользователи (их около 3 тыс.) взаимодействуют с ней через Web-интерфейс.

Каковы, на ваш взгляд, основные тренды в области автоматизации документооборота? Каким требованиям должны отвечать подобные системы?

Повышение деловой самостоятельности и более высокий уровень ответственности сотрудников — это то, что отличает сегодня успешные компании. Применительно к автоматизации документооборота это означает возможность для сотрудников самим управлять своей деятельностью. Отсюда требования к системе — гибкость и легкость в настройке, возможность структурировать собственную работу тем, кто хочет и готов это делать. Кроме того, есть и общие тренды — поддержка мобильных устройств, ЭЦП и утвержденных стандартов обмена документами.

► до 2 тыс. В крупнейших наших проектах порядка 100 тыс. пользователей. Правда, как правило, в системе постоянно работают несколько сотен или тысяч пользователей. Система свободно масштабируется до 50—70 тыс. пользователей: в Европейской комиссии сейчас 70 тыс., в большом университете во Франции — 100 тыс. (все студенты и все преподаватели).

PC Week: Имеется ли в Alfresco какая-либо среда для визуальной настройки рабочих процессов?

Д. Д.: Мы предоставляем разные возможности конструирования бизнес-процессов на платформе Alfresco. У нас есть специальный движок, так называемый Activiti, для open-source-проектов. Или, например, графическое проектирование — в этом режиме люди могут “отрисовывать” нужные им процессы. Сейчас мы работаем над системой конструирования отчётов.

PC Week: Насколько легко самостоятельно расширять возможности Alfresco, например с помощью плагинов?

Д. Д.: Alfresco очень легко дорабатывать, интегрировать с большинством систем. LDAP AD в этом числе — например когда у вас есть порядка 200 пользователей, их перенос в систему можно автоматизировать. Достаточно системному администратору изучить Alfresco, и он без труда сможет дорабатывать систему на её базе. Ограничений на доработку фактически нет, просто нужны стандартные навыки администрирования, и тогда человек сможет пройти наши курсы и самостоятельно развивать систему.

PC Week: С помощью каких технологий создана ваша система?

Д. Д.: Наш продукт написан на Java, поэтому в роли виртуальной машины необходимо использовать JVM. Мы предоставляем богатый выбор различных API для раз-

боты с различными интерфейсами. Некоторые предпочитают PHP или JavaScript в качестве инструмента разработки. Поверх Alfresco можно использовать самые разные языки и технологии программирования.

PC Week: В некоторых СМИ утверждается, что переход на Alfresco сокращает расходы аж на 96%.

Д. Д.: У нас много примеров, когда наши заказчики сократили свои расходы на 90%. Некоторые при смене старой ECM-системы сэкономили миллионы долларов и уменьшили траты как минимум на 50%. Конкретная цифра — 90, 80 или 50% — зависит от ситуации. Наши конкуренты рискуют потерять своих заказчиков, ведь мы можем первоначально находиться примерно на одинаковом ценовом уровне, но готовы рассмотреть разные варианты и в итоге предоставить большую скидку.

PC Week: Какова ваша ценовая политика?

Д. Д.: В первую очередь она основана на подписках: заказчик платит только за них и не несёт никаких дополнительных расходов на лицензии. Да и в целом наша система намного легче и проще в развёртывании, нежели многие “тяжёлые” ECM. Вы можете развернуть один-два стандартных сервера Alfresco, в то время как наши конкуренты запросят больше серверов и “железа” и в целом более масштабную инфраструктуру. Кроме того, мы позволяем экономить на стоимости проекта. И, наконец, накопленные знания и опыт. Наш продукт доступен и открыт, многие знают о нем не понаслышке, и хорошее компьютерное сообщество помогает сократить временные и денежные затраты при внедрении системы.

PC Week: Складываются ли у вас какие-то отношения с компанией Documentum?

Д. Д.: Основатели Alfresco вышли из Documentum, но уже давно не с ними и их ничем не связывает. Одним из наших основателей был Джон Ньютон, который спустя несколько лет после ухода из Documentum

Свободно распространяемая community-версия Alfresco в России используется достаточно широко, это нормальная практика: компания сперва хочет протестировать и обкатать продукт на небольшом проекте и только потом разворачивать крупные, в которых и может пригодиться наша техническая поддержка.

решил создать новую компанию Alfresco, пригласив в неё некоторых из своих бывших коллег. Естественно, мы считаемся конкурентами на рынке. Но при этом Alfresco не имеет никаких официальных отношений с этой компанией.

PC Week: Каковы планы развития вашей системы?

Д. Д.: Мы выпустили новую гибридную модель ECM, которая сейчас доступна в версии 4.1. В ней появилась возможность синхронизации данных в Alfresco On-Premise и Alfresco Cloud. Помимо этого мы развернули открытую облачную инфраструктуру, и некоторые из наших клиентов сформировали частные облака. В планах на будущее — инвестиции в гибридные и иные облачные технологии. Работаем мы и над развитием самой платформы, чтобы сделать её более масштабируемой и про-

стой для разработчиков. Мобильные приложения также сейчас очень популярны: Android, Mac OS, планшеты — с любого устройства вы можете получить доступ к необходимой информации.

Что касается прикладных решений, то это область управления кейсами. Мы думаем, что важно предоставлять такого рода решения бизнес-пользователям, которые нуждаются в мобильности, ценят своё время.

PC Week: Каковы сроки реализации новых подходов?

Д. Д.: Сейчас мы разрабатываем новую функциональность в поддержке мобильных устройств. В любом случае нам необходимо три или пять месяцев, чтобы получить обратную связь от наших пользователей, узнать их мнение. С облачными технологиями такая же ситуация. Нужно понять и выяснить, какие именно функции и возможности им понравились, что они хотели бы изменить и т. д. Поменялась модель разработки ПО, сейчас есть острая необходимость слушать своих пользователей, понимать, как они думают и что для них важно. Мы можем быстро внедрять новшества как раз благодаря открытой модели работы. И хотелось бы добавить, что выпуск следующей версии, Alfresco 4.2, планируется к началу осени.

PC Week: Работают ли у вас программисты из России?

Д. Д.: На данный момент россиян в нашем штате нет. Возможно, они появятся в скором будущем. Мы сотрудничаем с некоторыми специалистами из Белоруссии, они занимаются тестированием. Минск — это город, где собрано много хороших Java-разработчиков. Мы всегда стараемся нанимать талантливых людей и готовы рассматривать заявки.

PC Week: Спасибо за беседу.



Построенная на свободном ПО, открытая к интеграции и расширению сервисная ECM-платформа



Документооборот в органах госвласти на СПО-платформе 4J



Электронный документооборот на платформе IBM Notes



Решение для защищенного документооборота (электронная подпись)



Универсальный мобильный клиент iPad для любых СЭД



Централизация финансовой функции на платформе IBM FileNet



Технологии анализа неструктурированной правовой информации



Решение для хранения и использования электронной информации

Персонализация контента в СЭД: приближение информации к пользователю!

ВАДИМ ИПАТОВ, ВЛАДИМИР ПАНОВ

В современном состоянии отрасли систем электронного документооборота (СЭД) и управления контентом многие аналитики отмечают несколько ключевых проблем. Каковы они и какие существуют подходы к их решению?

Ежегодно количество электронных документов в мире удваивается, при этом увеличивается и номенклатура, и сам размер/объем документов, и количество людей, их создающих, публикующих и пересылающих. Требования к информационным системам постоянно растут — как к количеству функций и процедур, так и к их сложности. Реализация этих, часто противоречивых, требований в сочетании с массовым обращением пользователей к огромным (и все увеличивающимся) массивам данных означает рост нагрузки на информационные системы предприятий и, как следствие, падение их производительности. Ограниченная масштабируемость при этом мешает системе справляться с нагрузкой. Это вызывает первую проблему — быстрота отклика системы на запрос падает.

Вторая проблема — вопрос удобства работы в системе. Сегодня в одной и той же среде электронного документооборота работают разные категории пользователей (управляющие документами, управленцы, бизнес-специалисты...). Естественно, что способы работы с документами бизнес-пользователей ключевым образом отличаются от подходов, например, секретаря руководителя или архивного работника. Поэтому и критерии удобства, комфорта, удовлетворенности у разных пользователей разные.

Таким образом, складывается следующая картина: корпоративная информационная система имеет большое хранилище контента коллективного пользования. При этом каждый конкретный пользователь в своей ежедневной работе реально имеет дело только с небольшой частью этого контента. Как сделать так, чтобы ему не приходилось каж-

дый раз для нахождения нужной информации заставлять систему перелопачивать весь массив хранимой информации и вычислять права доступа? А сделать это нужно, потому что если мы не приблизим контент к пользователю, то он сделает это за нас. В реальности это уже зачастую и происходит — при неудобстве работы в общей системе пользователи находят пути обхода: хранят документы на локальных дисках, используют для коллективной работы или контроля задач электронную почту (или мессенджеры) и т. п. Понятно, что сиюминутное удобство пользователя чревато для организации рисками, связанными с потерей информации, ее дублированием и т. п.

Значит, надо дать пользователю возможность удобно и быстро получать нужный ему контент из корпоративной базы, не вынуждая его прибегать к «партизанским» методам. Выход, предлагаемый системой электронного документооборота ComrapuMedia, заключается в **персонализации контента** — то есть в выделении из общего инфомассива той небольшой части, которая нужна данному пользователю в контексте его текущей деятельности, и в **персонализации интерфейса** — в обеспечении пользователю удобного доступа к этой нужной ему информации. Достижение обеих этих целей возможно с помощью **персональных коллекций документов** (ПКД), которые формируются системой для каждого пользователя.

ПКД — это, если коротко, личная коллекция карточек документов, которые нужны пользователю. Эти карточки являются посредниками для связи с оригиналами документов и позволяют при необходимости их легко найти. То есть каждый пользователь вместо всего объема корпоративных баз данных оперирует

небольшим необходимым ему количеством документов.

Карточки могут легко удаляться и добавляться в персональную коллекцию, что и делает ее удобной для использования.

Рассмотрим теперь, как персонализация (на основе ПКД) реализуется для разных категорий пользователей: топ-менеджера, управляющего документами и бизнес-специалиста.

Персонал, занятый управлением документами (дело-производители, секретари подразделений и руководители, работники архивов и т. д.), должен иметь возможность работы с большими массивами документов. Привычный для них подход в работе с документами — журнальный или картотечный. Поэтому основной принцип организации рабочего места документавода — картотека. Вспомогательные «картотеки» содержат ссылки на основные документы исходных баз, агрегируя их в одну. Картотека ускоряет процесс нахождения документов, что и требуется чаще всего документоводу.

В рабочем месте бизнес-специалиста отчетливей видна ключевая особенность ComrapuMedia 4 — смещение акцента с функций работы с документами на управление деловыми активностями. Для каждого сотрудника организуется индивидуальная коллекция, в которой хранятся ссылки на интересующие его документы, отражающие содержание его деловых задач. Предусмотрены и дополнительные функции, облегчающие жизнь менеджеру:

- отдельное окно со списком незапланированных и просроченных задач;
- так называемый «стикер бокс» — окошко, в которое легко помещаются ссылки на различные объекты, с которыми ведется активная работа;

• возможность сохранить поисковый запрос, резолюцию, поручение в качестве шаблона.

Через **руководителя** обычно проходят такие большие объемы документов, что он не может обойтись без помощников. Кроме того, ему нужны удобные возможности контроля (например, за исполнением распоряжений). И еще одна специфическая особенность — руководитель часто отсутствует в офисе (командировки, совещания и т. п.), поэтому должен иметь возможность при необходимости работать с корпоративными документами удаленно (в том числе и в режиме offline).

В соответствии с этими требованиями рабочее место руководителя в системе ComrapuMedia позволяет работать в двух режимах — самостоятельно или с помощником. Руководитель имеет возможность работать из любого места, используя планшет iPad (приложение iDocs или iDocsVIP), Android (приложение aDocs) или смартфон BlackBerry. Простой интерфейс с минимумом необходимых функций обеспечивает быстроту принятия решений и удобство контроля. Возможность работы в режиме офлайн обеспечена в мобильном рабочем месте использованием уже не карточек, а полновесных копий документов, но их набор определяется теми же ПКД, о которых говорилось выше.

Из рассмотренных примеров видно, что одни и те же принципы персонализации по-разному использованы для организации работы разных бизнес-ролей. Более подробно принципы персонализации контента и интерфейса, используемые в ComrapuMedia 4, будут рассмотрены на бизнес-завтраке, который мы проводим 30 мая (анонс и форма регистрации опубликованы на сайте www.intertrust.ru).

Об авторах: **Вадим Ипатов** — заместитель генерального директора компании «ИнтерТраст» по развитию бизнеса, **Владимир Панов** — главный архитектор компании «ИнтерТраст».



СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ «ИНТЕРТРАСТ»

ДОКУМЕНТООБОРОТ & ЕСМ

Тематический раздел портала PC Week Live

Блог
Форум
Статьи
Новости
События
White papers

pcweek.ru/есm

Критерии...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 23

новый проект в одном из подразделений, протестировать прототип системы, проверить ее интеграционные возможности, полноту и удобство реализации функций. После тестирования одобренная будущими пользователями система тиражируется по филиалам либо дочерним подразделениям. И уже на последнем этапе выполняется интеграция всего решения, охватывающая и головной офис компании”, — считает Павел Плотников.

Его мнение разделяет Василий Анфиногентов: “Внедрение в крупных организациях должно быть постепенным, для того чтобы можно было держать под контролем весь ход проекта. Здесь возможен выбор — либо начать с автоматизации отдельной организации (филиала или центрального аппарата), либо с определенного сквозного процесса, который должен быть ключевым и охватывать всю область деятельности организации. На следующем этапе автоматизируется другой процесс либо к уже развернутой системе в рамках центрального офиса подключаются остальные филиалы или подразделения”.

Роман Щемелев считает, что важно учитывать управленческие особенности компании и особенности их бизнес-процессов: “Если компания децентрализована и филиалы действуют вполне самостоятельно, имеют свою структуру бизнес-процессов и высокий уровень полномочий, то можно начать пилотные внедрения в отдельных филиалах. Если же компания централизована, а процессы носят сквозной характер и в них одинаково задействованы сотрудники из филиалов и головной компании, то лучше начинать с автоматизации отдельных процессов”.

Корпоративные социально ориентированные решения как стимул к проявлению большего

интереса к автоматизации документооборота и бизнес-процессов

Социальные сети уже давно стали привычным и удобным местом общения. Ежедневные посещения любимых страничек в сети способствует быстрому восприятию их интерфейса, а популярность заметно привлекает новых пользователей. Этим фактом во многом объясняется появление корпоративных социально ориентированных решений (Social Business Software, SBS) в современных системах управления информационным контентом. Что это — модный тренд или важное дополнение к существующим системам и каковы перспективы его развития? Мнения экспертов по данному вопросу разделились.

“Я не думаю, что в ближайшие год-два данное ПО окажет сильное влияние и будет внедряться у нас. Проникновение “социальности” в корпоративный сегмент у нас не столь велико, как на Западе. Применение же подобных решений может зависеть от сферы деятельности организации”, — считает Елена Иванова.

Схожее мнение у Олега Бейлезона, который заявил, что отдельный класс социального ПО вряд ли поспособствует повышению интереса к автоматизации документооборота или какой-то иной области: “Другое дело, что сами системы автоматизации документооборота должны стать более “социальными”, способствующими установлению горизонтальных связей между участниками деловых процессов и, как следствие, большей эффективности их протекания. И в качестве путей для такой социализации можно заимствовать методы, применяемые в SBS”.

Идею заимствования данных технологий поддерживает и Павел Плотников: “Особенность России в том, что во многих компаниях задачей служб безопасности и ИТ является закрытие сотрудникам доступа

к так называемым Social Media, чтобы не допустить утечки конфиденциальной информации. С точки зрения автоматизации бизнес-процессов, организации систем документооборота можно скорее говорить о создании локальных e-gooms (электронных комнат). Это информационное пространство могло бы использоваться, например, заказчиками и их партнерами в компании для обсуждения условий договора, его согласования в режиме реального времени с последующей отправкой на традиционную процедуру подписания”.

Василий Анфиногентов считает перспективу развития SBS вероятной, поскольку, используя социально ориентированные решения, пользователи привыкают работать коллективно — аналогично тому, как они работают в условиях автоматизированных бизнес-процессов.

Роман Щемелев отмечает большой интерес заказчиков к построению внутрикорпоративных социальных сетей. “Как правило, этот интерес связан не с внедрением СЭД, а с желанием предоставить пользователям возможности, которые не укладываются в рамки основных бизнес-процессов. Нужно оставить сотрудникам пространство для неформального общения, и внутрикорпоративные социальные сети облегчают решение этой задачи. Такого рода социальная сеть внутри компании позволяет накапливать знания всех структур организации и использовать их впоследствии для принятия верных управленческих решений. В любом процессе есть неформальная составляющая. Благодаря корпоративной социальной сети можно перенести неформальное общение на общую площадку и включить в него всю организацию, в том числе сотрудников из разных отделов, городов, стран. Таким образом, социальная сеть способствует развитию и принятию СЭД, но необязательно является его частью”.

Мобильные...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 8

и поддерживает интеграцию с каталогом Active Directory, что позволяет автоматизировать управление пользователями и применять однократную регистрацию. Он предусматривает также улучшенное управление мобильными приложениями и интеграцию с облаком Wyse Pocket, которые открывают возможности для управляемого удаленного доступа к корпоративным приложениям и данным.

Управляющее устройство Kase K1000 призвано усовершенствовать управление исправлениями ПО. Оно поддерживает Windows 8 и Windows 2012, расширенный охват исправлений и повышенную доступность исправлений по времени. Устройство управления мобильностью Kase 3000 распространяет действие зарекомендовавших себя инструментов системного управления на смартфоны и планшеты.

Networking W-Series, эта новейшая версия Dell ClearPass, представляет собой целостное

решение для управления доступом применительно к BYOD. Оно подключается к действующим сетям и позволяет управлять политикой безопасности, подключать устройства с соблюдением требований безопасности, разрешать гостевой доступ, знакомиться с характером использования устройств и производить оценку состояния сети. Кроме того, ClearPass предоставляет клиентам возможность использовать одну сеть как для гостей, так и для сотрудников, создавая для них различные уровни безопасности и обслуживания.

Продукт Migration Manager for Exchange позволяет осуществить миграцию с Microsoft Exchange 2000—2003 на Exchange 2013. Клиенты могут упростить переход, производя его с одной системы на другую на собственной площадке, с собственной площадки в облако или в гибридную систему, а также перенося публичные папки из Exchange 2000—2010 в Exchange 2013.

В дополнение к мобильным решениям Dell и усовершенствованиям, внесенным в ее про-

грамму для участников канала продаж PartnerDirect, корпорация анонсировала пакет Toad Business Intelligence Suite 2.0. Он содержит множество усовершенствований, предназначенных для дальнейшего расширения самостоятельного анализа сложных данных с использованием бизнес-интеллекта. Dell Services анонсировала продукт Flexible WorkStyle Consulting, который поможет клиентам охватить рабочие среды, характеризующиеся растущей мобильностью, а также пакет Dell ProSupport Enterprise Suite, способствующий достижению более высокой производительности и продуктивности важнейших систем клиентов.

УТОЧНЕНИЕ

В статье “Samsung берет курс на корпоративную мобильность” (PC Week/RE, № 10/2013, с. 23) по вине автора была допущена ошибка в названии компании. Вместо Estera следует читать S-Terra CSP. Приносим извинения читателям и компании S-Terra CSP. Редакция

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@inter-

pochta.ru; www.interpochta.ru

• **ООО “Агентство Артос-**

ГАЛ” — осуществляет под-

писку всех государственных

библиотек, юридических

лиц в Москве, Московской

области и крупных регио-

нах РФ.

Тел./факс (495) 788-39-88;

e-mail: shop@setbook.ru;

www.setbook.ru

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осу-

ществляет подписку

крупнейших российских

предприятий в более чем 60

своих филиалах и предста-

вительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

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, 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 или по телефону: (495) 974-2260. Редакция

(многоканальный);
(343) 26-26-135;
e-mail: info@ural-press.ru;
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

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

• **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@

periodicals.ru;

info@periodicals.ru;

www.periodicals.ru

• **Подписное Агентство KSS**

— осуществляет подписку

в Украине.

Тел./факс:

8-1038- (044)585-8080

www.kss.kiev.ua,

e-mail: kss@kss.kiev.ua

PCWEEK RUSSIAN EDITION

№ 12
(832)

БЕСПЛАТНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ
ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

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

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1С.....1 | <input type="checkbox"/> АВВУУ.....13 |
| <input type="checkbox"/> ЛОГИКА БИЗ-
НЕСА 2.0.....25 | <input type="checkbox"/> CANON3 |
| <input type="checkbox"/> МТС.....7 | <input type="checkbox"/> CROC.....11 |
| <input type="checkbox"/> РТСОФТ.....10 | <input type="checkbox"/> IBM |
| <input type="checkbox"/> ЮЛМАРТ....15 | <input type="checkbox"/> KRAFTWAY ...9 |

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.