



# С чем рынок СЭД вступает в **НОВЫЙ** деловой год?

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

**ОБЗОРЫ** **В**ынесенный в заголовок статьи вопрос уже давно является традиционным в это время года, и мы уже много лет регулярно ищем на него ответ, в том числе опираясь на мнения экспертного сообщества. Новшеством нынешнего сезона стало то, что мы впервые начали обсуждение данной темы в диалоге с представителями заказчиков, правда, сделав акцент не на всем рынке, а на его государственном сегменте (см. «Ситуация с СЭД в госорганах: мнение заказчиков»). Сейчас мы продолжаем изучение вопроса, обратившись за помощью к экспертам, представляющим интересы СЭД-поставщиков.

### Что изменилось на рынке СЭД за последние годы?

Конечно, изменений много, но вопрос заключается несколько в другом: насколько они соответствуют «веляниям времени», потребностям заказчиков и общества в целом (особенно, если речь идет о государственном секторе), а также новым возможностям ИТ? Отвечая на эти вопросы, эксперты в целом сходятся во мнении, что как раз в последние годы рынок СЭД переживает качественную трансформацию, что обусловлено резким расширением задач, связанных с управлением документами внутри организаций, переходом от бумажных документов к электронным, необходимостью обеспечения межорганизационного взаимодействия, интеграцией СЭД с другими ИТ-системами компаний и пр.

По мнению главного ЕСМ-архитектора компании «Логика бизнеса 2.0» Олега Бейлезона, происходящая трансформация рынка носит интенсивный характер и объективно обусловлена переформулированием запросов клиентов: «Вопервых, СЭД из системы регистрации движения документов, каковой она в значительной степени воспринималась раньше, становится системой коллективной содержательной работы над этими документами. Соответственно меняется круг вовлеченных в работу над системой сотрудников, появляются дополнительные потребности пользователей — как функционального, так и эргономического характера. Во-вторых, в понятие СЭД и соответственно в запросы, связанные с этим понятием, проникают запросы, относящиеся к области Enterprise Content Management (ЕСМ) — порталы совместной работы, управление знаниями, средства работы с контентом разного типа, социальные сервисы, потоковая обработка скан-образов и т. д.. Разумеется, создаваемые СЭД должны соответствовать изменениям требований клиентов, более того — опережать такие запросы. Один из вариантов такого «соответствия» — реализация специализированных решений, например для финансового документооборота. Нам видится очень перспективным вариант создания платформы на базе СПО, которая позволяла

бы совместить традиционный документооборот и современные практики работы с контентом».

В целом происходящие на рынке изменения соответствуют ранее зафиксированным общемировым тенденциям, считает Хольгер Буркерт, руководитель отдела продаж в регионе Восточная Европа и СНГ компании OpenText: «Основным трендом, отмеченным на мировом рынке ЕСМ еще года три назад, был переход от изолированных систем к интегрированным решениям, направленным на совместную работу с основными бизнес-приложениями предприятия, в первую очередь системами ERP. Отрадно отметить, что в настоящее время данное направление получило серьезное развитие и на российском рынке».

Технический директор компании ITD Systems Алексей Васюков обратил внимание на важный психологический аспект темы: самое главное изменение произошло в восприятии СЭД заказчиками. Развивая свою мысль, он сказал о том, что постепенно документооборот у нас перестают воспринимать как отдельную самобытную систему, автоматизирующую бюрократию и живущую по уникальным российским нормам. Рынок переходит к подходу ЕСМ, акцент смещается с автоматизации регламентов на эффективное управление бизнес-процессами и контентом, в том числе неструктурированным. Очень важно и то, что теперь требования к ЕСМ все чаще исходят не от делопроизводителей, а от бизнес-пользователей. Сейчас вместо формализованной системы учета и контроля заказчика (по крайней мере, из числа коммерческих компаний) все чаще хотят получить систему эффективного внутреннего взаимодействия. Именно вовлечение бизнес-пользователей приводит к тому, что тематика ЕСМ сейчас начинает переплетаться не только с выстраиванием бизнес-процессов, но и с управлением проектами и кейсами. По мнению эксперта, все это сильно размывает рамки ЕСМ-систем, усложняет жизнь традиционным поставщикам и создает новые ниши на рынке.

На аспект изменения менталитета в представлении задач и возможностей СЭД обратил внимание и директор компании Citeck Антон Иванов: «Основным, наиболее важным изменением на российском рынке СЭД, на мой взгляд, является то, что системы электронного документооборота наконец-то заняли свое обоснованное стабильное место в повседневной работе с документами. Даже те, кто непосредственно не использует электронный документооборот в своей работе, слышали о нем, имеют представление, как и для чего он используется, постепенно формируют свой список требований. Современный российский заказчик уже готов ответить на вопрос: какие возможности должна предоставлять идеальная система электронного документооборота и какие функции данной системы ему наиболее необходимы».

Последние три-четыре года — это посткризисный период, сделал очень важное замечание директор по перспективным исследованиям компании Digestum Максим Галимов. Он напомнил, что в 2008—2010 гг. на рынке чувствовалось напряжение, были опасения, что сократятся бюджеты на ИТ и покупать СЭД будут меньше, осторожней. Тогда большого снижения спроса не было, самый негативный сценарий не реализовался, но поставщики подстраивались под ситуацию. Одним из вариантов такой адаптации стало предложение не платформы для реализации проектов с широким спектром возможных задач, а создание прикладных бизнес-решений на базе ЕСМ-системы и повышенное внимание к консалтингу и внедрению. Эксперт отметил также, что за три последних года стал более конкретным и зрелым спрос на мобильные решения; явно чувствуется интерес не только к решениям для топ-менеджеров. Межкорпоративный документооборот стал не просто идеей, за последние пару лет он превратился в отдельную высококонкурентную отрасль. Что касается не оправдавшихся пока ожиданий, то тут отмечается низкий интерес к социальным функциям в ЕСМ и интеграции разнообразных систем управления контентом в организации.

Заместитель генерального директора по развитию бизнеса компании «ИнтерТраст» Вадим Ипатов обратил внимание на то, что переоценка ценностей в сфере управления документами происходит не только в России, но и на Западе. Если у нас это делается по лозунгом «выход за горизонты СЭД», то там — «от систем учета (systems of record) к системам вовлечения (systems of engagement)». В этой связи он отметил, что у нас под целевыми задачами СЭД традиционно понимается обеспечение эффективности документооборота, т. е. эти системы концентрировались на задачах помощи организациям в достижении бизнес-результатов, предоставляя удобные инструменты для работы сотрудников блока управления. Сейчас же роль СЭД меняется от регистрации и учета документов к участию в создании бизнес-ценностей, и этим изменениям способствуют такие аспекты, как сращивание ВРМ- и ЕСМ-технологий, высокая популярность мобильных устройств, а также новые подходы к организации коллективной работы и поддержке проектных команд.

По его мнению, важной чертой нового этапа развития СЭД является построение «фабрик прикладных решений» — бизнес-приложений, которые можно использовать в рамках основных деловых процессов. Такие решения позволяют быстро реализовывать бизнес-проекты, сложные деловые процессы, но их разработка требует много ресурсов. В этой ситуации хорошей альтернативой является реализация идей адаптивного кейс-менеджмента на базе СЭД/ЕСМ-технологий

### Наши эксперты



**ВЛАДИМИР БАЛАСАНЯН**, председатель совета директоров, ЗОС



**ОЛЕГ БЕЙЛЕЗОН**, главный ЕСМ-архитектор, «Логика бизнеса 2.0»



**ХОЛЬГЕР БУРКЕРТ**, руководитель отдела продаж в регионе Восточная Европа и СНГ, OpenText



**АЛЕКСЕЙ ВАСЮКОВ**, технический директор, ITD Systems



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



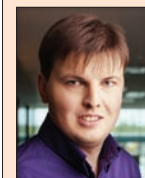
**АНТОН ИВАНОВ**, директор, Citeck



**ВАДИМ ИПАТОВ**, заместитель генерального директора по развитию бизнеса, «ИнтерТраст»



**НАТАЛЬЯ ЛЬВОВА**, директор по развитию информационных систем, «АВВУ Россия»



**РОМАН ЩЕМЕЛЕВ**, менеджер по продуктам SharePoint и Yammer, «Microsoft в России»

(по методологии Getting Things Done), использования социальных инструментов, персонализации контента и обеспечение мобильной работы конечных пользователей.

Директор по развитию информационных систем компании «АВВУ Россия» Наталья Львова также связывает свой анализ текущей ситуации на рынке с экономическим кризисом 2009 г.: «Посткризисный период был стадией



## Проблемы традиционных СЭД. Комплексный подход системы ComputyMedia к их решению

ВАДИМ ИПАТОВ

Основные проблемы СЭД связаны с лавинообразным увеличением объемов электронных документов. Это следствие растущих возможностей обработки данных, увеличения номенклатуры и размеров документов. Число создателей цифрового контента тоже стремительно увеличивается. Одновременно растут и требования к числу и сложности функций и процедур обработки документов, к способам их нахождения, формам предоставления потребителю.

Главное следствие стремительного увеличения объема критически важных для организации документопотоков — проблема своевременного нахождения нужной информации в общекорпоративном контенте. Трудность нахождения часто ведет к тому, что информация рассеивается по файловым системам, локальным дискам, базам данных, — люди сохраняют ее там, где им удобно. И такое поведение пользователей порождает новые проблемы:

- хранение информации во множестве хранилищ затрудняет общий доступ к ней;
- данные заперты в системах. Новым сотрудникам приходится тратить массу времени на то, чтобы разобраться, где находятся нужные им данные;
- поиск информации осложняется требованиями к безопасности — при поиске информации система должна учитывать права доступа к контенту и правила авторизации, чтобы пользователь не мог получить документ, закрытый для него, или даже узнать о его существовании.

Кроме того, работа СЭД в условиях увеличения объемов данных и роста требований к функциональности приводит к росту нагрузки на систему и, как следствие, падению производительности.

Чем крупнее компания, которую обслуживает СЭД, тем больше вероятность, что система в определенный момент перестанет быть масштабируемой, не сможет справиться с нагрузками. Эти проблемы особенно болезненны для компаний с территориально и организационно распределенной структурой.

Подобные трудности приводят к неудовлетворенности пользователей, поскольку процесс работы в системе становится сложным и медленным.

Еще одна особенность, связанная с внедрением СЭД: электронный документооборот зачастую подстраивается под требования делопроизводителей, которые ориентируются на правила работы с бумажными документами. Это приводит к очередной проблеме — в электронную среду механически переносятся бумажные технологии и регламенты. В итоге возможности электронного документооборота используются не полностью, а бизнес-специалисты вынуждены отрываться от основной деятельности и тратить время и силы для участия в чуждом им процессе документирования.

Продолжает оставаться актуальной проблема обеспечения безопасности данных, растет противоречие между простотой создания и изменения электронного документа и сложностью обеспечения его сохранности (гарантии подлинности, целостности, достоверности, аутентичности).

Объективно разным категориям пользователей нужна от СЭД разная функциональность и свой, желательный индивидуально настраиваемый интерфейс. У руководителя, делопроизводителя и бизнес-специалиста своя специфика работы и свои требования к рабочему месту.

В новой версии системы ComputyMedia мы постарались решить наиболее критические из современных проблем СЭД. Вот основные компоненты системы, которые позволили это сделать.

Благодаря **персональным коллекциям документов (ПКД)** контент приближается к его потребителю. Ускоряется нахождение необходимой информации, растет производительность.

Суть ПКД заключается в том, что для каждого участника документооборота формируется коллекция индивидуального пользования, которая наполняется облегченными копиями документов из всего хранилища СЭД. Эти копии жестко связаны с оригиналами, их главная задача — обеспечить ссылку на исходный документ. При этом копия содержит достаточно информации об исходном документе, чтобы можно было легко и удобно найти и идентифицировать его. При таком подходе права доступа к документу вычисляются однократно — при помещении ссылки на документ в персональные коллекции. Корпоративные справочники также обрезаются до небольшого круга объектов, с которыми обычно работает пользователь (внутренние и внешние контакты, шаблоны документов и пр.).

На основе ПКД появляется возможность гибко настраивать интерфейс пользователя. Прежде всего ПКД позволяют организовать работу любого сотрудника с учетом методологии Getting Things Done (“Доведение дел до завершения”), что обеспечивает быстроту и эффективность управления деловыми задачами. Далее персонализация интерфейса распространяется на внешний вид, расположение панелей, способ представления информации.

**Адаптивный кейс-менеджмент (АСМ)** — способ организации работы, наиболее близкий к реальным рабочим процессам при решении задач, связанных с управлением. В фокусе этого подхода — не документ и его исполнение, а достижение результата. АСМ позволяет руководителям и бизнес-специалистам максимально использовать возможности электронного документооборота, не копируя сценарии работы делопроизводителей.

**Социальные инструменты** позволяют дополнить традиционную иерархическую структуру сетевыми (горизонтальными) связями. Сетевые коммуникации — это возможность оперативно взаимодействовать для сотрудников разных подразделений, объединенных общей задачей (кейсом).

**Мобильность**, доступ к своим документам и информации из любого места — обязательное требование в современном мире. Возможность удаленной работы обеспечивают мобильные рабочие места ComputyMedia на планшетах (iPad) и смартфонах.

СЭД ComputyMedia продолжает поддерживать задачи документирования, обеспечивает единую корпоративную архитектуру, безопасность информации, ее хранение. При этом взаимодействие с системой становится дружелюбным, интуитивно понятным, удобным и, как следствие, эффективным. СЭД становится инфраструктурой, удобным сервисом документационного обеспечения повседневной работы всех категорий сотрудников и руководителей.

Автор статьи — заместитель генерального директора компании “ИнтерТраст” по развитию бизнеса.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ “ИНТЕРТРАСТ”

## С чем рынок СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 17

роста для российского рынка СЭД. При этом нужно иметь в виду, что в компаниях уже накопилось много слабоструктурированного контента, которым стало неудобно управлять в ручном режиме. В период кризиса многие организации взглянули на структуру своих расходов, что не всегда делалось во время бурного роста российской экономики, и осознали, что работа с документами, в том числе внесение информации из бумажных документов в информационные системы компаний, отнимает много ресурсов и здесь есть явный потенциал для сокращения расходной составляющей бюджетов. Это послужило толчком к росту рынка СЭД, а также систем потокового ввода документов и данных, причем как количественному, так и качественному. Увеличилось число проектов, их сложность, а также заинтересованность заказчиков в получении максимальной выгоды от внедряемых систем и их компетентность в данной области. Так, согласно аналитическим исследованиям, в последние три года неизменно растет число компаний-заказчиков, имеющих опыт внедрения СЭД и решений класса ЕСМ. По данным 2013 г., 50% компаний внедрило или ведет внедрение на уровне всей организации”.

Продолжая свой анализ, г-жа Львова отметила растущий интерес госкомпаний и частного бизнеса к общим центрам обслуживания (ОЦО), в которых консолидированы функции по обработке документов — финансовой отчетности, счетов, накладных, что также ведет к более масштабным проектам. Данное изменение связано с посткризисным укрупнением бизнеса, особенно заметным в банковской

отрасли и страховом сегменте и приведшем к необходимости унифицировать бизнес-процессы и объединить информационные системы. А один из способов

**Эксперты сходятся во мнении, что в последние годы рынок СЭД переживает качественную трансформацию, что обусловлено резким расширением задач, связанных с управлением документами внутри организаций, переходом от бумажных документов к электронным, необходимостью обеспечения межорганизационного взаимодействия и пр.**

существенно сократить операционные издержки и оптимизировать бизнес — вынос непрофильных процессов в ОЦО и внедрение системы потокового ввода документов. При этом консолидация в ОЦО больших объемов данных предъявляет достаточно высокие требования по отказоустойчивости систем и возможности выдерживать нагрузку тысяч одновременно работающих пользователей.

И еще одно ее наблюдение: повышенный интерес ряда заказчиков к внедрению в свои бизнес-процессы мобильных технологий обработки документов. Речь, в частности, идет об использовании смартфонов и планшетов в качестве терминалов удаленного доступа к корпоративным информационным систе-

мам. С их помощью организации могут не только повысить эффективность работы собственных сотрудников, но и расширить спектр услуг для клиентов. Особенно заметный интерес к таким решениям наблюдается в финансовом секторе.

### Отношения СЭД/ЕСМ-отрасли с государством

Как известно, государство выступает на ИТ-рынке в двух качествах: как его регулятор и как один из крупных заказчиков. Специфика российского ИТ-рынка (по сравнению со средним общемировым) заключается в повышенной роли государства и в том, и в другом качествах. А особенностью СЭД-сегмента — в его повышенной роли по сравнению с другими сегментами рынка.

Именно этот аспект сразу подчеркнул наш зарубежный эксперт Хольгер Буркерт, оценивая происходящие процессы “взглядом со стороны” достаточно позитивно: “В первую очередь хочется отметить усиление внимания государства к автоматизации документооборота, причем и как регулятора, и как заказчика. Большое внимание уделяется проектам по предоставлению электронных государственных услуг как на федеральном, так и на местном уровнях. Сделаны существенные шаги в создании законодательной базы для осуществления электронного обмена юридически значимой информацией между хозяйствующими субъектами, в частности в сфере обеспечения обмена электронными счетами-фактурами между предприятиями. В роли заказчика государственные структуры ставят перед собой все более серьезные задачи по автоматизации документооборота, кроме того, с моей точки зрения, существенно усилился контроль за качеством исполнения проектов и получаемыми результатами”.

С ним в целом соглашается Максим Галимов: как регулятор государство за последние годы сделало немало. Например, серьезный импульс для реализации межкорпоративного документооборота дал закон ФЗ № 229, который создал базу для обмена счетами-фактурами в электронном виде. Обновленный федеральный закон № 63 об электронной подписи — это тоже большой шаг вперед для вендоров ЕСМ-систем и для всех, кто работает с электронными документами. Как заказчик государство тоже проявляет активность. ФЗ № 210 заставляет органы власти заказывать определенные решения, обеспечивающие электронный обмен документами. Запускаются сервисы системы межведомственного электронного взаимодействия. Эксперт отметил также развитие проектов по внедрению СЭД в крупных региональных администрациях, выравнивание уровня оснащения систем электронного документооборота в различных регионах.

Антон Иванов же обратил внимание на роль государства как заказчика. Он считает, что многие руководители государственных структур осознали преимущества электронного документооборота перед бумажным, они все чаще готовы его внедрять в своих организациях. Причем, что также очень важно, даже если руководитель не хочет внедрять систему электронного документооборота, он в большинстве случаев это решение обдумал и готов ответить, каких возможностей СЭД ему не хватает. Во многих случаях ответ на данный вопрос уже становится поводом для конструктивного диалога и поиска программного решения по оптимизации документооборота данной организации.

По мнению Олега Бейлезона, государство выступает сейчас не просто как один из основных потребителей, но и тем за-

# Мобильные устройства при работе с корпоративной информацией: эффективность или безопасность?

СЕРГЕЙ ПОЛТЕВ

Мобильные устройства и мобильные приложения — основной тренд и драйвер развития информационных технологий вообще и корпоративных информационных систем в частности. Пять лет назад это было робким предположением, два года назад — одной из гипотез, сегодня это свершившийся факт. Какое это все имеет отношение к системам управления корпоративной информацией? Самое прямое — мобильные устройства изменяют сложившиеся сценарии взаимодействия с системами, привычки пользователей и в конечном счете видоизменяют сложившиеся бизнес-процессы и культуру работы с данными в организациях.

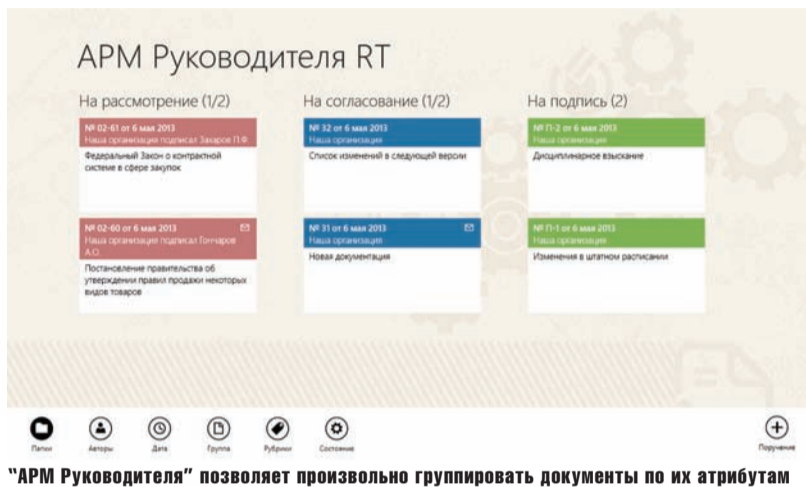
## Мобильность: разрешить нельзя ограничить

В верхних строчках хит-парада пожеланий корпоративных обладателей мобильных устройств ожидаемо расположился доступ к системам электронного документооборота (СЭД/ЕСМ). Неудивительно, ведь это еще одна общая тенденция последнего времени. Системы документооборота становятся единой точкой доступа ко всей корпоративной информации, хранившейся до этого и на бумаге, и в различных информационных системах. По данным проведенного весной 2013 г. исследования АИМ, 67% респондентов считают использование мобильных технологий важным инструментом для повышения эффективности работы сотрудников, при этом 76% опрошенных компаний пока еще не предоставляют мобильный доступ к своим системам документооборота. О причинах такого положения дел не сложно догадаться — использование устройств, внешних по отношению к корпоративному контуру, а тем более мобильных, безопасность данных заведомо не повышает.

В то же время все большее число корпоративных пользователей получают доступ к корпоративной информации со своих мобильных устройств без одобрения ИТ-службы. И, похоже, вопрос “разрешить или не разрешить” уже не стоит. Остается только минимизировать риски, связанные с угрозами несанкционированного доступа к корпоративным данным, и максимально использовать преимущества мобильных технологий.

**Возможности мобильного документооборота**  
Наблюдая за ежедневной работой пользователей в наших системах документооборота (а это более 600 000 пользователей на протяжении уже 19 лет), нам было достаточно

легко выделить типовые сценарии использования мобильных устройств, характерные для тех или иных групп пользователей — специалистов, руководителей структурных подразделений и представителей высшего руководства организаций.



“АРМ Руководителя” позволяет произвольно группировать документы по их атрибутам

Для специалистов наиболее типовой сценарий — отслеживание поступивших задач, ввод отчетов об исполнении поручений, создание новых предварительных версий документов (договоров, приказов и т. п.) для обсуждения и согласования с коллегами.

Для руководителей различного уровня в дополнение к этому сценарию — получение отчетов от исполнителей и сводных отчетов по актуальным задачам, визирование и подписание документов, назначение задач и выдача поручений по документам. Для первых лиц организации — визирование и подписание, выдача поручений и утверждение предварительно подготовленных помощниками резолюций. По мере движения вверх по карьерной лестнице меняются и требования пользователей к интерфейсу и возможностям мобильного приложения.

Компания ЭОС предоставляет своим пользователям, пожалуй, самую широкую линейку приложений для мобильной работы с документами: от взаимодействия с СЭД/ЕСМ-системой посредством электронной почты с помощью любого мобильного устройства до отличающихся эргономичными интерфейсами решений “АРМ Руководителя” для планшетов с ОС Windows и iOS для планшетов Apple.

“АРМ Руководителя” для Windows использует все технологические нововведения платформы Windows, включая опцию “семантический зум”, которая позволяет масштабировать интерфейс приложения и выбирать необходимый уровень детализации представлений групп документов (от общих папок до информации по конкретному документу). Предусмотрена и функция произвольной группировки документов по

различным атрибутам, например по авторам документа, срокам исполнения, необходимым действиям (рассмотрение, согласование, подписание и т. п.). Таким образом, каждый пользователь создает с помощью своего “АРМ Руководителя” собственное, визуальное пространство, предоставляющее доступ к документам и типовым операциям, включая возможности голосового ввода, рукописных комментариев и т. п.

В то же время наиболее популярное сегодня планшетное устройство — это по-прежнему Apple iPad. Мы предлагаем несколько партнерских разработок, отличающихся интерфейсом и некоторыми особенностями технологической реализации. В том числе и собственное решение iOS, предоставляющее наглядный доступ ко всем типовым сценариям работы с документами, включая согласование и подписание, ввод и контроль исполнения поручений, ввод комментариев. Вполне ожидаемо именно к этому решению мы наблюдаем наибольший интерес потенциальных пользователей.



Интерфейс решения iOS

За несколько лет работы с мобильными приложениями (первая версия “АРМ Руководителя” была представлена три года назад) и наблюдений за пользовательским опытом нетрудно было заметить, как изменяются сценарии использования мобильных технологий. Руководители компании самостоятельно получают информацию о происходящих событиях, регулярно получают аналитические справки о происходящем в организации, самостоятельно с помощью мобильного при-

ложения оповещают коллег и исполнителей о принятых решениях. Система документооборота становится одним из ключевых инструментов взаимодействия внутри организации и способствует существенному повышению эффективности работы сотрудников и руководителей. Правда, есть одно “но”.

## Электронная подпись и реальный риск

Очевидный риск мобильной работы с документами — физическая утеря планшета, а следовательно, и возможность фальсификации подписи должностного лица. Особенно с учетом работы с документами непосредственно первых лиц организации и повышения скорости обмена информацией. В традиционных системах документооборота этот риск значительно снижается путем использования электронной подписи руководителя, удостоверяющей содержимое документа. На планшетах iPad такая возможность до недавнего момента отсутствовала. Однако новая версия нашего решения iOS благодаря поддержке смарт-карты с сертифицированной российской криптографией от компании “Аладдин” обеспечивает возможность использования электронной подписи при рассмотрении документа. (Решение “Аладдин” реализует на платформе iOS алгоритмы в полном соответствии с отечественными стандартами ГОСТ Р 34.11—94, ГОСТ Р 34.10—2001.)

Ключ электронной подписи находится на смарт-карте и, таким образом, даже в случае физической утраты планшета можно не опасаться, что злоумышленники получат доступ к системе документооборота. Более того, даже если будут утеряны и iPad, и смарт-карта, остается еще один рубеж защиты — PIN-код, без которого использование смарт-карты невозможно. Таким образом, применение электронной подписи и, в частности, смарт-карт с аппаратным шифрованием компании “Аладдин” позволяет значительно снизить риски, связанные с фальсификацией работы должностного лица в системе документооборота. Риски перехвата информации также могут быть заметно снижены благодаря использованию защищенного соединения планшета с сервером.

Подводя итоги, можно сказать, что использование мобильных приложений для работы с системами документооборота значительно повышает производительность работы сотрудников и организации в целом. Обратная сторона медали — возрастающие риски, связанные с информационной безопасностью. То есть, как и всегда, самое сложное — это выбрать золотую середину. Хотелось бы надеяться, что наши решения iOS и “АРМ Руководителя” помогут нашим пользователям получить все преимущества мобильной работы и одновременно минимизировать риски.

Автор статьи — руководитель направления современных ЕСМ-решений компании ЭОС.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ ЭОС

казчиком, который готов использовать действительно новые решения и идеи. В то же время, отметил он, со сменой руководства Минкомсвязи РФ проявилась значительная активность в сфере регулирования деятельности по автоматизации документооборота в органах власти: “Отношение к этой деятельности неоднозначное, но во всяком случае большинство планируемых изменений обсуждается с профильным ИТ-сообществом, поэтому будем надеяться на взвешенные и обоснованные решения в этой области”.

Говоря о государстве как о заказчике, Наталья Львова отметила положительную динамику в последние годы в реализации проектов, характерную для всего рынка, — в госорганах, как и в коммерческих компаниях, стали возобновляться приостановленные ранее

проекты, а также появляются новые. При этом тут наблюдалась определенная переориентация от восприятия СЭД как систем контроля к их восприятию как систем, способствующих более эффективной работе госслужащих. Разумеется, это общерыночная тенденция: она характерна не только для государственных органов, но и для коммерческих заказчиков СЭД. Внешне данная тенденция проявляется в создании более интуитивно понятных и удобных интерфейсов пользователей. В госсекторе, как и в целом по рынку, существенно возрос интерес к мобильным и облачным решениям в рамках СЭД. Хотя, конечно, есть и факторы, сдерживающие применение данных технологий. Прежде всего это, как считает наш эксперт, информационная безопасность.

В отношении выполнения государством функций регулятора Наталья Львова отметила важную тему формирования правовой базы и создания технических предпосылок для более широкого внедрения электронного обмена документами между организациями и гражданами. В отличие от мнения других экспертов, она считает, что в этом аспекте взаимоотношений прогресса было немного, хотя все же какие-то подвижки наблюдаются. Тут она напомнила о внедрении портала государственных услуг, вступлении в силу новой редакции закона об электронной подписи, о возможности осуществления обмена электронными счетами-фактурами и другими финансовыми документами между организациями. С другой стороны, так и не появился закон, формализующий юридический статус электронных доку-

ментов по всей системе экономических взаимодействий, а не только в выделенных областях, которые интересны государству, как это имеет место сейчас.

“Заказчики из числа государственных организаций, пожалуй, наиболее консервативны, — сказал Алексей Васюков, оценивая прогресс в отношениях с госзаказчиками не очень оптимистично. — Восприятие СЭД этим сегментом рынка меняется медленно, только сейчас постепенно возникают новые дополнительные требования к поддержке мобильных устройств, возможности интеграции со сторонними системами. Из наиболее заметных аспектов, которые постепенно могут изменить рынок, я бы выделил тот факт, что все чаще мы видим у государственных заказчи-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 20 ▶



# Alvex 2.0: от процессов к проектам и кейсам

АЛЕКСЕЙ ВАСЮКОВ

Исторически на российском рынке управление корпоративным контентом и электронный документооборот воспринимались практически как синонимы. Основными заказчиками и пользователями СЭД являлись делопроизводители, разработчики систем решали в первую очередь задачи учета и контроля исполнения официальных документов. Однако сейчас ситуация довольно быстро меняется. Все чаще требования исходят от бизнес-пользователей и руководителей верхнего звена. Соответственно акценты смещаются от формы (как именно должно учитываться движение документов) к содержанию (насколько внедрение системы повышает эффективность работы каждого сотрудника). Понятие СЭД как таковое сильно размывается. Если раньше это были системы для учета и контроля, то сейчас компании хотят видеть управленческие документы и процессами в интересах бизнеса, что вообще-то выходит далеко за рамки документооборота.

Особенно актуален переход от формы к содержанию для компаний, бизнес которых большей частью проектный. В таких компаниях кроме конвейера по обработке входящих документов и служебных записок обращается множество нестандартных документов. Каждый проект по-своему уникален, заранее описать все возможные варианты развития событий невозможно. После завершения проекта можно проанализировать, как он развивался, что было сделано правильно, а когда стоило бы поступить иначе. Однако напрямую применить этот опыт к следующему проекту, как правило, невозможно — ситуация неизбежно будет немного отличаться, действия тоже будут нужны другие. Поэтому попытка уложить проектную деятельность в рамки строгих регламентов обычно заканчивается не очень

хорошо — формальная СЭД существует сама по себе, график работ по проекту обновляется вручную и мало актуален, а реальная работа отражается только в почте и на салфетках.

В жизни все равно решение должен принимать руководитель проекта, ориентируясь на свой опыт и понимание текущей ситуации. Поэтому основным требованием к информационной системе становится гибкость — у ответственного исполнителя должна быть возможность “на лету” задать нужную структуру работ, процессов и документов, привязав их к конкретному проекту. Разумеется, это актуально не только для ведения проектов, но и для любой деятельности, при которой сотрудники должны принимать решения самостоятельно, а не следовать слепо инструкции.

Alvex 2.0 — открытое решение на платформе Alfresco, ориентированное на управление проектами и кейсами (Adaptive Case Management, Agile Project Management). Версия 2.0 сохраняет все возможности Alvex 1.x по управлению документами и бизнес-процессами и вносит принципиально новые возможности. В версиях 1.x подход к бизнес-процессам был традиционным, ориентированным на конвейерную работу, — работа строится именно вокруг процессов (регламентов), сотрудники выполняют задачи по мере их поступления.

Версия 2.0 смещает акцент с процедур на цели, вводя для этого кейсы и проекты. Процессы, задачи, документы, события могут быть привязаны к кейсам, формируя тем самым картину реальной работы

(см. рисунок). Структуру конкретного кейса формирует сотрудник, который за него отвечает. В зависимости от ситуации можно использовать строгие регламенты и процессы (BPM), гибкие контрольные

обеспечивающих их выполнение. (Подробности реализации описаны в материале по адресу: [www.alvexcore.com/ru/product/roadmap-2.x/](http://www.alvexcore.com/ru/product/roadmap-2.x/).)

Бизнес-пользователям кейсы позволяют видеть контекст текущей задачи — откуда она возникла, какая история работы по проекту в целом, кто из коллег в него вовлечен на данный момент и чем занят. При завершении той или иной задачи автоматически обновляется статус всего кейса, что дает актуальную картину, насколько успешно идет работа.

Руководителям верхнего звена ориентация на кейсы позволяет получить более объективную картину работы организации. Сравните сами, что более понятно и информативно: “в срок выполнено 94% задач, 2% задач просрочены более чем на неделю” или “проект выбивается из графика, просрочено заключение договора, ответственный Иванов, встреча по договору запланирована на завтра”.

Разумеется, разные задачи требуют разных подходов. Иногда конвейерный BPM будет самым правильным вариантом. В некоторых случаях любые продукты общего назначения неуместны и нужны специализированные отраслевые решения. Тем не менее кейс-менеджмент на данный момент активно востребован рынком в силу своей гибкости и легкости при внедрении по сравнению, например, с комплексным ERP-проектом.

Автор статьи — технический директор компании ITD Systems.



Интерфейс работы с кейсом

списки (АСМ) или их сочетание в рамках одного кейса. Планирование может быть иерархическим, в этом случае менеджер проекта формирует общий вид плана, а назначенные исполнители уточняют структуру своих этапов. Иерархическое планирование позволяет получить сквозную картину от стратегических целей до рутинных задач,

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ ITD SYSTEMS

## С чем рынок СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

ков желание сначала выбрать мощную и гибкую ЕСМ-платформу, а уже потом рассматривать прикладные решения на ее основе. Причины этого достаточно очевидны — заказчики уже видят живые примеры, когда “наколеночные” решения не справляются с резко возросшей нагрузкой на СЭД, а их интеграция с другими системами оказывается неоправданно сложной задачей. Естественно, возникает желание застраховаться от подобных рисков”.

### Современные ИТ-тенденции на российском СЭД/ЕСМ-рынке

Облака, мобильность — эти аспекты, общие для ИТ-рынка в целом, уже давно присутствуют в тематике СЭД. А в последнее время все активнее обсуждаются и вопросы использования социальных методов.

В чем наши эксперты единодушны, так это в оценке актуальности мобильных технологий при работе с документами. Общую позицию тут хорошо сформулировал Хольгер Буркерт: “В настоящий момент наиболее востребованной новой тенденцией является доступ к информационным системам (включая ЕСМ) с мобильных устройств. Многие наши заказчики не только интересуются такой возможностью на стадии предпроектного обследования, но и активно используют ее в ходе эксплуатации системы”.

Говоря о значимых процессах и достижениях в области освоения новых технологий и моделей применения ИТ, председатель совета директоров компании “Электронные офисные системы” (ЭОС) Владимир Баласанян выделил три наиболее важные тенденции: “Во-пер-

вых, это появление облачных решений, и в качестве примера тут можно привести О7.ДОК от Ростелекома. Во-вторых, создание нового поколения многофункциональных мобильных рабочих мест для руководителей, причем не только

**Серьезный импульс для реализации межкорпоративного документооборота дал закон ФЗ № 229, который создал базу для обмена счетами-фактурами в электронном виде. Обновленный федеральный закон № 63 об электронной подписи — это тоже большой шаг вперед для вендоров ЕСМ-систем и для всех, кто работает с электронными документами.**

на платформах iOS, но и Windows 7/8, включая возможность подписания и проверки электронной подписи. В-третьих, встраивание в СЭД средств для оказания электронных государственных услуг непосредственно из системы электронного документооборота, включая взаимодействие с порталом госуслуг и СМЭВ, что является конкретным примером выхода СЭД за рамки традиционного делопроизводства и управления документами”.

Алексей Васюков считает, что возможность мобильной работы уже стала стандартом де-факто. Он уверен, что мобильный клиент или веб-клиент сегодня даже

нельзя назвать конкурентным преимуществом, он просто должен быть. Решения, в которых его нет, оказываются в заведомо проигрышной ситуации. А вот облака, по его мнению, — тема более сложная. Рассматривать IaaS и PaaS в контексте ЕСМ малоинтересно — для заказчика это выглядит сугубо технологическим аспектом размещения системы, ничего нового в этом вопросе нет. Гораздо более интересна ситуация с SaaS-решениями. С одной стороны, на сегодняшний день к ним много вопросов, основные из которых — как настроить систему под свои потребности, как гарантировать безопасность и надежность сервиса. Предложения, которые существуют на рынке, дают лишь частичные ответы. С другой стороны, интерес к SaaS-решениям очень велик, поскольку они открывают новый сегмент рынка среди малых и средних компаний.

“Общепринятые ИТ-тенденции, безусловно, влияют на российский рынок самым непосредственным образом — нет такого вендора, который не задумывался бы о соответствии современным требованиям, — констатирует Олег Бейлезон. — Сейчас на рынке есть и облачные СЭД, и мобильные клиенты, и разные затайливые гибриды. В будущем хочется надеяться на стабилизацию той турбулентности, которая неизбежно наблюдается при попытке следовать недавно возникшим трендам, — когда из хаоса предложений, стремящихся нащупать спрос, возникают сбалансированные стабильные продукты. Например, облачным решениям сейчас не хватает функционала и возможностей по настройке под клиентов, а мобильным — четкого позиционирования на потребителя. Решив эти проблемы, можно будет переключиться и на другие тенденции, которые, я уверен, продолжают появляться”.

Максим Галимов также уверен, что мобильные приложения для ЕСМ-систем — уже обязательный элемент. Впрочем, сейчас стоит говорить скорее об их консолидации: меняются способы работы пользователей, их ожидания, в том числе появляется желание работать с корпоративными данными в мобильном режиме. Он также отмечает рост интереса потребителей к такому относительно новому направлению в ЕСМ-тематике, как геймификация (использование игровых технологий и методов работы), которая позволяет упростить обучение работе с системой, реализовать новые интерфейсы, варианты мобильного доступа и возможности поиска.

ЕСМ-система в облаке, по его мнению, уже сейчас является востребованным решением для тех заказчиков, которые хотят начать работать без привлечения или с минимальным привлечением своей ИТ-службы. Ведь в этом случае вендор оказывает услугу, отвечая за все, а заказчик избавляется от головной боли. Схема действительно удобная, западные заказчики (средние и небольшие компании, департаменты), особенно при заказе сравнительно узких решений в области управления документами и процессами, явно чаще склоняются именно к этому варианту. В России же, считает Максим Галимов, спрос на такой формат пока значительно ниже, он наблюдается в первую очередь со стороны представительств зарубежных компаний.

Антон Иванов обращает внимание на то, что общие ИТ-тенденции меняют зачастую саму концепцию документооборота: “Современные технологии позволяют организовать сколь угодно сложную структуру электронного документооборота, единое хранилище документов для организации, имеющей территориально распределенную структуру, ▶



ограничить доступ к различным документам в соответствии с требованиями заказчика. Или наоборот — организовать общий доступ к определенной группе документов, сохранив при этом конфиденциальность документов, не подлежащих публикации. Тенденции развития мобильных устройств позволяют предположить, что в обозримом будущем все договора, заказы услуг, покупки и т. д. будут осуществляться посредством подключения к системе СЭД/ЕСМ или продукту ее развития из любой точки мира”.

Согласно исследованиям рынка, уже сейчас в 30% российских организаций все сотрудники компании имеют доступ к СЭД или электронному архиву, причем все чаще для доступа используются мобильные средства, сказала Наталья Львова. Она также отметила растущий интерес ряда заказчиков к внедрению в свои бизнес-процессы мобильных технологий обработки документов, например вводу данных при помощи мобильных устройств. Что касается облаков, то здесь, по ее мнению, речь идет в первую очередь о различных системах взаимодействия с клиентами через Интернет, причем и тут на первый план выходят мобильные устройства. Поэтому те компании, которые первыми делают оптимизированные под различные платформы (iOS, Android, Windows Phone и др.) мобильные приложения для своих клиентов, сразу получают конкурентное преимущество среди целого пласта платёжеспособной динамичной аудитории.

Ссылаясь на прогнозы своей компании, она сказала об ожидаемом повышении популярности систем, умеющих работать с Big Data, имея в виду решения способные анализировать и систематизировать данные, а не только собирать их. Так, по данным исследования DOCFLOW, около 45% компаний хотели

бы иметь инструменты для анализа данных в различных хранилищах электронных документов, но пока не используют их. В частности, ожидается, что будет динамично расти интерес рынка к системам “умного” поиска, извлечения фактов из текстов и других задач, для которых требуется система, понимающая смысл информации, имеющейся в базе данных или в документе, а не только извлекающая текст. Сейчас наибольшую популярность имеют сценарии изучения трендов/закономерностей/взаимосвязей, а также построение прогнозов и моделирование.

Менеджер Microsoft в России по продуктам SharePoint и Yammer Роман Щемелев анализирует использование инноваций на российском СЭД-рынке с учетом процессов, происходящих в мире: “Конечно же, системы электронного документооборота и управления контентом, как и многие другие бизнес-системы, за последние несколько лет сделали значительный шаг вперед в своем развитии. Некоторые из новых возможностей, предлагаемые сегодня системами ЕСМ, являются технологическим ответом на тенденции, которые мы наблюдаем. Другие — продолжение тех изменений, которые начались много лет назад. Например, мы по-прежнему наблюдаем упрощение интерфейсов систем управления документами, которые становятся все более интуитивно понятными и легкими в работе. Более того, интерфейсы активно оптимизируются под работу с сенсорными экранами мобильных устройств (смартфонов, планшетов)”.

По его мнению, за последние пару лет на рынке произошли кардинальные изменения с точки зрения использования облачных технологий: “Лет пять назад, когда мы только начали рассказывать об облачных вычислениях, отношение рынка было очень и очень скептическим.

Сегодня же заказчики активно рассматривают конкретные сценарии использования онлайн-сервисов”. В качестве примера технологического ответа он приводит развитие в современных системах управления контентом социальных инструментов коммуникаций. Роман Щемелев уверен, что распространение социализации — это также ответ на фундаментальные изменения культуры и принципов ведения коммуникаций в организации, которые меняют и системы управления контентом. На Западе социализация уже стала реальностью для многих компаний, в России этот тренд пока в начале своего развития, но интерес к нему со стороны отечественных компаний очень велик. Это объясняется тем, что современные способы взаимодействия внутри организаций уже не так эффективны, как несколько лет назад.

Эксперт уверен, что социальные функции реально помогают повысить эффективность решения той или иной задачи, которая может выполняться в рамках строго формализованных процедур: “Например, вы менеджер по закупкам и получили письмо о закупке чего-либо. Чтобы принять решение, что делать с этим запросом — отклонить или взять в работу, вам требуется получить дополнительную информацию. Конечно, вы можете отправить свои вопросы по электронной почте, получить ответы, отправить новые уточняющие вопросы и т. д. Или вы можете использовать встроенные в систему управления закупками социальные функции, в режиме реального времени получить необходимую информацию и затем выполнить в системе необходимые действия. На мой взгляд, через некоторое время корпоративные социальные сети станут преобладающим средством коммуникации. Следует отметить, что мы не говорим о том, что электронная

почта, которая сегодня является стандартом корпоративного общения, и системы управления контентом полностью исчезнут. Речь идет о том, что корпоративная социальная сеть возьмет на себя некоторые функции, позволив повысить эффективность работы сотрудников и качество управления контентом в компании”.

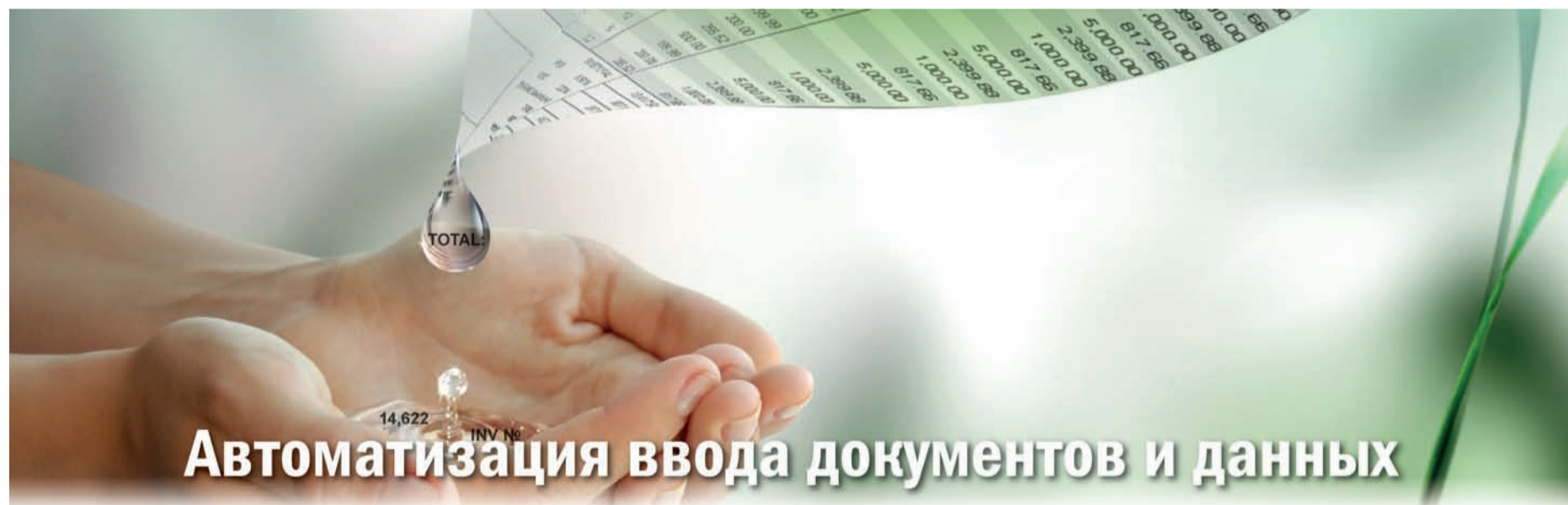
#### Основные проблемы российского СЭД/ЕСМ-рынка и возможные варианты их решения

Слабость законодательной базы, явно недостаточные темпы приведения ее в соответствие с велением и возможностями времени — с этим тезисом согласны практически все наши эксперты. И тут опять общую точку зрения хорошо сформулировал Хольгер Буркерт: “Наиболее существенная проблема — слабость законодательной базы, мешающая переходу на безбумажные технологии. Как я уже отмечал выше, определенные шаги в этом направлении делаются, однако пока они не могут считаться достаточными”.

Об этом же сказал Антон Иванов: наиболее актуальной проблемой, тормозящей развитие рынка СЭД/ЕСМ, является несовершенство нормативно-правового регулирования. В принципе эта проблема ожидаема и предсказуема, ведь рынок СЭД/ЕСМ настолько стремительно развивается, что правильно предсказывать даже ближайшее будущее затруднительно. Тем более сложно разработать нормативно-правовые акты, способные не потерять актуальность уже через год после принятия, ведь нормативно-правовое регулирование — это непрерывный процесс, не позволяющий остановиться на достигнутом.

Владимир Баласанян уверен, что главной проблемой дальнейшего развития

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 22 ▶



Современным компаниям приходится оперативно обрабатывать огромные объемы документов. АBBYY предлагает линейку удобных и функциональных программ для автоматизации ввода документов в государственных и коммерческих организациях:

**ABBYY FlexiCapture** – высокопроизводительное и надежное решение для потокового ввода документов и данных. Продукт автоматизирует извлечение информации из бумажных документов и сохраняет данные в информационной системе предприятия.

**ABBYY Recognition Server** – корпоративное решение для распознавания текста и перевода документов в электронные редактируемые форматы.

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

[www.ABBYY.ru/products/business/](http://www.ABBYY.ru/products/business/)

**ABBYY®**



# Решение Citeck iDocs — комплексный подход к автоматизации деятельности компании

**Citeck** — это динамично развивающаяся компания, которая занимается оптимизацией бизнес-процессов за счет внедрения современных информационных решений, адаптированных под индивидуальные требования заказчика. Компания предлагает услуги по разработке, внедрению, сопровождению бизнес-приложений, интеграции корпоративного ПО на основе таких Open Source-продуктов, как ADempiere ERP/CRM, Alfresco ECM, Intalio BPMS, JBoss Drools BRMS, Mule ESB, Talend Open Studio, Pentaho BI, JasperReports. О новейшей разработке данной компании — системе электронного документооборота Citeck iDocs — рассказывает генеральный директор компании Citeck **Антон Иванов**.



Антон Иванов

полный цикл работы с документами), iDocs BPM на платформе Activiti (моделирование и выполнение бизнес-процессов, включая контроль исполнения поручений) и iDocs Portal на платформе Liferay (корпоративный информационный портал и организация совместной работы).

## Для кого создано данное программное решение?

Программное решение Citeck iDocs, базирующееся на таких мощных Open Source-платформах международного уровня, как Alfresco ECM и Liferay Portal, достаточно эффективно для использования в качестве системы электронного документооборота

в крупных и средних компаниях, а также представителями малого бизнеса, так как функциональность данного программного решения разработана с учетом особенностей менеджмента в российских компаниях и законодательства РФ.

## На рынке СЭД достаточно много разнообразных программных решений. В чем заключаются преимущества именно вашего продукта?

Преимуществом данной разработки является мощный комплексный функционал, объединяющий автоматизацию документооборота, управление бизнес-процессами и возможность совместной работы с разграничением доступа по правам и заданным ролям пользователей.

Дополнительный «бонус» данной системы — возможность организации электронного архива, включая потоковый ввод документов, их автоматическое распознавание и штрихкодирование.

## Действительно, нужный «бонус». Расскажите более подробно, как реализована организация электронного архива в системе Citeck iDocs?

Ни для кого не секрет, что в процессе деятельности любая организация, будь то крупное предприятие или небольшая компания, не обходится без создания

архива для хранения той или иной документации. Причем в процессе роста и развития компании растет и сам архив, а значит, и расходы на его содержание. В частности, достаточно крупные компании уже сейчас столкнулись с такими серьезными проблемами, как нехватка помещений для размещения архивных данных или сложность поиска требуемого документа в архиве. Наша компания предлагает реальное и эффективное решение в сложившейся ситуации — это модуль «Электронный архив» системы Citeck iDocs. Интеграция решений на платформах Eshesoft и Alfresco позволила нам создать многофункциональную и простую в управлении систему электронного архива.

В процессе обработки все поступающие в архив документы сканируются и распознаются посредством программного решения Eshesoft с определением ключевых полей (например, название, сумма, реквизиты) и сортируются согласно специфике документа в заранее созданные папки и разделы. При этом к каждому документу прикрепляется контрольная карточка, содержащая основные сведения о документе. Далее в модуль «Электронный архив» системы Citeck iDocs на платформе Alfresco обработанные документы выгружаются в форматах pdf, rtf, psd, где посредством функции резервного копирования обеспечивается полная сохранность всей документации.

Отдельно стоит заострить внимание на такой функции «Электронного архива», как расширенный поиск. Именно благодаря многоплановости и универсально-

сти данной функции пользователь системы сможет быстро найти всю необходимую информацию, отсортировав ее при этом по заранее заданным параметрам (например, переписку компании с определенным контрагентом за требуемый период времени).

## В процессе работы с документами зачастую возникает необходимость срочно согласовать внесение новых изменений ответственным лицом. Что делать, если ответственный сотрудник не в офисе?

В системе Citeck iDocs данная задача решается при помощи поддержки мобильных устройств. Система мультиплатформенна, благодаря чему ее клиентская часть открывается в любом браузере. Итак, имея в своем распоряжении любое устройство (ноутбук, планшет, мобильный телефон), подключенное к Интернету, пользователь системы получает доступ к ней в соответствии с заданными правами доступа в любое время суток и из любой точки мира.

## А как обстоят дела с юридической составляющей системы Citeck iDocs?

Система Citeck iDocs автоматизирует как организационно-распорядительный, так и договорный документооборот, а поддержка электронно-цифровой подписи (ЭЦП) позволяет придать ему юридическую значимость. Использование ЭЦП в системе реализовано на базе «Крипто Про». Причем возможности системы Citeck iDocs позволяют подписывать как саму карту документа, так и приложения к нему файлы.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ СИТЕСК

## Рынок СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 21

отечественного рынка СЭД является то, что подлинники документов до сих пор создаются, как правило, на бумаге. По его мнению, государство до последнего времени не проявляло в должной степени своей регулирующей роли в решении этой проблемы. Правда, тут он отмечает некоторые подвижки: «Последние шаги Минкомсвязи, направленные на реализацию постановления правительства № 890 от 6 сентября 2012 г., вселяют надежду. Я имею в виду и пилотный проект электронного документооборота между Минкомсвязью и Минюстом в части государственной регистрации нормативных правовых актов (в котором мы участвуем — на стороне Минюста), и создание летом этого года Экспертного совета по вопросам совершенствования электронного документооборота, и объявленный на днях конкурс на создание национальной платформы СЭД. Важно, что во всех этих случаях речь идет в первую очередь о подготовке необходимой нормативной базы для перехода к полноценному электронному документообороту».

Алексей Васюков выделил в этой теме разговора вопрос, который сейчас возникает у многих организаций, — как выстраивать электронное взаимодействие с партнерами, заказчиками, подрядчиками. Он отметил, что у многих заказчиков имеются сложные бизнес-процессы, которые «сквозным» образом проходят через несколько компаний, а в этом случае нужна тесная интеграция корпоративных систем всех участников. Технологические отличия разных ЕСМ- и ВРМ-платформ при этом оказываются меньшей проблемой, гораздо сложнее решить задачу выстраивания жизненного цикла и внесения

изменений в интегрированную систему. Он считает, что эта проблема существовала всегда, но сейчас спрос на такие проекты резко вырос. Впрочем, он уверен, что в ближайшие год-два появятся средства, ориентированные на решение именно задач интеграции.

**Согласно исследованиям рынка, уже сейчас в 30% российских организаций все сотрудники имеют доступ к СЭД или электронному архиву, причем все чаще для доступа используются мобильные средства.**

По мнению Максима Галимова, если говорить именно о рынке, т. е. о системе, где взаимодействуют продавцы, покупатели, государство как регулятор и другие компоненты, то проблемы, конечно, есть во всех элементах. Вендору, как правило, сложно управлять ими и решать их. К примеру, несовершенство законодательства или воспитание спроса на инновации — на них разработчик влияет только отчасти. Отдельное внимание он обращает на такую комплексную проблему (которая является особенностью нашей страны), как монолитность ЕСМ-рынка: «И спрос, и предложение таковы, что любой продукт или сервис в этом сегменте российской ИТ-отрасли практически всегда рассматривается как универсальная ЕСМ-система. Отраслевые мероприятия нацелены на максимальное универсальных посетителей и экспонентов, а обзоры рынка делят решения максимум на «системы делопроизводства» и «системы документооборо-

та». Это довольно сильно усложняет вход на рынок новых поставщиков, отвлекает силы производителей и подчас мешает заказчиком адекватно оценивать проблему и подбирать систему, ее решающую. Думаю, со временем рынок все-таки сегментируется — появятся отдельные узкие решения и спрос на них, разовьются средства интеграции систем».

Вадим Ипатов обратил внимание на развитие функциональных возможностей СЭД, в том числе на вопросы практической реализации анализа контента. Он напомнил, что об этой проблеме говорят многие годы, но ее полноценного решения до сих пор нет. Существующие на сегодня решения сложны, дороги и не оправдывают ожиданий. С другой стороны, пока за границами СЭД еще остается масса ценной для организаций информации. Поэтому, чтобы получить возможность строить аналитику на основе полного и достоверного контента, нужны изменения в методологии документирования и организации деловых процессов.

Говоря о стимулах развития российского рынка СЭД, Наталья Львова отметила, что тут основным драйвером остается решение задач управления. Именно тут 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, с точки зрения заказчиков, это выглядит вполне естественно. Она приводит такую логику клиента: «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 об-

ласти применения средств электронного документооборота начинают охватывать и такие сферы, как взаимодействие с клиентами, простое управление некоторыми ресурсами (резервирование, очереди, простой учет и т. д.).

Она также уверена, что сейчас должно прийти окончательное понимание того, что слишком часто работа сотрудников неэффективна из-за того, что тратится много сил на поиск информации: «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 отрасли СЭД теперь нужно быть в роли догоняющего, а это непросто, потому что догонять приходится сразу по многим направлениям: эффективное управление метаинформацией, мобильные решения, поиск и т. д. В целом, на мой взгляд, будущее индустрии и российского рынка СЭД за мобильными технологиями, средствами совместной работы и большей ориентированностью на контент, а не на процессы».

В какой-то степени подводя итог общему разговору, Олег Бейлезон высказал несколько иной взгляд на происходящее на нашем СЭД-рынке: «Нынешние наши проблемы — затоваренность рынка, быстро меняющиеся законодательные требования, неспособность ряда производителей отвечать на новые запросы заказчиков. Каждую проблему каждый участник рынка решает, естественно, по-своему — ищет свои ниши, участвует в рабочих группах по согласованию регулирующих нормативно-правовых актов, создает новые продукты, отвечающие самым современным требованиям или превосходящие их».