

ДОКУМЕНТООБОРОТ

НОЯБРЬ • 2013 • МОСКВА

<http://www.pcweek.ru>

ИТ-инновации на российском рынке СЭД/ЕСМ

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

“И нформационные технологии и инновации — близнецы-братья”. Наверное, мало кто рискнет оспаривать этот тезис в стиле известного утверждения революционного поэта-трибуна. Действительно, вся история ИТ — это постоянный и небывало быстрый процесс появления все нового и нового. Если раньше длительность этапов качественных изменений в технике исчислялась не одним поколением людей, то сейчас за жизнь человека происходит несколько разительных ИТ-преобразований. Двадцать лет назад слово “Интернет” было известно только узкому кругу ИТ-гуру, причем многие из них знали его лишь в теории, на практике не использовали. Появившиеся в конце 1990-х сотовые телефоны казались каким-то чудом с небес... Характерно, что и сам термин “инновации” в ИТ-отрасли практически не использовался, причем по той простой причине, что сами ИТ воспринимались как синоним инноваций.

Термин “инновации” порой используется как “новшество”, но это не очень верно. Не каждое новшество является инновацией, оно становится ею только в том случае, если, как говорится в Википедии, обеспечивает “качественный рост эффективности процессов или продукции” и востребовано рынком. То есть инновация — это новшество, которое обеспечивает повышение эффективности на качественно более высоком уровне.

Надо признать, что до недавнего времени российский СЭД-рынок в общественном сознании мало ассоциировался с постоянно появляющимися ИТ-инновациями. Парадокс заключается в том, что в мире всё происходило как раз наоборот! Именно со сферой управления корпоративным контентом (ЕСМ), с обработкой неструктурированных данных связано появление подавляющего большинства передовых технологий, в том числе настоящего революционных идей и реализующих их средств, начиная, скажем, от поисковых задач и интеллектуального анализа данных и заканчивая облачностью, мобильностью и Big Data. Для примера можно привести также использование социальных технологий, которые привели к появлению действительно инновационной деловой концепции “социального бизнеса”.

Причина этого парадокса вполне очевидна: наш СЭД-рынок на протяжении многих лет был связан с решением главным образом рутинных задач учета бумажных документов и автоматизацией работы узкой категории сотрудников-делопроизводителей. Но за последние годы ситуация тут стала резко меняться, системы, по традиции именуемые у нас СЭД (системы электронного документооборота), охватывают сегодня практически все направления деятельности организации, поддерживая при этом работу большинства ее сотрудников. То есть речь идет о выходе на мировой уровень проблематики ЕСМ. И результат такого качественного изменения российского СЭД-рынка налицо: именно с этой

сферой связано у нас обсуждение последних ИТ-инноваций (облаков, мобильности, социальных технологий, больших данных, геймификации и пр.).

Но все же какую роль эти новейшие ИТ-инновации играют сегодня в развитии рынка СЭД/ЕСМ в таких направлениях, как рост числа заказчиков и конечных пользователей, расширение круга решаемых задач, повышение эффективности внедрения и использования этих решений? Что нового они могут принести в сегмент СЭД/ЕСМ в ближайшем будущем? К чему вендорам и заказчикам следует готовиться в стратегической перспективе? В поиске ответов на эти и другие подобные вопросы мы решили обратиться к разработчикам СЭД и ЕСМ-систем, чтобы потом узнать также и мнение компаний-заказчиков.

Какие инновации актуальны для СЭД сегодня

Какие современные ИТ-инновации являются наиболее интересными и важными для СЭД-рынка? Какие из них актуальны уже сегодня, а что имеет шанс быть реализованным в обозримом будущем? Тут можно приводить довольно большой перечень методов и технологий (облака, мобильность, социальность, консьюмеризация, геймификация, аналитическая обработка), уровень их актуальности сейчас различен, но очень важно, что все они сильно взаимосвязаны между собой. А что еще важнее — они имеют значимость не только для СЭД, но и для широкого спектра сфер применения ИТ в целом.

Именно на этот момент обращает внимание директор по развитию информационных систем компании “АВВУ Россия” Наталья Львова: “На мой взгляд, стоит говорить не только о СЭД, но вообще о технологиях управления информацией. На сегодняшний день переход от тренда к реальным потребностям клиентов в подходах и методах, а также в инструментах работы с информационными ресурсами происходит довольно быстро. Уже сегодня актуальны вопросы мобильности и консьюмеризации, особенно в том, что касается удобства пользовательских интерфейсов информационных систем”. Ссылаясь на исследование проекта DOCFLOW, она приводит такие данные: 67% российских компаний считают использование мобильных технологий важным фактором для улучшения рабочих процессов, а 45% уверены, что мобильные технологии помогают повысить производительность труда в компании. При этом простота и удобство использования при выборе СЭД/ЕСМ является наиболее важным фактором, на который обращают внимание 62% опрошенных.

Эксперт уверена, что актуальными сегодня являются также проблемы организации работы с постоянно растущим объемом неструктурированной или малоструктурированной информации, смысловой поиск и анализ данных. При этом вопрос о новых методах обработки информации стоит очень остро, так как неструктурированных данных в мире

становится всё больше, и без применения новых подходов в корпоративных информационных системах в обозримом будущем не обойтись. Неструктурированные данные составляют сегодня 80% от всего объема информации на предприятиях, и их объемы растут в 15 раз быстрее по сравнению со структурированными; а 61% опрошенных посетителей СЭД-мероприятий говорят о том, что они хотели бы иметь новые технологии для поиска и анализа этой информации.

В то же время г-жа Львова отмечает, что вопросы использования облачных технологий в России носят сегодня более прикладной характер для решения инфраструктурных задач и более теоретический — в отношении организации СЭД. Она объясняет это в первую очередь опасениями заказчиков с точки зрения безопасности и сохранности конфиденциальных данных. В качестве интересных и инновационных идей в области СЭД последнего времени эксперт отмечает геймификацию — возможность применения “игровых” методов в работе с деловыми системами. Такой подход хорош в первую очередь при вовлечении пользователей в работу с системами и для обучающих целей, хотя, по мнению г-жи Львовой, сейчас пока непонятно, как эти методы влияют на производительность труда.

Директор компании Citeck Антон Иванов уверен, что наиболее интересны и важны для развития современного рынка СЭД такие инновации, как облака и мобильность. Он считает, что на сегодняшний день технологии СЭД/ЕСМ вышли далеко за рамки собственно документооборота, поэтому активное использование возможностей именно этих инноваций открывает новые интересные перспективы и широкие возможности. Современный деловой человек — это человек вне пространства и времени. В офисе и на отдыхе, в любое время дня и ночи он должен иметь полноценную возможность управлять своим бизнесом из любой точки земного шара. И современные решения СЭД/ЕСМ такую возможность предоставляют ему уже сейчас. Правда, тут отмечается, что для развития СЭД крайне важно минимизировать затраты при обслуживании подобной системы. И именно облака могут стать хорошей перспективой для разумного решения поставленной задачи.

Говоря о технологических инновациях, нужно помнить, что это все же лишь средство, а целью является повышение эффективности работы организации. Именно на этот аспект обращает внимание заместитель генерального директора по развитию бизнеса компании “ИнтерТраст” Вадим Ипатов: “Влияние инноваций сегодня следует рассматривать из соображений повышения сфокусированности СЭД на бизнес-ценностях, на достижении бизнес-результатов. Долгое время СЭД была погружена в тему повышения эффективности и сокращения затрат. Мы задавались вопросами, как повысить контроль и прозрачность исполнения документов, оперативность доставки, снизить временные и организационные затраты, упорядочить докумен-

Наши эксперты



ВЛАДИМИР БАЛАСАНЯН,
председатель совета директоров, “Электронные офисные системы”



ОЛЕГ БЕЙЛЕЗОН, главный ЕСМ-архитектор, “Логика бизнеса” (ГК “АйТи”)



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”

топотоки, уменьшить материальные расходы на документационное обеспечение. В этом мы хорошо преуспели. Сегодня фокус систем электронного документооборота и управления контентом смещается с задач эффективности и соответствия требованиям внешнего и внутреннего регулирования на достижение осязаемых бизнес-результатов; от функций регистрации и учета — к прямому участию в создании бизнес-ценностей”.

Переходя к вопросам собственно инноваций, г-н Ипатов выделяет четыре наиболее важных на его взгляд направления: социальные технологии, мобильность, аналитику и облака. При этом он опять же призывает помнить о соотношении цели и средств: “Но если мы говорим о социальности как новом способе коммуникаций, который обязан присутствовать в СЭД, поскольку способ этот привычен, приоритетен для людей нового поколения, — мы продолжаем мыслить категориями ориентированности на действия, а не на результат. Если же рассма-

Защищенность мобильных приложений СЭД

Человек, привыкший к удобству современных интерфейсов смартфонов и планшетов, желает пользоваться ими и на работе, что породило в корпоративном сегменте, с одной стороны, внешнюю тенденцию к BYOD (Bring Your Own Device), а с другой — внутреннюю мобилизацию, инициированную уже непосредственно самим бизнесом. В свою очередь, это, наряду с другими сферами, вызвало и рост популярности мобильных приложений для удаленной работы с системами электронного документооборота (СЭД). Однако переход к мобильной работе требует решения ряда специфических проблем, особенно в области обеспечения безопасности.

По данным Cisco IBSG, уже в 2012 г. 55% корпоративных сотрудников в России использовали различные мобильные приложения в своей работе, что сравнимо с европейским уровнем (58% в Великобритании, 52% во Франции и 50% в Германии), хотя и ниже уровня США (67%). По данным Центра корпоративной мобильности «АйТи», основным побудительным мотивом мобилизации сотрудников является повышение продуктивности их работы (76% опрошенных), а также возможность создания новых бизнес-процессов для повышения конкурентоспособности организации в целом (45%). Так, по данным МТС, мобильный доступ к СЭД стал одной из наиболее важных сфер использования планшетов и смартфонов в корпоративной среде наряду с доступом к корпоративной почте, интранету и средствам для совместной работы. Из других характерных примеров использования мобильных приложений можно назвать просмотр на планшете карточки пациента в больнице, согласование инженерных отчетов на удаленных участках газовых и нефтяных месторождений, поддержку работы торговых представителей, согласование договоров между риелторами и т. д.

Интересно также, что, по данным Центра корпоративной мобильности «АйТи», примерно половину всех корпоративных планшетов и смартфонов сегодня покупают сами сотрудники и приносят с собой на работу (BYOD). Не удивительно, что Apple iPad благодаря удобству и богатству экосистемы занимает примерно половину нынешнего корпоративного рынка планшетов. В IDC прогнозируют, что такое положение дел сохранится и в 2017 г.

Популярность Apple iPad среди корпоративных пользователей имеет и еще одну, более вескую причину. Большинство ИТ-директоров подтверждает, что, несмотря на более низкую стоимость планшетов и смартфонов на ОС Android,

наименьший показатель TCO (Total Cost of Ownership, совокупная стоимость владения) достигается именно при использовании устройств на iOS, прежде всего за счет более низких расходов на обеспечение безопасности. Не секрет, что более открытая и массово распространенная ОС Android сегодня является основной целью атак различных зловердов. Так, по данным Kaspersky Security Network 2013 г., на ОС Android приходилось 98% всех образцов вредоносного ПО, созданных для мобильных устройств. При этом, по данным Dr.Web, Россия являлась страной номер один в мире по количеству зафиксированного вредоносного ПО для Android.

Однако вирусные атаки — далеко не всё, с чем сталкиваются сегодня специалисты по информационной безопасности. Фактическое отсутствие вирусной угрозы при работе с устройствами на Apple iOS не избавляет «безопасников» от необходимости защищать информационный периметр организации, который сегодня все больше размывается. Одной из главных угроз при этом становится возможность компрометации и искажения данных при сетевом обмене с удаленными устройствами. В iOS отсутствует возможность использования российских СКЗИ (средств криптографической защиты информации) на уровне системных служб, а штатный VPN-клиент, как и другие, загружаемые из App Store и построенные на основе зарубежных алгоритмов, не отвечает российским стандартам. Выходом из такого положения является реализация коммуникационного слоя на уровне отдельных iOS-приложений, и на рынке уже имеются готовые библиотеки под iOS, сертифицированные ФСБ России.

Вторую ключевую угрозу представляет несанкционированный доступ к данным в памяти самого мобильного устройства. Часто корпоративные системы кэшируют данные последнего сеанса связи с сервером, которые сохраняются в памяти устройства и нуждаются в защите. Делается это криптографической «контейнеризацией» либо всего устройства (однако лишь с использованием штатного VPN-клиента Apple или из App Store, опять же с западной криптографией), либо на локальном уровне, когда шифруется контейнер с данными в пределах приложения, что больше соответствует нашим реалиям. Использование одного ключа шифрования для нескольких бизнес-приложений дает возможность обмена информацией между ними без риска утечек. Однако возникает вероятность компрометации самих ключей шифрования. Существуют два способа их размещения: либо в памяти самого

устройства (удобно, но непрактично из-за риска потери устройства и склонности пользователей к подбору простых PIN-кодов), либо на внешнем носителе, что более надежно. Так, российские вендоры уже предлагают соответствующие считыватели для смарт-карт — к примеру, «Алладин Р.Д.», чей продукт будет рассмотрен ниже.

Третьей угрозой безопасности при мобильном доступе является утечка информации по второстепенным или неочевидным каналам. Это могут быть скриншоты, копирование в буфер обмена, функция «открыть в» (Open In) или включенный режим автоматической подстановки слов. Во всех этих случаях либо изображение, либо весь файл покидает криптографический контур исходного приложения или появляется возможность быстрого подбора пароля. Подобные «дыры» в безопасности можно устранить, разрешив сотрудникам копирование и вставку лишь между защищенными бизнес-приложениями.

Четвертая возможная угроза — нарушение целостности данных и программного кода, как правило, вследствие так называемой операции jailbreak, или взлома ОС. Полный контроль за этим из самого приложения невозможен, но при обнаружении факта взлома можно автоматически удалять ключи шифрования и все накопленные защищенными приложениями данные.

Наконец, угрозы безопасности могут возникать на этапе интеграции мобильных устройств в корпоративную среду. Однако специализированные приложения корпоративного класса делают все возможное для бесшовной интеграции с сервисами и системами безопасности (доменная схема аутентификации, встраивание в PKI-среду и т. д.).

Но даже закрыв все вопросы на уровне приложений и инфраструктуры, специалисты сталкиваются с рядом специфических проблем, характерных для доступа мобильных приложений к корпоративным системам через Интернет. В этом случае соединение устанавливается через множество узлов, не являющихся доверенными и надежными для обеих сторон обмена. На этих узлах помимо прочего может осуществляться: а) подмена клиента (собрал достаточную статистику трафика обмена, промежуточный узел может обратиться к серверу, выдав себя за доверенное клиентское устройство); б) подмена сервера (промежуточный узел выдает себя за доверенный сервер для доступа к данным аутентификации пользователя и его рабочим материалам или перенаправляет информацию на подставной сервер). Как правило, средством противодействия таким

угрозам является скрытие содержимого трафика обмена от промежуточных узлов (шифрование, надежная взаимная аутентификация обеих сторон).

Вместе с тем две следующие угрозы не направлены на компрометацию пользователя системы, его мобильного устройства и данных, но препятствуют выполнению его рабочей деятельности, что в условиях использования мобильных решений руководством также может быть весьма опасно. К такого рода угрозам относятся: в) злонамеренный или возникший вследствие технического сбоя отказ в обслуживании, когда владелец мобильного устройства не получает/не передает актуальную информацию (лечится использованием надежных каналов, их дублированием, защитой от DDOS-атак); г) рассинхронизация времени мобильных устройств и корпоративного сервера вследствие территориальной удаленности (устраняется путём использования единого источника времени для всех компонентов корпоративной системы, в том числе удаленных).

На рынке уже начали появляться защищенные решения, максимально учитывающие все угрозы безопасности, обозначенные выше. Одним из них является внешний карт-ридер для Apple iPad/iPhone со смарт-картами, разработанный компанией «Алладин Р.Д.». Роль СКЗИ здесь выполняет смарт-карты — в них вшита собственная операционная система, которую и сертифицирует ФСБ. Ридеры и смарт-карты «Алладина Р.Д.» для безопасной работы с Apple iPad/iPhone сегодня используются в банковской сфере и при работе с электронными госуслугами. Что же касается СЭД, то интеграцию такого аппаратного решения в свои продукты провела лишь компания «Электронные Офисные Системы» (ЭОС). В итоге сегодня приложение iOS2, мобильное автоматизированное рабочее место (АРМ) для работы с СЭД на Apple iPad/iPhone, позволяет обеспечить безопасную работу сразу по всем направлениям: подписание документов усиленной квалифицированной электронной подписью (самым защищенным типом ЭП), проверка сертификатов, шифрование, аутентификация, защита канала в соответствии с ГОСТ.

В то же время помимо iOS2 линейка мобильных решений ЭОС включает в себя также «АРМ Руководителя» для Windows 7 и «АРМ Руководителя» для Windows 8, где для обеспечения безопасности используется система криптографического обеспечения КАРМА собственной разработки, позволяющая работать практически с любыми отечественными и зарубежными криптопровайдерами.

▶ тривать социальность как альтернативу бюрократическому стилю управления, делегирование ответственности за достижение бизнес-результатов на уровень конечных исполнителей, то возникают мысли об изменении моделей бизнеса. При этом возрастает практическая ценность руководителя. Вместо рассмотрения задач своих подчиненных он может тратить больше времени на принятие ответственных решений и реализацию собственных замыслов. Мобильные технологии быстро нашли свое место в инфраструктуре СЭД благодаря популярности мобильных устройств и их восприимчивости к контенту. Но доступа к информации из любого места в любое время уже недостаточно. Настало время подумать о контекстно-оптимизированных приложениях, которые учитывают

информацию о намерениях, о предыстории, окружении, обстановке, деятельности, о планах и приоритетах, тем самым позволяя непрерывно сохранять вовлеченность в деловой контекст. Много говорят о предиктивной аналитике. При этом утверждается, что аналитика большого контента помогает решать практически любые проблемы в бизнесе. Однако недостаточно просто внедрить новую технологию. Необходимо понимать, как правильно ее использовать, как с ее помощью можно улучшить бизнес. Не исключено, что для получения реального эффекта разбираться в современных аналитических технологиях придется менеджменту».

Что касается облаков, то Вадим Ипатов уверен, что за ними, безусловно, большое будущее. Но сейчас, по его мнению,

эта модель «страшно далека от народа» и пытается снискать доверие путем «разрушения облачных мифов» (о ненадежности, о проблемах безопасности и пр.). Облачной СЭД еще предстоит путь преобразования в интересах быстрого разветвления.

Технический директор компании ITD Systems Алексей Васюков в качестве наиболее важной тенденции в долгосрочной перспективе называет консьюмеризацию, возможность создания систем, «дружественных к пользователям», способных гибко адаптироваться к требованиям клиента, в первую очередь в плане пользовательского интерфейса. Тут стоит отметить, что на одной из недавних СЭД-конференций очень четко прозвучала мысль о том, что именно удобство работы конечных пользователей опре-

деляет успех внедрения и эксплуатации СЭД, и в рейтинге приоритетов такие характеристики, как функционал, масштабируемость и производительность, занимают следующие позиции.

Развивая свою мысль, г-н Васюков говорит о том, что требования к ЕСМ все чаще формируют бизнес-подразделения, и их пользователи хотят получить от корпоративной системы ту же простоту и гибкость, которую дают публичные интернет-сервисы. Темы, которые сегодня активно развиваются, — мобильность, облака, социализация — это во многом следствие такого запроса со стороны бизнес-пользователей. Процесс требует времени, но в долгосрочной перспективе может переформатировать весь рынок. Уже сейчас все чаще заказчик хочет

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 20 ▶

СЭД в органах государственной власти: как не ошибиться при выборе и внедрении

Опыт внедрения СЭД CompaqMedia делится Александр Долгих, заместитель директора МКУ «Служба информационного обеспечения», г. Калуга.

С чего и когда началась история электронного документооборота в г.Калуга?

Я пришел в информационное управление Городской Управы Калуги в 2004 г. В этот период в организации действовали четыре информационных системы, в том числе программа компании «ИнтерТраст» OfficeMedia, выполнявшая функции регистрации и сканирования документов. Почему СЭД не работала полноценно? Неправильно было проведено внедрение, отсутствовала необходимая подготовка для успешной эксплуатации. К 2008 г. стало понятно, что дальше так жить нельзя.

Как выбирали новую систему, как проходило внедрение?

Мы искали систему на платформе IBM Domino/Notes. После обсуждения решили ставить СЭД CompaqMedia как более «продвинутой» разработку компании «ИнтерТраст». Четыре руководителя прошли обучение, и с января 2009 г. система была запущена в эксплуатацию. Две недели после её запуска я про себя называю «черными»: на месте не сидели, бегали с сотрудниками, прошедшими обучение, по рабочим местам и показывали, рассказывали, объясняли... Постепенно стали увеличивать количество рабочих мест и функционал. Начали с канцелярии, дошли до помощников и руководителей, потом подключили исполнителей и руководителей среднего звена.

Кто сегодня использует СЭД?

Сейчас в электронном документообороте участвуют все подразделения калужской Городской Управы, это более 700 исполнителей (из них 45 делопроизводителей). Особенно он важен для Управления по работе с населением, имеющего представительства в области, в том числе в сельских районах.



Александр Долгих

Что можно сказать об итогах внедрения?

Полностью реализован внутренний электронный документооборот между подразделениями Городской Управы. Раньше письмо из одного подразделения в другое могло идти несколько дней, при том, что люди сидят на разных этажах одного здания. СЭД эту проблему сняла. Для всех подразделений Управы используется единая СЭД, один комплект баз данных. Документ регистрируется только один раз (мы посмотрели это у наших коллег из ЯНАО), что позволяет избежать дублирования и экономить самый ценный ресурс — время. Повысилась прозрачность работы: не теряется связность между входящим и исходящим документом, видна его дальнейшая судьба и т. п.

Зачем все-таки органам государственной власти нужна СЭД?

Основная задача ОГВ — оказание услуг населению и организациям. Этот процесс

связан с обработкой большого массива документов. Например, у нас за 2011 г. только входящих и исходящих документов было около 130 тыс. А с обращениями граждан набралось бы порядка 150 тыс. При этом еще проблемы хранения и поиска, а также стоимость бумаги. В этих условиях задачей СЭД является обработка данных и обеспечение соответствующей деятельности ОГВ (регистрация, контроль исполнения, поиск документов и т. п.).

На что ориентироваться при выборе СЭД?

Приведу несколько вопросов, ответы на которые помогают сориентироваться:

1. Есть ли сертификат ФСТЭК — соответствует ли система современным требованиям законодательства?
2. Готова ли СЭД работать с большим количеством пользователей и документов, предусмотрено ли её масштабирование?
3. Поддерживается ли мультиплатформенность хотя бы в серверной части?
4. Есть ли система построения отчетов? Результат внедрения нужно будет измерить!
5. Есть модульность? Если вместо доработки закупить и поставить новый модуль, это значительно сэкономит время и средства.
6. Имеет ли система открытый исходный код и можно ли внести в нее изменения и произвести доработки?

В каких случаях может возникнуть необходимость модифицирования системы?

Вот свежий пример: в этом году вышел и рекомендован правительством типовой классификатор обращений граждан. Мы позвонили в компанию «ИнтерТраст» и спросили — что делать? Оказалось, что они уже реализовали эти требования, можно брать и пользоваться.

Что еще нужно учесть для того, чтобы внедрение было успешным?

Существует несколько факторов. Самый значимый — человеческий. В наи-

большей степени в организации всё зависит, конечно, от руководителя, от его заинтересованности в СЭД. Требования руководства к СЭД: простое и удобное использование и соответствие привычным процедурам работы с документами. Сейчас у нас проходит тестовую эксплуатацию мобильное решение CompaqMedia, удовлетворяющее этим критериям.

Второй фактор — финансы. Чтобы купить СЭД сегодня, нужно запланировать покупку в прошлом году. Мы, чтобы снизить стоимость внедрения, проводили его самостоятельно и поэтапно, начав с небольшого количества лицензий для делопроизводителей.

Третий фактор — ИТ-инфраструктура. Она должна соответствовать современным требованиям. Бесперебойное питание, современные каналы связи (мы используем ВОЛС), рабочее состояние серверов и парка устройств. Обязанность ИТ-специалиста — регулярный мониторинг всего перечисленного.

По каким критериям можно оценить эффективность внедрения?

Во-первых, материальные выгоды. Это экономия на расходных материалах, на курьерской доставке и т. п., снижение затрат на хранение бумажных документов. Во-вторых, сокращение времени на поиск и доставку документов, на их разработку и согласование. И, как следствие, снижение нагрузки на исполнителей и регистраторов.

Что вы думаете о новой версии СЭД CompaqMedia 4?

Да, мы планируем переходить на нее. Нам интересны и новый интерфейс на «тонком» клиенте (на Java), и новые способы работы и планирования, и применение адаптивного кейс-менеджмента, и мобильные рабочие места для руководителей и сотрудников, и «социальные» инструменты для оперативного взаимодействия сотрудников разных подразделений.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ «ИНТЕРТРАСТ»

ИТ-инновации...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

«сам себе всё настроить». Не так давно это казалось немислимым — каждый ЕСМ-проект был уникальным, длился по году и более. Особенно ярко запрос на «простую ЕСМ» проявляется среди малых и средних компаний, а это именно тот сегмент, в котором спрос активно растет. Соответственно появляются новые продукты и облачные сервисы, которых пару лет назад просто не существовало. Те из них, которые выживут, вполне могут постепенно войти и в крупный бизнес.

«Новшества становятся инновациями только в том случае, если они приносят реальную пользу людям». Отталкиваясь от этого постулата, директор по перспективным исследованиям компании Digtum Максим Галимов говорит, что лично для него наиболее интересны те инновации, в которых осуществляется переход от потенциальных возможностей к реальным внедрениям. Такими в России, например, по его мнению, являются облака в ЕСМ да и вообще в автоматизации бизнеса (и технологии, и бизнес-модель). Он также выражает солидарность в понимании значимости консьюмеризации, подчеркивая при этом, что тут речь идет об очень большом спектре различных техник и подходов к улучшению взаимодействия пользователя и информационной системы, включая и переход к мобильным технологиям, и новые интерфейсы, и вообще новые сценарии работы с информацией. И еще он отмечает перспективность геймификации, которая уже сейчас начинает внедряться, правда, пока в основном в сфере обучения работе в системе, хотя это, конечно, тоже очень важный аспект успешного внедрения. Хотя геймификация — это слабо осво-

енная область и сравнительно новый термин, очень похожий на маркетинговый шум, хочется отметить, что в основе этого подхода к мотивации лежит глубокая и интересная теория, выходящая далеко за рамки ИТ. Эксперт уверен: геймификация ещё докажет свое право на существование.

Главный ЕСМ-архитектор компании «Логика бизнеса» (группа компаний «АйТи») Олег Бейлезон начал свой ана-

Не каждое новшество является инновацией, оно становится ею только в том случае, если обеспечивает качественный рост эффективности и востребовано рынком. То есть инновация — это новшество, обеспечивающее повышение эффективности на качественно более высоком уровне.

лиз современных инноваций с «хорошо забытого старого», отметив актуальность систем потокового ввода и распознавания документов, которые способны ускорить переход на безбумажные технологии хранения и обработки документов и существенно повысить производительность труда. С этим тезисом нельзя не согласиться, причем речь идет не только о потоковом вводе. Действительно, активные разговоры на эту и другие подобные темы (например, об управлении Web-контентом в варианте интеграции с СЭД) на рынке продолжают уже много лет, и порой кажется, что все эти новшества давно стали «общеизвестными». Но на самом деле это зачастую не так. Разговоры идут давно,

а широкое внедрение идей и соответствующих технологий начинается только сейчас.

Далее г-н Бейлезон говорит о перспективности (и даже актуальности уже сегодня) социальных технологий. Обеспечение лучшей социальной связности внутри организации может породить серьезный экономический эффект. Главное здесь — избежать неверных путей и не трактовать социальность в примитивном понимании «давайте сделаем СЭД в виде сети ВКонтакте». «Социальная парадигма совместной работы еще только формируется, подбираются наиболее удобные и полезные инструменты, — поясняет он. — Думаю, в течение года-двух на рынке появятся сбалансированные и высококачественные социальные продукты». А вот в отношении трендов консьюмеризации и геймификации, которым ряд экспертов пророчат большое будущее, он высказывает определенные сомнения: «На мой взгляд, сторонники этих идей исходят из постулатов, что современному цивилизованному работнику мало традиционных мотиваций для работы — и его надо еще развлекать на рабочем месте. Но экономика сейчас находится на пороге кризиса, который неизбежно приведет к дефициту рабочих мест и увеличению конкуренции на рынке труда. Соответственно необходимость предприятий конкурировать за работников станет не такой уж насущной. Поэтому придавать это значение слишком большое значение второстепенным характеристикам используемых систем нет большого смысла. Да, СЭД (как и любая другая информационная система) должна быть удобной и в максимальной степени соответствовать современному user experience, поскольку это естественным путем снижает порог обучения и уменьшает накладные расходы (на «поиск кнопки») при использовании

такой системы. Но главное — без фанатизма».

Что касается интересных аналитических технологий, то здесь эксперт отмечает инструменты, позволяющие вычленивать смыслы и классификации из неструктурированных информационных единиц и создавать аналитику по обычным документам. Таким образом можно получать аналитические данные из массивов информации, которые раньше анализу не поддавались. Еще один аналитический аспект — социальная аналитика, когда анализируются не просто документы, но и направления их движения в организации, группы участников, работающих над документами, сети сотрудников. Такая аналитика имеет ценность, например, для HR-подразделений, может дать интересную картину накопления и распространения знаний внутри предприятия.

«Сегодняшние СЭД представляют собой массовые корпоративные приложения и не чужды ни одной ИТ-инновации», — начав с этого исходного тезиса, председатель совета директоров компании «Электронные офисные системы» Владимир Баласанян далее перешёл к анализу наиболее интересных, на его взгляд, тенденций развития ИТ и СЭД.

Он считает, что отечественные облачные решения пока делают еще только самые первые шаги на рынке, идет накопление опыта использования СЭД, установленных в ЦОДах, по модели SaaS. Дальнейшее развитие облачных сервисов документооборота во многом зависит от того, насколько динамично будут развиваться такого рода проекты. В целом же он согласен с тем, что если говорить о ключевой и наиболее многообещающей тенденции, то это именно уход СЭД в «облака» и превращение их в «сервисы».

По мнению Владимира Баласаняна, мобильность в использовании СЭД се-

годня является прерогативой руководителей высшего звена. Именно на этом контингенте пользователей в полной мере отрабатываются консьюмеризация и модель BYOD (Bring your own device). Что касается других категорий работников, то говорить о подобных тенденциях пока рано. Как правило, предполагается, что они должны работать с документами в офисе. Это связано и с организационно-технологическими принципами работы, и с необходимостью использовать профессиональные устройства и программное обеспечение, и с соображениями безопасности.

Что касается социальных технологий, то их отдельные элементы, такие, например, как чаты или блоги, проникают в СЭД. Но говорить о сколько-нибудь серьезной тенденции движения СЭД в сторону социальных сетей пока не приходится. Политики доступа к документам и процессам, принятые в документообороте, прямо противоположны политикам в сетях социального общения. Традиционная практика предполагает максимально жесткое ограничение прав доступа к деловым процессам для всех лиц, непосредственно в них не участвующих.

Инновации и развитие рынка СЭД/ЕСМ

Использование инноваций — это один вопрос, другой же состоит в том, как они влияют на развитие рынка систем электронного документооборота. Его дополняет третий — каков реальный эффект от их применения в плане эффективности внедрения и эксплуатации таких систем?

Обсуждая эти аспекты, Алексей Васюков подчеркивает, что для ЕСМ-систем сейчас наиболее интересны возможности, которые привлекают к ним бизнес-пользователей. Именно ЕСМ может стать основ-

ной рабочей средой квалифицированных сотрудников “интеллектуального труда” (knowledge workers) и обеспечить повышение эффективности работы компании в целом. Но для этого нужно, чтобы сотрудники сами захотели им пользоваться. При этом, безусловно, важны вопросы интерфейсов и мобильного доступа. Однако более важный фактор — простота настройки и персонализации для самих пользователей. Сотрудники, которые создают основную бизнес-ценность компании, невозможно уложить в строгие рамки регламентов. Если ЕСМ-система внедряется не только “для учета и контроля”, но и “для эффективности работы”, то она должна предусматривать гибкое управление кейсами, функции совместной работы над документами, социальные механизмы для выстраивания горизонтальных связей между людьми.

Максим Галимов отмечает, что интерес к новинкам есть всегда, причем на самых ранних стадиях их освоения разработчиками. Даже на первых пробных этапах, когда вендоры только примеряют ту или иную технологию к своим продуктам и потребителям, есть компании, готовые вместе с вендорами пройти первые шаги. И эта тенденция в последнее время усиливается. Но не все новинки впоследствии используются. По мнению эксперта, одна из причин этого (хотя, возможно, и не главная) — слабая информированность потребителя. Так, недавно проведенный опрос пользователей о том, какие инновации они хотели бы видеть в системе, показывает, что люди довольно часто называют вещи, которые уже присутствуют в ней. С другой стороны, реализации некоторых требований пользователи ожидают месяцами и даже годами. В этих условиях вендору очень непросто балансировать между запросами сотен тысяч

пользователей и своим видением инновационного развития.

В целом, конечно, предсказать влияние той или иной инновации на развитие рынка СЭД/ЕСМ очень сложно. Отметим этот момент, Антон Иванов говорит о том, что слишком много факторов влияет на баланс процесса: “С одной стороны, присутствие заинтересованного заказчика может дать колоссальный толчок к развитию практически любой инновации. С другой — могут произойти и негативные события, влияние которых затормозит, а то и вовсе ограничит развитие той или иной инновации. Согласитесь, такие перспективные направления, как облака и мобильность, до сих пор вызывают определенное недоверие у заказчика. Ведь уровень ответственности за сохранность информации при использовании подобных инноваций довольно сложно регулируется. Тем не менее преимущества их использования настолько высоки, что многие серьезные и ответственные потребители идут на определенные риски, связанные с возможными дополнительными расходами на обеспечение безопасности информации”.

Наталья Львова подчеркивает, что в целом заказчики готовы платить, в том числе и за инновационные решения: рынок СЭД в России активно растет. Важным моментом здесь выступает возможность посчитать окупаемость внедряемых решений, а также оценить их безопасность и надежность в использовании. Так, например, окупаемость систем потокового ввода документов подсчитывается весьма прозрачно. Возврат инвестиций по внедрению подобного класса систем происходит в среднем в течение одного финансового года, что позволяет компаниям достаточно смело инвестировать подобные системы. К тому же есть множество

примеров уже реализованных проектов, на которые заказчики могут равняться.

Препятствия на инновационном пути

Понятно, что восприятие новшеств на рынке — процесс неравномерный, одни категории заказчиков готовы к ним в большей степени, другие в меньшей. Да и вендоры по-разному видят значимость и перспективность тех или иных технологий и моделей их применения. Есть объективные и субъективные проблемы: отсутствие соответствующего отраслевого опыта, препятствия в виде устаревшей нормативно-законодательной базы, недостаточная проработка технологий и методов их применения.

Говоря о готовности заказчиков, Олег Бейлезон напоминает, что большинству из них присущ здоровый консерватизм при выборе решений и что инновации приживутся, если они в конечном итоге повышают эффективность работы. Безусловно, вендорам хотелось бы, чтобы заказчики более позитивно реагировали на инновационные решения, если же такого не происходит, то это сигнал о том, что просветительская работа в отношении инноваций ведется слабо. Либо данная инновация сейчас не востребована и следует подумать о ее практической пользе.

Наталья Львова также отмечает, что заказчики осторожно относятся к быстрому внедрению новых технологий: “Даже если компания и решится на эксперимент по использованию новых технологий, она будет считать это своим конкурентным преимуществом и постарается как можно дольше сохранить данный факт в тайне. Однако большинство заказчиков не готово вкладываться в новые технологии, пока они представлены на уровне идеи

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 23 ▶



ЛОГИКА БИЗНЕСА



Построенная на СПО Alfresco, открытая к интеграции и расширению сервисная ЕСМ-платформа



Решение для хранения и использования электронной информации



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



Документооборот в органах госвласти на СПО-платформе 4J

PC WEEK

RUSSIAN EDITION

КОРПОРАТИВНАЯ ПОДПИСКА

Уважаемые читатели!

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

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

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

Название организации: _____

Почтовый адрес организации: _____

Индекс: _____ Область: _____

Город: _____

Улица: _____ Дом: _____

Фамилия, имя, отчество: _____

Подразделение / отдел: _____

Должность: _____

Телефон: _____ Факс: _____

E-mail: _____ WWW: _____

(Заполните анкету печатными буквами!)

1. К какой отрасли относится Ваше предприятие?

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

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

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

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

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

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

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

5. Ваш должностной статус (отметьте только один пункт)

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

6. Ваш возраст

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

7. Численность сотрудников в Вашей организации

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

8. Численность компьютерного парка Вашей организации

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

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

9. Какие ОС используются в Вашей организации?

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

10. Коммуникационные возможности компьютеров Вашей организации

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

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

- Да Нет

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

- Да Нет

13. Сколько серверов в сети Вашей организации?

- 1. EC ЭВМ
- 2. IBM
- 3. Unisys
- 4. VAX
- 5. Иное (что именно) _____
- 6. Не используются

14. Если в Вашей организации используются мэйнфреймы, то какие именно?

- 1. EC ЭВМ
- 2. IBM
- 3. Unisys
- 4. VAX
- 5. Иное (что именно) _____
- 6. Не используются

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

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

16. Какое прикладное ПО используется в Вашей организации?

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

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

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

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

- Да Нет

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

- Да Нет

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

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

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

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

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

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

- 22. Сканеры
- 23. Модемы
- 24. ИБП (UPS)

Память

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

Программное обеспечение

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

Внешние сервисы

- 46. _____
- 47. _____

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

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

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

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

Дата заполнения _____

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

Анкету можно отправить на e-mail: info@pcweek.ru

ИТ-инновации...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 21

и нет “готового продукта”, работающей реализации этой идеи применительно к решению конкретных задач. Возможно, на рынке не хватает евангелистов, людей, которые разъяснили бы заказчикам взаимосвязь этих идей с конкретными нуждами заказчика — сегодняшними и завтрашними. Чем выше спрос, тем больше стимулов для вендоров готовить прототипы и реальные продукты, решающие новые сложные задачи и предоставляющие новые интересные возможности”. Она указывает на то, что для российского рынка СЭД важным вопросом остается формализация юридического статуса электронных документов во всей системе экономических взаимодействий; отсутствие такого рода законодательной регламентации заставляет организации по-прежнему считать бумагу первичной и существенно усложняет внедрение СЭД-инноваций.

А вот Антон Иванов настроен весьма оптимистично, выражая уверенность, что каких-либо определенных препятствий на пути внедрения инноваций сегодня нет. Процесс идет естественным путем и не нуждается в искусственном ускорении. Любая идея должна созреть. Кавалерийский наскок не всегда дает положительные результаты. Внедрение любой инновации прежде всего сводится к поиску общего знаменателя между потребителем, имеющим список задач, и разработчиком, предлагающим список программных продуктов. И если при внедрении проверенных и не раз обкатанных решений особых проблем не возникает, то внедрение инноваций требует взвешенного конструктивного диалога, начиная с общей постановки задачи и заканчивая проработкой мельчайших деталей. Ведь каждая упущенная на этапе проектирования мелочь чревата затягиванием сроков, ростом стоимости, чрезмерным усложнением проекта и, как результат, потерей доверия потребителя и разработчика друг к другу. Что касается нормативной базы, то она создается, как правило, для регулирования уже готового процесса и зачастую требует внесения корректировок в инновационные проекты, это естественно.

Никто не может заранее сказать, окажутся ли новые идеи полезными, а значит, и жизнеспособными в будущем. Именно поэтому тут никак нельзя отказаться от метода “проб и ошибок”. Об этом важном моменте напоминает Алексей Васюков: “Рынок сейчас активно экспериментирует — нынешние игроки пробуют добавлять в свои продукты новые возможности, возникают новые игроки с новыми продуктами. При этом растет спрос со стороны недавно практически не занятого сегмента малых и средних компаний, что только подогревает активность разработчиков”. Хотя при этом на рынке наблюдается и определенная инертность всех его участников. Эксперт указывает на то, что существующие ЕСМ-решения построены в ста-

рой парадигме, решают свои задачи, и кардинально менять их вряд ли возможно. Новые продукты еще не имеют достаточной истории, заказчики с большой осторожностью относятся к ним. Но это все абсолютно нормальный процесс: заметное изменение рынка не может произойти мгновенно.

Максим Галимов уверен, что ключевой задачей для ЕСМ-вендоров на ближайшие пять-шесть лет должна стать специализация предложения как в разрезе бизнес-задач, так и в разрезе портретов пользователей. Иными словами, потребителю нужно предлагать больше систем, сервисов и клиентских приложений, которые могли бы эффективно и интеллектуально решать узкие задачи и взаимодействовать между собой. В качестве другой важной задачи для отрасли он называет снижение уровня “российской специфики” и в законодательстве, и в деловой практике, и в программных продуктах. Привлечение и экспорт инноваций должны стать более интенсивными. И еще одна актуальная проблема — закрепление и расширение доверия потребителей к появившимся в последние годы технологиям, например к электронным документам или облачным решениям. Для этого нужно, чтобы накопилась положительная практика, а законодательство поддержало бы сложившиеся нормы.

Как решать отраслевые проблемы?

Проблемы есть, но как их решать? Какова роль в этом деле производителей, что должен делать регулятор? А может быть, никаких особых усилий предпринимать и не нужно, а надо просто ждать, когда рынок “созреет”?

Отвечая на эти вопросы, Олег Бейлезон подчеркивает, что внедрение инноваций не самоцель — оно может быть задачей для обеспечения бизнес-целей. Рынок ЕСМ-платформ в целом постоянно генерирует новые идеи и методы их воплощения в реальность, поставщики стараются постоянно предлагать заказчикам новые подходы и варианты использования. За мировыми вендорами платформ следуют, хоть и с некоторым отставанием, российские СЭД-разработчики, разворачивающие свои “традиционные” системы в сторону следования современным трендам. Те, кому такое движение не удается, просто потихоньку уходят с рынка. “За инновационность в этой сфере можно не волноваться, был бы спрос”, — делает вывод эксперт.

“Инновации не самоцель”, — с этого тезиса начинает говорить и Антон Иванов, напоминая о том, что никто не собирается отменять проверенные временем методы и технологии: “Забивать гвозди молотком не инновационно, но тем не менее эффективно. Для инновационного развития направления СЭД/ЕСМ нужна только потребность заказчика в именно таком развитии нужных ему систем. Как минимум постановка задачи должна допускать в качестве одного из вариантов решения применение инноваций. В таком

случае инновационные решения возможны в инициативном порядке и имеют смысл прежде всего для наработки опыта с целью дальнейшего внедрения подобных инноваций как проверенного и эффективного решения, имеющего определенную репутацию. При этом нужно понимать, что жизнь не стоит на месте, спектр возможностей СЭД/ЕСМ расширяется, и большинство потребителей, увидев, какие преимущества дает использование новых технологий, уже вовсе не боятся ими воспользоваться. Чем больше заказчик знает не только о возможностях той или иной инновации, но и об опыте ее использования, тем охотнее он идет на её внедрение”.

Наталья Львова указывает на интересный аспект темы: в быстро меняющемся мире технологий инновации в управлении информацией должны рождаться сразу вслед за инновациями в методах и инструментах для создания этой информации. Заказчикам нужно активно следить за появлением новых источников важной для бизнеса информации, за изменениями привычек пользователей, вовремя ставить необходимые требования перед производителями систем. А компании-разработчики, в свою очередь, должны вести просветительскую деятельность, помогая заказчикам предотвращать проблемы “завтрашнего дня”, стараясь делать это не только на словах, но и показывая максимально приближенные к “боевым условиям” прототипы.

Алексей Васюков, возвращаясь к конкретной теме СЭД/ЕСМ, высказывает мнение о том, что на рынке нужно формировать понимание, что такое “современные системы управления документами”, и постоянно заниматься обновлением этого понятия по мере появления новых возможностей, которые постепенно становятся стандартом де-факто.

Говоря о препятствиях перед инновационным развитием СЭД в России, Владимир Баласанян возвращается к давней и до сих пор не решенной проблеме перехода к реальной работе именно с электронными документами: “До сих пор СЭД остаются средством обслуживания/дополнения бумажного документооборота, при котором подлинники документов изготавливаются и хранятся в бумажной форме. Поэтому СЭД в своем развитии являются “заложниками” бумажного делопроизводства. Сегодня главная для рынка задача — переход к работе с электронными подлинниками. СЭД, в которых будут обрабатываться и храниться электронные подлинники, станут ключевым инструментом ежедневной деловой деятельности “информационного общества”. Вот тогда они, как губка, будут впитывать все ИТ-инновации. Как решить эту проблему? Государство должно перейти к реальному регулированию отрасли. В первую очередь требуется разработка и принятие нормативных документов, делающих работу с электронными подлинниками не только легальной, но и обязательной”.

РАСПРОСТРАНЕНИЕ PC WEEK/RUSSIAN EDITION

Подписку можно оформить в любом почтовом отделении по каталогу:

• “Пресса России.

Объединенный каталог”

(индекс 44098) ОАО “АРЗИ”

Альтернативная подписка

в агентствах:

• ООО “Интер-Почта-2003”

— осуществляет подписку во всех регионах РФ и странах СНГ.

Тел./факс (495) 580-9-580; 500-00-60;

e-mail: interpochta@interpochta.ru; www.interpochta.ru

• ООО “Агентство Артос-ГАЛ”

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

Тел./факс (495) 788-39-88; e-mail: shop@setbook.ru;

www.setbook.ru

• ООО “Урал-Пресс”

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

Тел./факс (343) 26-26-543

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

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, preferenzii@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

PCWEEK RUSSIAN EDITION

№ 29 (849)

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"/> АЙТИ	21
<input type="checkbox"/> IBM	5
<input type="checkbox"/> KRAFTWAY	7
<input type="checkbox"/> OCS	2
<input type="checkbox"/> RICOX	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.