

## Мировые ECM-тенденции в России

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

То, что российский рынок систем электронного документооборота и управления корпоративным контентом (Enterprise Content Management, ECM) развивается в русле общемировых тенденций, ни у кого не вызывает сомнения. Сервисная модель, облака, мобильность, социальность, открытые стандарты — все эти слова уверенно вошли в обиход экспертного сообщества. Но насколько дела и слова соответствуют друг другу? И в какой степени общемировые тенденции реализуются в нашей стране, способствуют развитию местного рынка? Ответы на эти и другие вопросы в преддверии февральской конференции “Экосистема ECM: от платформенного вендора до корпоративного заказчика” ([www.pcweek.ru/ecm/ecosystem-ecm/](http://www.pcweek.ru/ecm/ecosystem-ecm/)) мы ищем с помощью экспертов из числа ведущих ECM-поставщиков.

### Основные тенденции ECM-рынка

Наши эксперты единодушны во мнении, что рынок сохраняет высокую динамику развития благодаря двум ключевым факторам: новым технологическим возможностям и постоянно растущим требованиям заказчиков. Деятельность компаний все больше связана с мобильным режимом работы их сотрудников, от рядовых до топ-менеджеров. Быстро растет интерес к социальным средствам взаимодействия как внутри, так и вне предприятий. И конечно же к облакам в самых разных вариантах их применения. В то же время на рынке порой наблюдаются довольно противоречивые тенденции: например, с одной стороны, заказчики хотят использовать более мощные, универсальные и гибкие платформы, а с другой, повышается спрос на специализированные вертикальные решения.

Об этом, в частности, говорит менеджер продукта Alfresco компании НЦПР (Национальный центр поддержки и разработки) Елизавета Астафьева: “Организации ищут для себя гибкие решения, способные удовлетворить все их требования, которые, к слову, становятся всё менее “типичными” и не покрываются стандартными настройками. В результате появилась отчетливая тенденция выбора в пользу платформенных решений вместо уже готовых. Растёт также интерес к открытым технологиям, позволяющим в большинстве случаев достигать большей гибкости и ряда других преимуществ”.

Можно говорить, что повышается значимость ECM-систем для поддержки основной деятельности предприятий, и в этой связи на качественно новый уровень выходят юридические аспекты их использования. “Контент сегодня все чаще рассматривается как объект права, — отмечает Елизавета Астафьева. — Правовые вопросы могут также влиять на формирование финансовых и интеллектуальных показателей компании, если речь идёт о разработке программного обеспечения, о графическом дизайне и т. д. Многие ECM-системы поддерживают версиюность контента и позволяют оценивать вклад каждого отдельного пользователя в его создание”.

Некоторые новые возможности, которыми сегодня обладают системы ECM, являются “технологическим ответом” на общие ИТ-тенденции, считает специалист по решениям для организаций здравоохранения и социальной сферы московского отделения Microsoft Дмитрий Великодный, приводя в качестве примера активный переход на облачные модели потребления ИТ. Причины этого понятны: сервисная модель увеличивает производительность труда — сотрудники могут выполнять стандартные рабочие сценарии не только в офисе, но и дома или в пути, используя смартфон либо планшет с доступом в Интернет. Конечно, такая мобильная распределенная модель создаёт некоторые дополнительные проблемы с обеспечением безопасности, но и тут есть новые решения. В качестве примера он приводит облачную версию AD RMS для защиты данных, при использовании которой облако только генерирует и распространяет ключи, но никогда не получает доступа к документам, так как они не хранятся в нём и не передаются через него. Налицо и экономический эффект: переход к модели подписки снижает совокупную стоимость владения.

Важным трендом, по мнению эксперта, является социализация, которая уже стала реальностью во многих компаниях на Западе. Хотя в России этот тренд пока в начале своего развития, но интерес к нему со стороны отечественных компаний очень велик. Руководители начинают понимать, что увеличение круга пользователей ECM-системы может повысить эффективность решения многих задач, и в этой ситуации корпоративные социальные сети уже в недалеком будущем вполне могут стать преобладающим средством коммуникации. Но в то же время Дмитрий Великодный уверен, что рост популярности социальных сетей приведет к тому, что электронная почта, которая сегодня является стандартом корпоративного общения, и системы управления контентом исчезнут. В то же время пользовательские интерфейсы ECM-систем будут становиться все более понятными и легкими в работе.

Руководитель направления ECM компании IBM в России и СНГ Дмитрий Лактионов предлагает разделять существующие тенденции на две группы: популярные, или модные, и те, что обоснованы реальными бизнес-потребностями. При этом он отмечает, что нельзя говорить об однозначной принадлежности конкретной тенденции к той или иной группе, так как всё определяется индивидуальными особенностями региона, заказчика и решаемой задачи. Он подчеркивает: несмотря на то, что основные элементы ECM были сформированы десятилетия назад, технология не застыла, а продолжает динамично развиваться, реагируя на меняющиеся условия. И в этой ситуации сложно говорить, какой из трендов займет прочное место в будущей структуре ECM, так как это процесс эволюционный.

Данные общие соображения он иллюстрирует на примерах конкретных тенденций.

SaaS-модель — тенденция, казалось бы, популярная, однако количество

ECM-проектов, работающих в рамках сервисной модели, невелико. Это объясняется и нежеланием клиентов передавать свои данные сторонним организациям, которое усугубляется требованиями законодательства, и скудным набором типовых ECM-решений, которые можно предлагать в рамках данной модели (что зачастую связано с отсутствием стандартов в этом вопросе), и неочевидностью выгоды от перехода.

Мобильность — также популярный тренд, однако в нем больше видится маркетинга, нежели реальной бизнес-потребности. Если задуматься, то мобильность пользователя ECM-системы определяется в первую очередь корпоративной сетевой инфраструктурой и политиками безопасности, а не возможностью работать с любимого планшета или смартфона, которые могут быть дороже не менее мобильных и более функциональных ноутбуков.

Социализация — хорошая идея дать пользователям ECM привычные инструменты социальных сетей, но это применимо далеко не для всех задач, так как отсутствие формализованных процессов и излишняя свобода действий нередко приводят к информационному хаосу и снижению эффективности.

Case Management. Начинает завоевывать популярность тенденция расширения традиционного BPM/Workflow-инструментария за счет предоставления квалифицированным пользователям возможности выбора или даже формирования путей решения задачи исходя из ее контекста.

Поиск и анализ. В связи с ежегодным ростом объемов текстовой информации, когда хранилища могут насчитывать миллионы, а то и миллиарды документов, все острее стоит вопрос обеспечения эффективных средств поиска и автоматического анализа информации, представленной в текстовом виде на естественном языке.

Но кроме технологических тенденций на ECM-рынке важную роль играют и другие тренды, и среди них Дмитрий Лактионов отмечает принятие бизнесом и государством электронных документов и автоматизированных методов работы с ними. Следствием этого глобального процесса являются задачи адаптации законодательства, расширения сферы применения ECM-систем, разработки отраслевых стандартов и т. п.

Несмотря на появление вроде бы качественно новых технологий, развитие ECM-рынка в целом идет по сугубо эволюционному сценарию. Отмечая этот момент, руководитель группы Oracle Fusion Middleware технологического консалтинга Oracle СНГ Антон Шмаков говорит, что общие ECM-тренды можно разделить на параллельные течения, которые в совокупности и формируют в целом рынок услуг и решений для управления информацией и её хранения. Здесь можно видеть все современные ИТ-тенденции: развитие технологий облачных вычислений, разработку простого и понятного пользовательского интерфейса, доступ к системам через мобильные приложения, возможность быстрого встраивания в корпоративные системы функций для совместной работы с документами. В то же время развиваются функциональные и интеграционные возможности ECM, благодаря чему системы становят-

### Наши эксперты



**ЕЛИЗАВЕТА АСТАФЬЕВА,**  
менеджер продукта  
Alfresco, НЦПР



**ДМИТРИЙ ВЕЛИКОДНЫЙ,**  
специалист по решениям  
для организаций  
здравоохранения  
и социальной сферы,  
“Microsoft Россия”



**КОНСТАНТИН ЖУКОВ,**  
руководитель направления  
EIM, SAP CIS



**ВЯЧЕСЛАВ КАДНИКОВ,**  
региональный директор  
Information Intelligence  
Group, EMC Russia & CIS



**ДМИТРИЙ ЛАКТИОНОВ,**  
руководитель направления  
ECM, IBM в России и СНГ

ся, если уже не стали, полноценными инфраструктурными ИТ-системами, как, например, LDAP-каталог для управления учетными записями и СУБД для управления структурированной информацией. Новые появляющиеся на рынке продукты сегодня уже имеют или получают в последующих релизах встроенную интеграцию с ECM-системами для хранения вложений, файлов, документов.

Важным моментом является и то, что разработчики ECM-систем ищут новые возможности применения и использования своих продуктов. Например, есть устойчивый интерес заказчиков к возможностям обработки транзакционных данных, где ECM-система может дать осязаемые преимущества бизнесу, такие как организация сквозного процесса обработки счетов-фактур от сканирования и распознавания бумажного документа и до создания платежного поручения в бизнес-приложении. Следующим логичным шагом в развитии ECM можно назвать использование баз данных NoSQL для хранения файлов. Эта технология позволяет хранить и обрабатывать все имеющиеся данные, причем в комплексе с технологией Hadoop во многих случаях позволяет бизнесу на порядок быстрее и дешевле обрабатывать все увеличивающиеся объемы разнообразных данных.

Все основные современные ИТ-тренды — сервисная модель, облака, мобильность, социальность — представлены сегодня на рынке ECM и оказывают на него влияние. Это отмечают в своих комментариях руководитель направления EIM

## Мировые...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 11

компания SAP CIS Константин Жуков и региональный директор по продажам в странах СНГ компании OpenText Ханс-Йорг Кельбль. Но нужно отдавать себе отчет, что применение любых новшеств начинается лишь тогда, когда заказчики видят их преимущества для бизнеса. И в этой связи оба эксперта отмечают, что сейчас гораздо большее влияние на рынок оказывают платформенные технологии, определяющие всю работу предприятия с бизнес-информацией в настоящем и в будущем. Бытовавший ранее подход “одна задача — одно приложение” себя не оправдал, так как ставит предприятие перед необходимостью огромных административных расходов и затрат на интеграцию приложений. В этой ситуации у заказчиков растет интерес к концепции Enterprise Information Management, включающей в себя все необходимые методологии, модели и технологии по целостному управлению корпоративной информацией. При этом отдельные технологические тренды являются частью этого подхода и занимают там понятное, совершенно точно определенное место.

Другая важная тенденция рынка — все большая ориентация заказчиков на управление информацией и контентом в контексте бизнес-процессов. Как считают оба эксперта, и корпоративная информация, и корпоративный контент хороши тогда, когда они к месту и ко времени и когда они встроены в ключевые бизнес-процессы предприятия. Что же касается Open Source, то, по их мнению, применимость этой модели для решения стратегических бизнес-задач, выражаясь в политкорректных терминах, более чем спорна.

“Рынок ЕСМ уже давно тянут в противоположные стороны две тенденции: с одной стороны, стандартизация функциональности, и с другой, стремление адаптировать ЕСМ-инструменты под задачи конкретной организации”, — отмечает региональный директор Information Intelligence Group компании EMC Russia & CIS Вячеслав Кадников. По его словам, этим двум глобальным тенденциям обязаны своей все большей популярностью отраслевые (вертикальные) решения, которые являют собой попытку стандартизировать задачи, характерные для более узкого сегмента рынка. Появление так называемых “настраиваемых решений” — платформ с возможностью доработки без масштабной доработки кода — также попытка найти компромисс между двумя глобальными тенденциями. Наконец, популярность услуг по модели OnDemand — это попытка избавиться от проблем, сопутствующих использованию преднастроенного решения (вернее, переложить эти проблемы на поставщика), сохранив при этом возможность его развития и адаптации под себя. С технологической точки зрения основная тенденция ИТ-рынка — “уход в облако” — прослеживается и в сфере ЕСМ, но в меньшей степени, поскольку отдавать “в облако” информацию, один из самых оберегаемых активов, хотят далеко не все, отметил он.

## Как общие тренды работают в России

Хотя рынок ИТ по своей сути имеет глобальный характер, каждая страна имеет все же свои особенности. И в России национальная специфика в силу ряда причин проявляется весьма сильно, и не будет преувеличением сказать, что как раз в области управления документами это наиболее заметно.

“Только ленивый не говорит о нашем отставании от передового ИТ-мира, но в вопросах, связанных с ЕСМ, имеет место скорее не технологическое, а законодательное и организационно-методо-

логическое отставание”, — утверждает Дмитрий Лактионов. Этими обстоятельствами обусловлены характерные для отечественного рынка тренды, среди которых он выделяет такие:

- системное решение вопросов по оцифровке бумажных документов, предполагающее создание рабочих мест по сканированию и распознаванию электронных образов;
- консолидация разрозненных механизмов хранения контента в рамках единой ЕСМ-системы и предоставление сервисов ЕСМ не только конечным пользователям, но и другим информационным системам (ERP, CRM, АБС и т. п.);
- постепенный отказ от продуктов класса СЭД (систем электронного документооборота), решающих лишь частную задачу по управлению неструктурированной информацией, с переходом к полноценному использованию ЕСМ-технологий.

В то же время вполне в соответствии с общемировыми тенденциями многие государственные и коммерческие структуры начали серьезно задумываться о построении эффективных методов поиска и анализа по источникам текстовой информации. В меньшей степени, но все же начинает проявляться и тренд по адаптации законодательства к современным методам работы с неструктурированной информацией, постепенно формируется законодательная база, допускающая легитимное использование электронных документов и систем по работе с ними для решения определенных задач.

А вот Константин Жуков и Ханс-Йорг Кельбль считают, что не нужно слишком явно отделять Россию от остального мира и тем более позиционировать ее как менее передовую в области ИТ по сравнению с другими странами, — Россия давно стала неотъемлемой частью мировой экономики, и ее роль на мировых рынках все более возрастает. При этом нужно понимать, что путь интеграции в мировое экономическое пространство никому не давался легко. Основные тренды в области развития ЕСМ в полной мере проявляются и в нашей стране, здесь представлены те же вендоры, что и на мировых рынках, их позиционирование и динамика присутствия в целом соответствуют общемировым. Западные ЕСМ-поставщики относят Россию к категории развивающихся рынков, потому что ее потенциал как ведущей ЕСМ-державы еще не раскрылся полностью, при этом опыт говорит о том, что сложные ЕСМ-проекты с интеграцией с ERP-системами выполняются тут на самом современном уровне, ничуть не слабее и не хуже, чем в Центральной Европе. Хотя по количеству мы пока отстаем от мировой статистики, в то же время ряд реализованных в России проектов и для остального мира являются в определенной степени инновационными, считают оба эксперта.

Конечно, есть и специфические для России тенденции. В качестве первой Константин Жуков и Ханс-Йорг Кельбль называют любовь российских компаний к задачам управления административными документами и связанный с этим пиетет перед карточками документов. Этим Россия отличается от остальной части света, где основное внимание уделяется бизнес-документам и бизнес-процессам. Вторая тенденция, связанная с первой и не менее удивительная, — количество новых приложений для автоматизации работы с административными документами, которые появляются постоянно, буквально каждый день! Их общий технологический уровень относительно невысокий, и он не может существенно улучшиться из-за ограниченного количества внедрений.

Вячеслав Кадников также заявляет о своем несогласии с бытующей манерой противопоставлять Россию некому

“передовому ИТ-миру”: “В нашей стране проявляются все современные тенденции развития ЕСМ-решений с поправкой, конечно же, на локальное законодательство. Запрет (по моему мнению, вполне логичный) на хранение информации за пределами страны, а зачастую и за пределами организации для госорганов и госкомпаний существует во многих государствах, но у нас доля связанного с государством рынка настолько велика, что оставшаяся часть недостаточна для массового развития рынка OnDemand и облаков”. В качестве специфической местной тенденции он отмечает необходимость совмещать в едином ЕСМ-пространстве задачи организационно-распорядительного (канцелярского, гостовского, внутреннего и т. п.) документооборота, характерного для постсоветского пространства, и общемировые требования к ИТ-поддержке работы с информацией, характерной для соответствующей отрасли или компании. К сожалению, решить эту задачу удается далеко не всем.

“Существенных различий между российским и мировым рынком нет”, — констатирует Антон Шмаков, но далее он уточняет: “Как всегда, есть небольшое отставание в восприятии новых решений и технологий, и ЕСМ тут не исключение. Существуют у российских заказчиков и отдельные специфические требования к ЕСМ-системам”. Но главным, по его мнению, является то, что в России есть правильное восприятие идей ЕСМ и конкретных решений.

Как считает г-н Шмаков, следующей особенностью местного рынка является задача обеспечения юридически значимой электронной цифровой подписи (ЭЦП), будь то задачи СЭД или электронное хранение файлов в рамках ЕСМ. И это при том, что на самом деле разворачивание инфраструктуры открытых ключей РКК с удостоверяющим центром — это отдельная задача, в которой больше не технических работ, а организационно-правовых, причем силами самого заказчика. Если можно так сказать, ЕСМ является потребителем уже готовых сервисов ЭЦП. Но тем не менее юридически значимая ЭЦП востребована в составе решений ЕСМ. Вопросы по безопасности, предъявляемые к обрабатываемой информации, являются основными сдерживающими факторами в развитии облачных сервисов во всем мире, но особенно это характерно для России. Заказчики всегда хотят большего функционала для обеспечения сохранности обрабатываемого и поставляемого контента. В том числе желательно иметь возможность управления контентом даже за пределами периметра безопасности компании.

Антон Шмаков отмечает для России также устойчивый интерес к так называемому решению Imaging, которое позволяет организовать сквозную обработку данных от бумажного носителя информации до создания в бизнес-приложении соответствующих сущностей в рамках одного бизнес-процесса. И еще одна востребованная возможность — морфологический поиск на русском языке.

“В нашей стране, к сожалению, к новым трендам относятся настороженно, — считает Елизавета Астафьева. — Интерес к облачным и социальным возможностям ЕСМ пока только зарождается. А вот мобильные технологии, напротив, уже несколько лет пользуются популярностью среди руководителей многих российских компаний”. Она отмечает, что российские государственные структуры довольно часто интересуются сертификацией ЕСМ-продуктов по требованиям безопасности информации. В нашей стране, по ее мнению, как и во всем мире, заметна тенденция отхода от классического документооборота к более гибким ЕСМ-решениям, построенным с использованием открытых технологий и способным реализовать специфические требования конкретных заказчиков.

Но в России этот процесс идет медленно, встречая на своем пути бюрократические преграды. Так, например, инструменты для совместной работы сотрудников с документами и средства создания “гибких” бизнес-процессов только начинают внедряться. Правда, сейчас наблюдается процесс постепенной адаптации основных правил организации документооборота к общемировым стандартам; этому способствует то, что российские компании выходят на иностранные рынки и вынуждены соответствовать их требованиям.

Дмитрий Великодний смотрит на вопрос национальных особенностей с оптимизмом: “Главное преимущество российского ИТ-рынка на рынке ЕСМ-систем — это возможность проскочить так называемый этап “модернизации”, мы можем отталкиваться от опыта зарубежных коллег, использовать передовые технологии и адаптировать их под конкретные задачи бизнеса. Если совсем недавно как одну из специфических проблем мы выделяли каналы связи, то в последние годы ситуация, безусловно, налаживается”.

## Как от СЭД перейти к ЕСМ

Различные общемировые тенденции проявляются в нашей стране в разной степени, но в целом они состоят в том, что Россия находится на пороге перехода к осознанному и целевому применению ЕСМ-технологий. Отмечая этот общий момент, Дмитрий Лактионов поясняет: “Поскольку уже сейчас многие отечественные компании имеют очень широкий спектр потребностей, связанных с решением вопросов по работе с электронными документами и другой неструктурированной информацией, есть уверенность, что в ближайшем будущем мы все же перестанем пользоваться терминологией СЭД и перейдем к общепринятому термину ЕСМ, предполагающему гораздо более полную инструментальную палитру”. Развивая эту мысль, он говорит, что предположения международных вендоров формируются в жесткой конкурентной борьбе на передовых ИТ-рынках, так что они хорошо соответствуют требованиям, как мировым, так и российским. Что же касается разработок отечественных компаний, то они во многом определяются требованиями местного рынка, а следовательно, за редким исключением обладают не столь богатым функционалом, зачастую опирающимся на решения десятилетней давности.

На этот же аспект обращает внимание Дмитрий Великодний: “Сейчас на рынке присутствуют две исторически сложившиеся основные группы игроков. Первая — это поставщики традиционных ЕСМ-решений, ведущих свою “родословную” ещё из 1980-х. Эти решения, как правило, обладают очень богатым функционалом, но они сложны для освоения пользователями, так как требуют специфических навыков, познаний в терминологии ЕСМ и обладают устаревшим, перегруженным интерфейсом. Вторая группа — это компании “новой волны”, порождение современного Интернета и Web 2.0. Их решения, как правило, весьма просты для освоения, обладают привлекательным интерфейсом и поддержкой широкого спектра клиентских операционных систем. Но при этом традиционные возможности ЕСМ-систем (политики хранения, многостадийные рабочие процессы и др.) принесены в жертву удобству использования в простых сценариях взаимодействия в рабочих группах”. Он считает, что сегодня в выигрышном положении на российском рынке находятся те, кто предлагает единое решение для выполнения разных рабочих задач, находя “золотую середину”, например, в виде сочетания наиболее востребованных возможностей классической ЕСМ-системы и поддержки сценариев простой и быстрой работы в группах

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 23 ▶

# Специфика ЕСМ-проектов глазами заказчиков

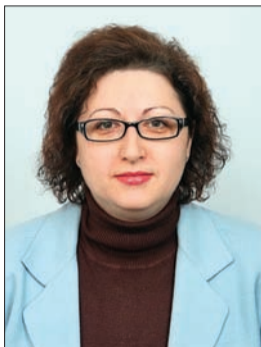
АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

Когда мы говорим о ЕСМ-проектах (Enterprise Content Management, управление корпоративным контентом), то этот термин уже сам по себе подразумевает значительный размер информационной системы предприятия (по числу пользователей, по спектру решаемых задач, по объемам информации и пр.), что, в свою очередь, существенным образом влияет на все этапы жизненного цикла проекта, включая выбор ЕСМ-платформы, ее внедрение и эксплуатацию. В преддверии февральской конференции “Экосистема ЕСМ: от платформенного вендора до корпоративного заказчика” ([www.pcweek.ru/ecm/ecosystem-ecm/](http://www.pcweek.ru/ecm/ecosystem-ecm/)) мы попросили экспертов из числа заказчиков — представителей государственного и коммерческого секторов рынка — поделиться своими замечаниями относительно специфики реализации ЕСМ-проектов.

## Выбор поставщика решения

“Для любого органа государственной власти и для любой госкомпании основным механизмом отбора, естественно, будет конкурсная процедура”, — четко формулирует базовый принцип начальник управления сопровождения прикладных систем департамента информационных технологий ФГУП “Российская телевизионная и радиовещательная сеть” Антон Бурлаков. Далее он подчеркивает, что основным критерием конкурсного

отбора выступает не цена, а репутация участников конкурса, подтвержденная успешно реализованными проектами аналогичной или близкой тематики. Уже потом следуют такие характеристики, как ценовое предложение, наличие сертифицированных специалистов, предполагаемые сроки реализации и ряд других факторов. Но кроме формальных показателей учитываются неофициальные аспекты, в частности, очень важен общий информационный фон вокруг каждого потенциального реализатора проекта.



Надежда Брукк

Надежда Брукк, руководитель проекта “Договорной документооборот” в компании “Сибур”, ссылается на опыт своей организации: “Идея выстроить во всей компании централизованное ИТ-решение появилась у нашего руководства в 2011 г. На тот момент информационные системы, в том числе и СЭД, развивались в координирующем центре и на предприятиях холдинга изолированно, поэтому для оптимизации работы требовалась их скорейшая гармонизация, что, учитывая размеры холдинга, было непростой задачей. Для обеспечения эффективной работы с документами руководством “Сибура” было решено внедрить единую систему электронного документооборота. К ней предъявлялись особые требования по масштабируемости, интеграционным возможностям и отказоустойчивости при одновременной работе большого количества пользователей. В результате анализа рынка СЭД была

выбрана ЕСМ-платформа, отвечающая всем требованиям компании на основе критериев оценки (например, опыт внедрения аналогичных проектов, стоимость, сроки внедрения)”.

## Заказная разработка на универсальной платформе или готовое специализированное решение?

Понятно, что выбор в значительной степени зависит от конкретной бизнес-задачи и от уже существующего ИТ-ландшафта предприятия. Отталкиваясь от этого тезиса, рассуждает Антон Бурлаков: “Естественно, что универсальная платформа предпочтительнее, но любая универсальность имеет границы. Факторов тут множество, от цены до перспектив интеграции. Есть еще один важный аспект — сроки внедрения и как следствие — возможность полномасштабной разработки заказного решения. Вполне работоспособный вариант — готовое решение с определенной кастомизацией, но тут вероятен пересмотр бизнес-процессов. Вот как раз их надо трогать в самую последнюю очередь”. В любом случае, считает он, конкретный проектный вариант должен быть определен уже на этапе формирования функционально-технических требований, но может быть скорректирован как в результате анализа предложений поставщиков, так и в процессе погружения в вопрос и трансформации требований.

Надежда Брукк говорит, что выбор в пользу универсальной мощной

ЕСМ-платформы в случае их проекта был сделан фактически изначально: “Мы хорошо знали спектр предложений и собственные задачи: сейчас на рынке просто не существует готовых продуктов, удовлетворяющих всем нашим требованиям. Далее на основе выбранной платформы было создано заказное решение”.

## Кто должен быть внедренцем: сам разработчик или интегратор?

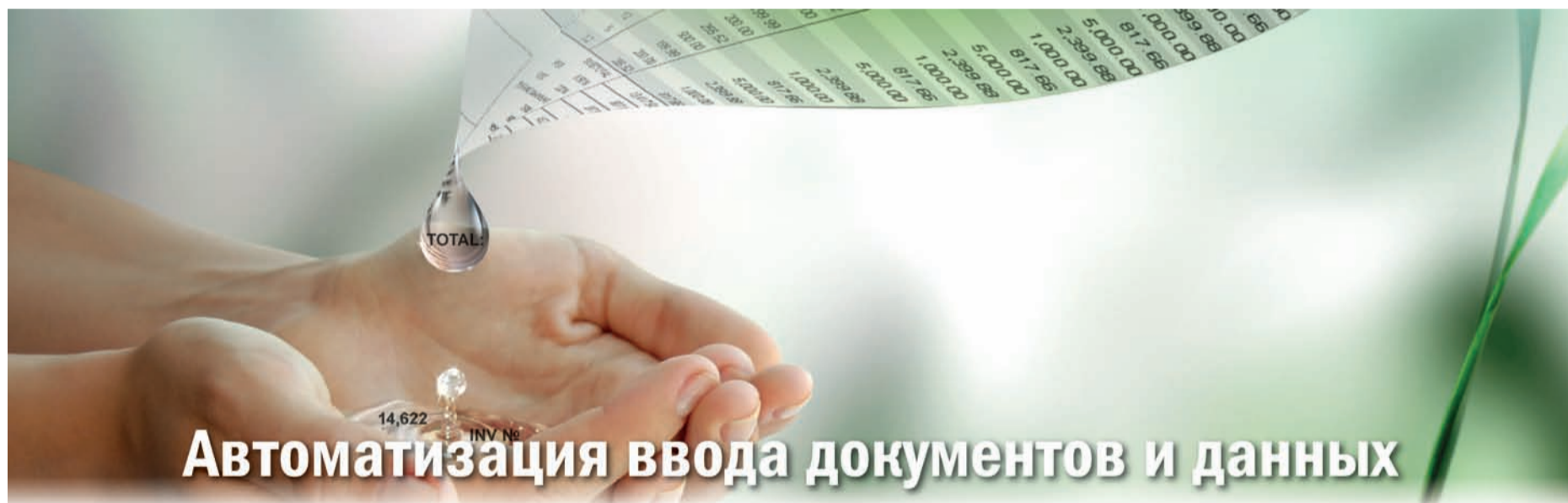
В случае с “Сибуром” такого вопроса, в общем-то, и не стояло — у них была выбрана платформа западного поставщика, который довольно строго придерживается партнерской модели работы с заказчиками. “Внедренцем должен выступать тот, у кого больше опыта и сильнее команда. Все, кто считал, что им по силам наш проект, приняли участие в тендере. Выиграл сильнейший”, — констатирует Надежда Брукк.

Антон Бурлаков говорит о том, что плюсы и минусы обоих подходов известны и выбор зависит от конкретной ситуации и проекта. Но при этом он считает, что в целом нужно делать ставку на классическую партнерскую модель, и в таком случае проблема выбора внедренца заключается в том, какого именно интегратора выбирать — местного масштаба или федерального уровня. Для городов-миллионников проблема такого выбора не очень актуальна, а в других местах си-



Антон Бурлаков

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 16 ▶



## Автоматизация ввода документов и данных

Современным компаниям приходится оперативно обрабатывать огромные объемы документов. ABBYY 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®**

# ЕСМ-проекты в России: с чем сталкиваются внедренцы

ОЛЬГА ЗВОНАРЕВА

Основываясь на современных тенденциях в области автоматизации управленческих процессов, можно с уверенностью говорить о набирающем обороты переходе от классических задач делопроизводства к управлению

**ОБЗОРЫ** всей информационной средой предприятия посредством внедрения комплексной системы класса Enterprise Content Management (ЕСМ). Автоматизация с помощью ЕСМ затрагивает не только управление документами, но также процессы создания, ввода, хранения, поиска неструктурированной информации, управления знаниями, веб- и мультимедиа-контентом, организации совместной работы и т. д.

Системы класса ЕСМ продолжают развиваться с учетом возрастающих запросов рынка, появления новых технологий, трендов и расширяющейся практики внедрения крупных проектов. По мнению экспертов, опыта как у заказчиков, так и у внедренцев накоплено немало, и с каждым годом можно видеть все более зрелый подход к реализации проектов. Сегодня уже можно обсуждать крупные и комплексные проекты автоматизации множества бизнес-процессов, демонстрирующие высокую эффективность и экономическую отдачу. Однако о зрелости сферы ЕСМ в России говорить еще явно рано.

В настоящем обзоре в преддверии февральской конференции “Экосистема ЕСМ: от платформенного вендора до корпоративного заказчика” ([www.pcweek.ru/ecm/ecosystem-ecm/](http://www.pcweek.ru/ecm/ecosystem-ecm/)) мы постараемся с помощью приглашенных экспертов разобраться в ряде актуальных вопросов, связанных с особенностями реализации ЕСМ-проектов.

**В чем на сегодняшний день состоят особенности ЕСМ-проектов по сравнению с внедрением систем электронного документооборота (СЭД) и корпоративных ИС вообще?**

По мнению Елены Дмитриевой, руководителя проекта внедрения компании DIRECTUM, под СЭД следует понимать корпоративную информационную систему, которая строится на базе ЕСМ и настраивается уже под потребности и нужды конкретной компании. “Так получается, что на практике СЭД-проект становится частным случаем ЕСМ-проекта. Таким образом, разделять с практической точки зрения такие проекты очень сложно. Что касается различий в реализации ЕСМ и проектов внедрения корпоративных ИС, то однозначно их выделить нельзя. Можно отметить, что уровень решаемых задач в таких проектах будет разным, при этом этапы внедрения останутся неизменными”.

Схожее мнение высказывает Владимир Андреев, президент компании “ДоксВижн”: “Мы не различаем проекты ЕСМ и СЭД. На наш взгляд, в России в настоящее время эти два подмножества полностью объединились. Еще недавно можно было говорить отдельно о внедрении инфраструктуры хранения и обработки контента и о классических ЕСМ-задачах (таких как Document Capturing, Record Management или Mail Management) и отдельно — о внедрении контура автоматизации работы с отчетно-распорядительной документацией. Связано это было с отсутствием необходимых функций и параметров масштабируемости у российских продуктов, а также готовых решений на базе западных платформ. Сейчас обе проблемы устранены, и такие задачи, как правило, решаются в комплексе, с добавлением большого количества смежных задач”.

В данном случае отличие от других ИТ-проектов, по его мнению, заключается прежде всего в специфической предметной области и в особенностях предметной области для автоматизации этих задач. “Специфика есть и в необходимой компетенции, которой должны обладать при реализации подобных проектов как внедренцы, так и заказчики. К сожалению, в нашей предметной области пока мало стандартизированных практик и готовых шаблонов, упрощающих внедрение, хотя постепенно они нарабатываются”, — добавил г-н Андреев.

“Особенность СЭД-проектов — это, во-первых, большое количество пользователей системы, работающих в принципиально разных ролях. Это требует значительную долю проекта посвящать именно работе с пользователями — консультированию, обучению, сбору пожеланий. Во-вторых, СЭД-область зарегулирована нормативно, причем зачастую нормативные документы могут противоречить и сами себе, и декларируемым целям внедрения”, — сказал Олег Бейлезон, главный архитектор компании “Логика бизнеса” (ГК “АйТи”). — В ЕСМ-проектах в общем случае такой акцент не выражен. Бывают, в частности, back-end-проекты по организации захвата и хранения документов, в которых пользователь почти не взаимодействует напрямую с ЕСМ-системой — доступ к контенту он получает через привычный ему интерфейс учетных (например) систем”.

По мнению Сергея Полтева, руководителя направления современных ЕСМ-решений компании ЭОС, реализация ЕСМ-проекта очевидно сложнее, чем внедрение СЭД, и требует качественно иного уровня компетенции сотрудников. Главным отличием внедрения ЕСМ от СЭД является большая универсальность, разнообразие контента и процессов его обработки и, как следствие, увеличение разнородных пользовательских требований. “Один из устоявшихся переводов ЕСМ на русский — “управление неструктурированной информацией”. Слово “неструктурированная” очень хорошо подходит, если проекты по внедрению ЕСМ-решений сравнивать, например, с внедрением финансовых или учетных систем. К специфике ЕСМ-проектов можно отнести отсутствие прописанных регламентов работы, первые варианты которых утверждаются в процессе внедрения системы. Одна из задач ЕСМ — создание единого информационного контура и структурирование внутренних коммуникаций. На практике проект затрагивает интересы разных подразделений с различной мотивацией и очень разным уровнем подготовки специалистов”.

**По каким критериям определяется масштаб ЕСМ-проекта? Какие проекты можно считать крупными?**

К критериям, определяющим масштаб ЕСМ-проекта, по мнению г-на Полтева, прежде всего следует отнести число пользователей, сроки внедрения, эффект от внедрения и более специфичные для ЕСМ-решений объем обрабатываемых данных и количество удаленных структурных подразделений, соединенных в единый информационный контур. “Но это традиционный профессиональный взгляд вендора и поставщика решений. Единственным показателем “крупности” с точки зрения клиента будет ошутимое влияние внедрения на прозрачность бизнес-процессов, управляемость ими”, — отметил г-н Полтев.

С тем, что масштабность проекта определяется числом автоматизируемых

пользователей и наличием удаленных подразделений и филиалов, соглашается большинство экспертов. Но в то же время следует учитывать характер автоматизируемых процессов. “Можно автоматизировать большое количество процессов, и все они будут однотипными, а можно реализовывать нетиповые решения. Поэтому весомым фактором является сложность решений, даже если внедрение идет в небольших компаниях”, — считает Елена Дмитриева.

По мнению Ивана Ласкина, руководителя направления электронного документооборота компании Haulmont, масштаб проекта определяется спецификой и сложностью решаемых задач. “В нашей компании принято считать основными критериями крупного ЕСМ-проекта количество пользователей, которые будут работать в системе, и объективные сроки внедрения (когда проект продолжается в течение полугода и более)”. Помимо этого, по словам г-на Ласкина, к критериям, определяющим значимость проекта, следует отнести автоматизацию сложных процессов согласования документов: “Это крупные проекты, требующие специфического подхода с нашей стороны”.

Многие из указанных выше критериев можно учитывать при отнесении проекта к категории крупных, однако каждый из них, взятый в отдельности, не характеризует “крупное” внедрение, считает Владимир Андреев. Может быть реализован проект с очень большим количеством документов, но с ними будет работать всего несколько человек, например архивная служба. И тогда вряд ли проект можно отнести к “крупным”. “Мы считаем проект внедрения нашей системы в организации удачным, если количество автоматизируемых задач постоянно увеличивается, к работе подключаются новые сотрудники, которые используют различные компоненты и приложения системы, а также разнообразные интерфейсы доступа к этим функциям. Крупный проект зачастую характеризуется также возникновением в организации “центра компетенции”, способного самостоятельно развивать функциональность решений”, — отметил г-н Андреев.

“Для каждого заказчика и для каждого интегратора понятие “крупного” проекта варьирует в зависимости от масштабов самого оценивающего”, — полагает Олег Бейлезон. С его точки зрения, крупный проект — это проект, включающий тысячи рабочих мест на стороне заказчика, затрагивающий сразу несколько ЕСМ-областей, начинающийся в условиях относительно невысокой проработки требований со стороны заказчика. Такой проект, как правило, длится от полугода и включает в себя множество необходимых этапов — сбор и систематизацию требований, техническое проектирование, доработки и доработки поставляемых продуктов и платформ, настройку интеграции с ИТ-ландшафтом заказчика, обучение, опытную эксплуатацию.

“Крупным проектом можно назвать тот, который осуществляется на уровне всей организации: в проекте задействованы все важнейшие информационные процессы, и в работу с системой вовлечено большинство сотрудников компании”, — считает Наталья Львова, директор по развитию информационных систем компании “АВВУ Россия”.

**Как можно оценить уровень готовности российских предприятий к внедрению ЕСМ?**

Автоматизация бизнес-процессов в России давно и уверенно набрала ход. Число компаний, которые внедряют решение

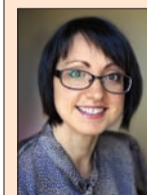
## Наши эксперты



**ВЛАДИМИР АНДРЕЕВ,**  
президент компании  
“ДоксВижн”



**ОЛЕГ БЕЙЛЕЗОН,** главный архитектор компании “Логика бизнеса” (ГК “АйТи”)



**ЕЛЕНА ДМИТРИЕВА,** руководитель проекта внедрения, DIRECTUM



**ИВАН ЛАСКИН,** руководитель направления электронного документооборота, Haulmont



**НАТАЛЬЯ ЛЬВОВА,** директор по развитию информационных систем, “АВВУ Россия”



**СЕРГЕЙ ПОЛТЕВ,** руководитель направления современных ЕСМ-решений, ЭОС

на уровне всей организации, увеличивается с каждым годом. Необходимость объединения локальных процессов в единую систему получила широкое распространение и очевидна всем. Поэтому готовность российских заказчиков к внедрению ЕСМ оценивается экспертами весьма высоко.

“Интерес к ЕСМ-системам растет. Мы видим, что появляются компании, которые стремятся получить новые конкурентные преимущества. Кроме того, сейчас на рынок приходят достаточно зрелые и требовательные заказчики, которые были пионерами внедрения СЭД в начале 2000-х, но постепенно переросли эти системы и теперь ищут им замену. Они совсем иначе подходят к выбору системы, более требовательны, понимают специфику, знают все минусы и плюсы”, — считает Иван Ласкин.

Исследования, которые регулярно проводят аналитические компании, говорят о растущей готовности российских заказчиков к ЕСМ. Прошлогодний опрос DOCFLOW показал, что 41% компаний уже завершили внедрение СЭД/ЕСМ-системы. “Еще пять лет назад многим заказчикам был непонятен термин ЕСМ и его отличие от СЭД. Проекты были построены на решении конкретных отдельно взятых задач документооборота внутри организации. Сегодня для того, чтобы быть конкурентоспособным, крупный и средний бизнес обязан быть гибким, обрабатывать большие массивы неструктурированных данных, уметь оперативно реагировать на растущие требования клиентов. Кроме того, снижающиеся темпы роста экономики повышают потребность организаций в сокращении ресурсов на обработку данных и документов и оптимизацию всех ключевых инфор-

мационных процессов. Поэтому компании в гораздо большей степени склонны сегодня внедрять единую ЕСМ-систему (причём сразу на уровне всей организации), нежели решать локальные задачи с помощью частных решений. Внедренные ранее локальные решения постепенно интегрируются в единую ИС. В 35% организаций используется единое решение от одного производителя», — констатирует Наталья Львова.

К числу причин, обуславливающих готовность руководства компаний к внедрению ЕСМ-решений, по мнению Сергея Полтева, следует отнести появление нового поколения руководителей с качественно новым бизнес-образованием: «Изменяется роль ИТ-директоров, которые хорошо знают технологии ЕСМ и понимают их необходимость для бизнеса. Постепенно идёт переход от так называемой “лоскутной автоматизации” к системным и комплексным решениям. Значительно снизился и ценовой порог — использование облачной модели позволяет минимизировать размер единовременного платежа и возможные риски при запуске пилотных проектов. Однако, по нашему опыту, ЕСМ-проекты требуют не только внедрения технологических решений, но и методологической поддержки — выработки необходимых рекомендаций и регламентов с нуля. И уровень готовности сотрудников, их понимание того, что бизнес-процессы необходимо структурировать, значительно повысились за последние годы».

По мнению Олега Бейлезона, заказчик готов, о чем свидетельствует растущий спрос на ЕСМ-решения. «Однако пока сравнительно небольшое число заказчиков готово выстраивать цельную ЕСМ-стратегию предприятия. Скорее речь идет о реализации отдельных фрагментов управления контентом», — добавил он.

Отмечая готовность руководителей российских компаний к внедрению ЕСМ-системы, Елена Дмитриева говорит, что они подготовлены к таким проектам как технически, так и психологически. Но при этом есть и сдерживающий фактор: «Это отсутствие “единого двигателя” — в небольшой компании достаточно и одного такого человека, в крупной компании в одиночку никак не справиться, нужна целенаправленная команда с четким пониманием и отстаиванием позиций. Стоит также отметить, что российские заказчики стали больше доверять отечественным продуктам, а не иностранным, как было еще несколько лет назад. При этом заказчик обращает внимание не только на производителя, но и на используемые технологии, на качество самого продукта и услуг по внедрению, на опыт участников проекта со стороны исполнителя, запрашивая отзывы по уже реализованным подобным проектам».

#### Какие специфические проблемы сопутствуют реализации ЕСМ-проектов?

Говоря о специфических трудностях, возникающих при реализации ЕСМ-проектов, Елена Дмитриева в первую очередь выделяет организационные: формирование рабочей команды со стороны заказчика, необходимость перебороть нежелание пользователей менять устоявшиеся привычки и начать работать в системе.

«Кроме того, есть весьма специфические для ЕСМ-проектов моменты, это четкое понимание рамок системы. Если границы ERP-системы понятны: занесли данные, составили и посчитали бюджет, то с ЕСМ-системой не всё так прозрачно. Здесь нет четких границ, которые показывали бы, где заканчивается ЕСМ и начинается ERP, CRM или какая-либо другая система. А если четкие границы отсутствуют, то и желания у заказчика в процессе реализации проекта растут, и зачастую внедрение ЕСМ-системы затягивается», — добавила она.

Это мнение разделяет Наталья Львова, называя “разрастание проекта” одной из самых распространенных проблем. Причиной становится неверная первоначальная оценка требуемых сил на внедрение, а также сложности, связанные с конфликтами интересов внутри компании относительно данного проекта. «Потребности в контенте, пожелания к процессам различны у разных членов группы и лиц, принимающих решения. Преодолеть эти сложности, хотя бы частично, позволяет более тщательное обследование на этапе планирования проекта», — считает г-жа Львова. По ее мнению, сам процесс внедрения СЭД или ЕСМ не сильно отличается от любого другого ИТ-проекта, в который вовлечено много пользователей. Всё начинается с определения внутренними заказчиками целей и требований к проекту, и именно здесь возникают первые большие трудности. «На мой взгляд, именно из-за этого появляется вторая причина задержек внедрения: сложность с одобрением и согласованием проекта со стороны руководства компании. Если же проект со слабо определенными требованиями все же запущен, то вероятнее всего “на выходе” он получит низкий уровень пользовательской поддержки. Данная проблема ярче проявляется как раз в крупных проектах, где пользователями системы становятся много групп сотрудников, у которых есть свои специфические требования к работе с контентом», — рассказала г-жа Львова.

По мнению Сергея Полтева, зачастую ЕСМ-решения объединяются в единую информационную систему территориально-распределенных организаций, а значит, возникают типовые сложности при взаимодействии с удаленными подразделениями. Преодолеть это позволяют отработанные технологии управления проектами и эффективное взаимодействие разветвленной сети партнеров. «Специфические трудности связаны с необходимостью обеспечить взаимодействие различных подразделений и сотрудников организации, мотивация которых может быть разной, как и навыки использования информационных технологий, опыт работы в автоматизированных системах», — отметил г-н Полтев.

Исходя из опыта внедрений, Иван Ласкин в целом положительно оценивает готовность сотрудников компаний-заказчиков к электронному взаимодействию, учитывая существенную экономию времени на выполнение рутинных операций. Недовольства, как правило, вызывает факт контроля руководства над исполнением задач и следующая за ним оценка производительности каждого отдельного сотрудника. «С технологической точки зрения наибольшие трудности порождают любые процессы переноса данных из старой СЭД, если таковая была, либо интеграции с другими системами, существующими на предприятии. В ходе интеграции или переноса возникает немало нюансов, которые могут повлиять на сроки проекта», — считает г-н Ласкин. В том числе проблемы при реализации ЕСМ-проекта, по его словам, возможны при отсутствии формализованных бизнес-процессов.

«Специфические трудности связаны в основном с тем, что на начальных этапах работы заказчик недооценивает реальные сложности процессов обработки документов в организации и их масштабы. Задача автоматизации обработки документа воспринимается как простая и понятная, на практике же процессы устроены подчас сложнее, чем это представляется. Даже при наличии хорошей регламентной базы они, как правило, формализованы на поверхностном уровне, недостаточном для автоматизации. Отсутствие стандартов и специалистов в нашей предметной области (в отличие от той же ERP-автоматизации) еще более усугубляет эти сложности», — считает Владимир Андреев.

#### Какую роль играет государство как законодатель и регулятор в сфере ЕСМ? Стимулирует ли его активность внедрение ЕСМ-проектов?

Расширению электронного взаимодействия предприятий, в том числе с регулирующими органами, способствует появление соответствующих законодательных актов. Эксперты и аналитики склонны предполагать, что и в дальнейшем события будут развиваться по такому же сценарию: законодательство идет в сторону отказа от представления отчетных документов на бумаге.

«Изменения в законодательстве, распоряжения, приказы Правительства РФ, Минфина и других ведомств, направленные на перевод основных государственных и муниципальных услуг в электронный вид, развитие системы межведомственного электронного взаимодействия, автоматизация работы госслужащих, внедрение СЭД, безусловно, играют важную роль в реализации ЕСМ-проектов», — полагает Елена Дмитриева.

Схожее мнение высказывает Владимир Андреев, говоря о появлении большого числа формализованных требований регуляторов, которые пока в большей степени затрагивают внедрение ЕСМ-систем в госструктурах. К ним можно отнести требования к форматам хранения документов, к организации межведомственного взаимодействия и работы с электронной подписью. На коммерческие структуры, по его мнению, они пока влияют в меньшей степени. Однако ситуация может существенно измениться в случае принятия закона об электронном документе, который наверняка будет предъявлять определенные требования к регламентам хранения документов. «Принятие его все еще откладывается, однако производители систем уже реализуют возможность работы с юридически значимыми электронными документами в своих системах», — сообщил г-н Андреев.

Менее оптимистичную оценку влияния государства на развитие сферы ЕСМ высказывает Сергей Полтев, считающий, что недостаточное количество нормативных актов и слабая правоприменительная практика сказываются на использовании этих решений в области архивного хранения электронных документов или применения электронной подписи. «Разработчики и пользователи принимают на себя определенные риски, связанные с возможными изменениями в законодательстве и неоднозначным толкованием требований нормативных документов», — отметил он.

#### Какие компоненты комплексной ЕСМ-системы сегодня наиболее востребованы российскими заказчиками?

Говоря о компонентах ЕСМ-системы и услугах, являющихся наиболее востребованными у российских корпоративных заказчиков, Сергей Полтев выделяет те, которые максимально облегчают и упрощают взаимодействие между ЕСМ-системой и пользователем. К ним относятся наглядная визуализация результатов поиска, бизнес-аналитика “на лету” (демонстрация ключевых показателей эффективности) по любым показателям и ее визуальное представление, мобильные приложения для работы с ЕСМ-системами, переход от жестко прописанных бизнес-процессов к их гибкой настройке самим пользователем (адаптивный кейс-менеджмент). Помимо этого, по его словам, постепенно находят свое применение технологии, ставшие привычными для пользователей социальных сетей: “лайки”, “фолловеры” как дополнительный инструмент структурирования информации и взаимодействия пользователей. «Все более востребован функционал ЕСМ-решений, обеспечивающий интеграцию множества разрозненных систем в единый информационный контур, предоставляющий пользова-

телям простой и удобный доступ к информации и необходимым действиям, к примеру, адаптивные и поисковые механизмы. Так же, как и в других ИТ-проектах, востребованы услуги, способствующие минимизации проектных рисков. То есть внедрение системы “под ключ” и обучение сотрудников, особенно руководителей, без отрыва от производства. В территориально-распределенных организациях популярны такие услуги, как мониторинг качества, составление “профиля знаний” удаленных пользователей и дополнительное обучение», — отметил г-н Полтев.

По мнению Елены Дмитриевой, неизменными задачами внедрения остается автоматизация делопроизводства, управление договорными процессами, согласование счетов на оплату. Многие компании понимают необходимость оптимизации процессов по управлению совещаниями и заседаниями, по созданию финансового архива. «Развитие законодательства повлияло на желание заказчиков решить актуальную сегодня задачу автоматизации работы с первичными учетными документами в электронном виде. Если говорить о государственных органах в роли заказчиков, то здесь востребованы решения по обращению граждан и организаций, межведомственному взаимодействию. Кроме того, для российского заказчика важно, чтобы была создана комфортная работа пользователей. А это не только удобный интерфейс программного продукта и простота работы независимо от месторасположения сотрудников, но и консалтинг, который должен учесть специфику бизнес-процессов компании», — рассказала она.

Не секрет, что организация управления документами и информацией в России существенно отличается от таковой на Западе. Так сложилось, что в нашей стране наиболее востребованными компонентами являются электронная канцелярия и согласование документов и договоров, в то время как на Западе эти функции вообще не востребованы. Это основное отличие российских заказчиков от зарубежных. «В российских компаниях сохранилась устаревшая и неповоротливая система канцелярского делопроизводства и согласования документов, и ее специфику необходимо учитывать. У нас востребованы также функции контроля исполнительской дисциплины, растет спрос на автоматизацию тендерных процедур. Кроме того, на рынке есть спрос на порталы решения, обеспечивающие единую точку доступа ко всем информационным ресурсам организации и позволяющие совместно работать с документами. Они тоже встраиваются в стратегию ЕСМ», — говорит Иван Ласкин.

Таким образом, можно говорить о разнообразных потребностях ЕСМ-заказчиков — от классической автоматизации директивного управления до задач с ярко выраженной отраслевой спецификой. К таковым в качестве примера г-н Андреев относит управление процессами выдачи кредита в банке. По его мнению, на сегодняшний день акцент смещается от классических задач отчетно-распорядительной документации и инфраструктуры архивов к автоматизации процессов, специфичных для конкретной компании и реализующих ее управленческие ноу-хау. Все чаще возникает потребность в комплексной автоматизации процессов работы с документом и переходе к безбумажным технологиям. Владимир Андреев добавляет: «Еще один новый и востребованный тренд — использование инструментария СЭД/ЕСМ для автоматизации рутинных задач менеджера и средств повышения персональной и групповой продуктивности. В частности, это касается доступа к функциям из любой точки с любого типа устройства. Современная СЭД/ЕСМ-система может очень многое». □

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

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

## Почему ваш выбор остановился на EOS for SharePoint?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Что вы считаете самым важным достижением при реализации этого проекта?

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

## Специфика...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 13

туация требует, по его мнению, работы именно федерального интегратора: "Показателен опыт тиражирования крупных систем по модели "центр — филиалы", когда приходится изыскивать ресурсы на местах и это не всегда удается. Очень хорошо зарекомендовали себя крупные интеграторы федерального уровня с развитой филиальной сетью. Интеграторы, территориально оторванные от площадки внедрения, — очень большое зло, даже при наличии самых современных средств связи. Командировки с соответствующим режимом работы, удаленный доступ и прочие прелести как-то незримо накладывают свой отпечаток. Опыт прихода региональных интеграторов на москов-

ские площадки (в результате конкурсных процедур и откровенного демпинга) при отсутствии в Москве серьезного представительства и постоянного штата на моей практике никогда не был однозначно положительным".

### Оценки успешности проекта

Тут есть несколько последовательных вопросов, начиная с того, нужно ли проводить такие оценки, а если нужно — то как. Например, есть ли различия в оценке "успешности проекта по внедрению" и "успешности проекта по использованию".

На последний вопрос Антон Бурлаков говорит однозначное "нет" и далее поясняет: внедрение по сути дела не имеет четких границ и не заканчивается на подписание акта о приемке системы в промышленную эксплуатацию. Есть проект,

и у него есть жизненный цикл: инициация, выбор подрядчика, внедрение, эксплуатация системы, ее поддержка, модернизация, возможно, трансформация, вывод из эксплуатации. Если же говорить об оценке успеха проекта в целом, то это можно делать по многим критериям, главным из которых будет степень соответствия системы возложенным на нее задачам и ожиданиям конечных функциональных пользователей. А скоростное внедрение с натяжками, приписками, закрытием этапа "под елочку" и бодрой success story только на первый взгляд может показаться успешным. "Поэтому, повторюсь, оценивать успех какого-то одного этапа проекта в отрыве от остальных ни в коем случае не следует", — подчеркнул он.

А вот Надежда Брукк придерживается противоположной точки зрения: различия между "успешным внедрени-

ем" и "успешным использованием" есть. Обосновывая этот тезис, она говорит, что оценить успех внедрения можно сразу после запуска системы в промышленную эксплуатацию, и тут есть очень четкие критерии: уложились ли в проектные сроки и в бюджет, удалось ли выполнить все требования заказчика (прописанные в техзадании). Оценить же успех проекта в использовании можно только через некоторое время (год-два). И критерии тут более "размытые": удовлетворенность пользователей (стали ли они быстрее и эффективнее выполнять свою работу), востребованность реализованного функционала, сокращение трудозатрат на операции с документами. Впрочем, в ее собственном проекте подобные оценки еще не делались: система проходит стадию опытно-промышленной эксплуатации. □