

Российский рынок СЭД на пороге третьего десятилетия

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

С некоторой долей условности можно считать, что в нынешнем году российскому рынку СЭД/ЕСМ исполняется двадцать лет. Юбилей — хороший повод оценить пройденный путь, осознать достижения и неудачи, определить ключевые проблемы и возможности их преодоления. Эти вопросы мы обсуждаем с экспертами ведущих российских СЭД-поставщиков.

ОБЗОР

Анализ пройденного пути

Системы электронного документооборота за 20 лет существования прошли несколько трансформаций, считает Вадим Ипатов: «Первым переломным моментом, который относится к концу 1990-х, можно считать переход от регистрационно-учетных функций к операционной работе с документами: в системах появляются инструменты электронного согласования, электронные резолюции, возможность контроля исполнительской дисциплины на основе отчетов и т. п. Следующим витком развития стал перенос электронных регламентов делопроизводства на другие документоёмкие процессы организации. Очередным этапом трансформации СЭД был переход на полностью электронный

документооборот между структурами территориально распределенных организаций. Текущий этап характеризуется тем, что парадигма единой, всеохватывающей системы документооборота и управления контентом устаревает и уступает место другому подходу — разработке небольших приложений под отдельные бизнес-задачи, которые поддерживаются общим сервисом документирования, сервисами коллективной работы с элементами социальных коммуникаций, с возможностью доступа к контенту с различных устройств».

Долгое время российский рынок СЭД, за редким исключением, оставался ориентированным именно на классическое российское документационное управление (ДОУ), сказал Владимир Андреев: «Эта тенденция начала меняться буквально в последние лет пять. Постепенно произошла конвергенция: российские системы СЭД стали реализовывать инфраструктурные платформенные функции, а западные ЕСМ-системы приобрели законченные решения в области ДОУ. В результате сегодня мы имеем единый рынок СЭД/ЕСМ». В целом можно уверенно говорить о том, что рынок СЭД/ЕСМ сегодня переживает бурный рост, при этом, несмо-

тря на очень значительную функциональность современных систем, требования заказчиков постоянно растут и платформы, представленные на рынке, еще далеки от реализации всех потенциальных задач.

«На первых порах СЭД была исключительно рабочим местом сотрудника канцелярии и служила для контроля исполнения документов, — поделился своим видением процесса эволюции СЭД Владимир Алеев. — Позже с СЭД начали работать делопроизводители в подразделениях, помощники руководителей всех уровней начали готовить с помощью СЭД проекты резолюций, а уже к 2000 г. в крупных учреждениях и ведомствах пользователями СЭД стали все сотрудники организации. Функционал расширился, и помимо регистрационных сведений СЭД стала доставлять документы, выполнять функцию учетной системы при взаимодействии между подразделениями и многое другое. Развитие продолжается, а СЭД сегодня можно считать наиболее распространенной информационной системой, участвующей практически во всех бизнес-процессах организации».

В целом все наши эксперты согласны с тезисом о том, что за два десятилетия СЭД из узконаправленных приложений превратились в полнофункциональные решения с большими возможностями по масштабируемости. Развивая эту мысль, Альбина Кожевникова отметила, что сейчас заказчикам нужны платформы, изначально наделенные набором инструментов для работы по всем направлениям: обслуживание клиентов, управление проектами, управление эффективностью деятельности компании и ведение документооборота. По ее мнению, ранее компаниям приходилось приобретать для реализации таких задач зарубежную платформу, но сейчас уже есть ряд российских разработок, которые легко настраивать под свои нужды.

Дмитрий Шушкин считает, что значительный рывок в развитии спроса и предложения на российском рынке СЭД произошел после кризиса 2008 г.: «Многие компании стали больше внимания уделять эффективности своих бизнес-процессов. Стало очевидным, что один из способов существенно сократить операционные издержки и оптимизировать бизнес — внедрение ЕСМ-систем, а также систем потокового ввода документов и данных». Ссылаясь на проводимые маркетинговые исследования, он отметил по-

следующий уход от локальных решений в пользу внедрения систем корпоративного уровня и рост интереса к платформенным, комплексным решениям. В период с 2009-го по 2013 гг. к российским заказчикам пришло понимание концепции ЕСМ, сегодня некоторые крупные заказчики даже готовы рассматривать технологическое развитие корпоративных информационных систем в парадигме EIM (Enterprise Information Management). В последнее время как госкомпания, так и представители частного бизнеса проявляют все больший интерес к общим центрам обслуживания (ОЦО), которые объединяют функции по обработке документов — финансовой отчетности, счетов, накладных. Одна из последних тенденций — повышенный интерес представителей различных сфер к внедрению в бизнес-процессы мобильных технологий обработки документов. Решения, созданные на базе таких технологий, позволяют использовать смартфоны и планшеты в качестве терминалов удаленного доступа к корпоративным информационным системам. По данным исследований рынка, мобильный доступ к ЕСМ/СЭД есть в той или иной степени уже в 55% компаний, еще 20% планируют его внедрить в ближайшее время, в трети компаний доступ к данным корпоративных систем через мобильные устройства есть уже у всех сотрудников компании.

Виктор Вайнштейн связывает переход от первичных задач по переводу стандартно существующего еще с позапрошлого века делопроизводства в электронную форму к более сложным решениям с возникшей необходимостью обслуживания рабочих групп и обеспечения работы управленческих команд, в результате чего появились методологии управления деятельностью организации через электронный документооборот. Причем в то время как западные страны для этого использовали обычную электронную почту, российская управленческая мысль подошла к вопросу более структурированно: появились служебные записки, поручения, календарное планирование, электронная подпись и т. д. Все это начали автоматизировать, и получился управленческий документооборот, который уже имел гораздо более широкое распространение и охватывал всех менеджеров организации. На сегодня, считает наш эксперт, есть множество примеров крупных государственных и не-

Наши эксперты



ВЛАДИМИР АЛЕЕВ, заместитель директора департамента, ЭЛАР



ВЛАДИМИР АНДРЕЕВ, президент, «ДоксВижн»



ВАСИЛИЙ АНФИНОГЕНТОВ, директор отделения автоматизации деловых процессов, «ФОРС»



ВЛАДИМИР БАЛАСАНИЯН, председатель совета директоров, ЭОС



ВИКТОР ВАЙНШТЕЙН, генеральный директор, «Логика бизнеса» (ГК «АйТи»)



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



АЛЬБИНА КОЖЕВНИКОВА, руководитель отдела маркетинга, ELMA



ЯРОСЛАВ ПЕТУНИН, генеральный директор, «ПостБС»



АЛЕКСЕЙ САБАНОВ, заместитель генерального директора, «Аладдин Р.Д.»



ДМИТРИЙ ШУШКИН, директор по корпоративным проектам, «АВВУ Россия»

государственных организаций, для которых документооборот является некоей кровеносной системой. В них посредством электронного документооборота обеспечивается полный цикл

ПОРЯДОК ОСВОБОЖДАЕТ МЫСЛЬ
- Рене Декарт

ELMA 3.5
Управление процессами и эффективностью

управленческой деятельности, которого либо вообще не было в классических бюрократических СЭД, либо он был представлен в гораздо меньшей степени.

Очередным этапом развития рынка СЭД, по мнению Виктора Вайнштейна, является полный переход на безбумажную форму документов, причем даже там, где ранее превалировала бумажная документация (проектно-сметная, финансовая, конструкторская и пр.). В этих случаях необходима автоматизация специфических процессов в соответствии с внутренними регламентами и внешними правилами обращения к такого рода документам.

Главный итог пройденного пути — конец «бумажной» эпохи, причем во всех сферах общественной жизни, включая такие консервативные области, как государственное регулирование и юридически значимый документооборот, уверен Василий Анфиногентов. При этом он выделяет три основных этапа развития систем документооборота в России: «На первом создавались простые учетные системы, причем силами энтузиастов, а не профессионалов, когда стояла одна задача — хоть как-то автоматизировать действующие процессы. В результате появились системы, отражающие чье-то субъективное видение того, как надо автоматизировать документооборот. Это был этап «лоскутной» автоматизации, охватывающей только часть организации. На втором этапе началось внедрение систем, которые уже можно назвать промышленными, соответствующими неким стандартам и нормативным документам. Одновременно пришло понимание, что СЭД должна быть именно системой документооборота, поддерживать процесс работы с документом в целом, а не заниматься только его учетом. Третий этап (который продолжается и сейчас) ознаменовался пониманием того, что потреб-

ности у всех разные и при разработке требуется индивидуальный подход к заказчику, позволяющий сохранить и усилить его конкурентные преимущества. СЭД теперь обеспечивает не просто работу с документами, она встраивается, а иногда и определяет развитие всей системы автоматизации, становясь в значительной мере индивидуально настраиваемым BPM-инструментом».

Трудный переход к безбумажному документообороту

Последние лет десять развитие российского СЭД-рынка прошло под знаком перехода от бумажного документооборота к безбумажному. Конечно, определенный прогресс в этом направлении есть, но все же складывается впечатление, что он не столь значителен, как хотелось бы.

По оценкам Алексея Сабанова, объемы информации в электронном виде и «в бумаге» в нашей стране сравниваются никак не ранее чем через три-пять лет. При этом развитие электронного документооборота в стране во многом зависит от активности государства. Причин пробуксовки достаточно много, считает г-н Сабанов. Главная из них — отсутствие адекватной нормативной базы, которая позволила бы двигаться вперед. «Во-первых, катастрофически не хватает нормативной базы регулирования электронного документооборота. Нет узаконенных понятий электронного документа, электронной сделки и т. д., — отметил эксперт. — Во-вторых, не решен комплекс задач архивного хранения электронных документов и, что особенно важно, электронных документов, обладающих юридической силой. В-третьих, не решены задачи нормативного обеспечения гарантированной идентификации и аутентификации сторон при удаленном электронном взаимодействии. В-четвертых, до сих пор нет нор-

мативного понятия копии электронного документа. Также не решены задачи унифицированных форматов электронных документов при обмене, хранении и обработке... Словом, в части регулирования электронного документооборота мы еще в начале пути».

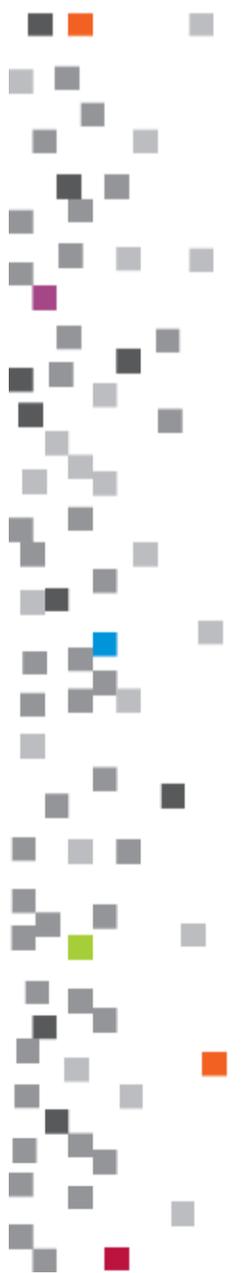
На необходимость развития и совершенствования нормативной базы для устранения барьеров на пути к безбумажному документообороту указывают все опрошенные нами эксперты, хотя в их оценках, как и следовало ожидать, есть некоторые различия. Так, Владимир Алеев считает, что действующая сейчас программа «Информационное общество» содержит ряд законов и постановлений, внесших концептуальные изменения в большинство критичных законодательных актов, тормозящих переход на полностью безбумажный документооборот. Очень важно, что была обозначена цель «безбумажного» исполнения ведомств своих текущих функций, а гражданам и организациям дано право получать и передавать документы в электронном виде. Основную проблему сегодня эксперт видит в разрыве между теми процессами, где разумно и разрешено использовать электронные документы, сведения, запросы, и устаревшими процедурами, предусматривающими традиционный бумажный подход. Топтание на месте, считает Владимир Алеев, сегодня обусловлено отсутствием регламентированных подходов к созданию, обработке, хранению документов вообще, без привязки к их «агрегатному» состоянию. Следствием этого пробела, например, является невозможность трансформации документа из «бумаги» в «цифру» и обратно с сохранением юридической значимости. При этом Ярослав Петунин заявил, что юридически значимой сегодня является все же физическая подпись под бумажным документом, а не цифровая.

Устоявшуюся на уровне государства, бизнеса и граждан практику, согласно которой доверие к бумажным документам выше, чем к электронным копиям, отметил и Дмитрий Шушкин. Большую роль, по его мнению, также играют привычки сотрудников использовать записи на бумаге и сложности в унификации организационных процессов, связанных с электронным документооборотом.

На то, что многие трудности проявляются на стороне самих заказчиков, обратила внимание Альбина Кожевникова. К примеру, нередко руководители компаний не имеют полного представления о преимуществах СЭД (на это обстоятельство указал и Ярослав Петунин), организации относятся недостаточно внимательно к подготовительной части проекта внедрения и т. д. Отсутствие регламентов и неформализованные бизнес-процессы компаний также тормозят переход на СЭД. Имеет место и слабая заинтересованность сотрудников в нововведениях. Чтобы преодолеть эти проблемы, считает г-жа Колесникова, нужны скоординированные совместные усилия многих специалистов, в том числе делопроизводителей, ИТ-специалистов и юристов. Также очень важно, чтобы простота системы была, что называется, налицо. Сложные интерфейсы не только отталкивают пользователей, но и приводят к трудностям в процессе внедрения системы.

Несколько в ином ключе текущую ситуацию видит Владимир Андреев. Он обратил внимание на такой важный момент: до недавнего времени разговоры об отказе от бумаги шли в основном применительно к внутреннему документообороту. Причем, несмотря на имеющиеся для этого возможности, реально реализовали безбумажный внутренний документооборот далеко не все заказчики. Связано это

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 18 ►



ЛОГИКА ЭСМ

ЛИНЕЙКА ЭСМ-ПРОДУКТОВ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНЫМ КОНТЕНТОМ



Электронный документооборот на платформах IBM Notes/Domino, Alfresco и JBoss



Централизация финансовой документации на платформах АБВУУ FlexiCapture и IBM FileNet



Открытая к интеграции и расширению сервисная ЭСМ-платформа на СПО Alfresco



Документооборот в органах госвласти на СПО-платформе JBoss



Централизация технической документации на платформах АБВУУ FlexiCapture и IBM FileNet (в разработке)



Защищенный документооборот (электронная подпись)



Управление договорной деятельностью на платформе Alfresco



Организация электронных архивов документов на платформе IBM FileNet



Универсальный мобильный клиент iPad для любых СЭД

Подробная информация на ecm.blogic20.ru

Управление контентом в интересах бизнеса

ВАДИМ ИПАТОВ

Чтобы сфокусироваться на бизнес-ценностях, необходимо провести подробный анализ деловых процессов, в которых возникает корпоративный контент, выявить функциональные роли и очертить круг пользователей, создающих и потребляющих контент. Понимание текущего состояния, географии делового контента, его места в основной деятельности организации позволяет сформулировать сбалансированные требования к будущей системе как со стороны бизнес-пользователей, так и со стороны ИТ-специалистов.

От пользователей — к инфраструктуре

Нужно исходить из того, что каждый пользователь имеет одну или более ролей/категорий и является участником одной или нескольких рабочих групп. Каждый пользователь должен быть вовлечен в процесс формирования требований к будущей системе, а также участвовать в тестировании потенциальных возможностей ИТ-решения.

По завершении формирования общих требований к системе можно приступить к компонентам ИТ-инфраструктуры, технологическим составляющим. К ним относятся рабочие места (десктопы, ноутбуки, планшеты и смартфоны), сетевые компоненты, серверы, ЦОД и облачная инфраструктура SaaS. Собственно необходимое ИТ-окружение вытекает из общих требований и ИТ-предпочтений организации.

Конфигурация системы

В ходе детального анализа, определения бизнес- и системных требований формируется конфигурация системы. Система электронного документооборота CompaMedia предлагает ряд настроенных конфигураций, являющихся прототипами будущей системы.

Конфигурация для небольших проектных или сервисных компаний и проектных групп организаций. Для таких коллективов характерен проектный стиль управления, развитые

горизонтальные коммуникации с элементами социального взаимодействия.

Функциональность представлена минимально необходимым набором общих сервисов документооборота, общим хранилищем документов, преднастроенными шаблонами кейсов (на основе технологий адаптивного кейс-менеджмента) для основных процессов. В качестве платформы на базе ОС Windows или Linux используется произвольная РСУБД (в том числе РСУБД с открытым кодом), Java сервер (в CompaMedia используется Apache Tomcat). Конфигурация может быть реализована в модели публичного облака.

Конфигурация классического документооборота для канцелярий, управлений делами, ОГВ, небольших организаций госсектора. Здесь преобладает директивный стиль управления и вертикальные коммуникации.

Прикладное окружение включает широкий набор общих сервисов, включая Центр отчетов, Контроль заданий, Формирование дел и пр. Основные прикладные модули — Делопроизводство, Поручения, Обращения граждан. Система строится на платформе на основе Windows-сервера, произвольной РСУБД или СУБД IBM Domino. В числе возможных рабочих мест — IBM Notes или браузерный клиент, планшеты iPad и устройства на платформе Android.

Конфигурация для крупного и среднего бизнеса, ОГВ, организаций госсектора ориентирована на директивный и смешанный стили управления. Коммуникации преимущественно вертикальные с возможностями коллективной работы с документами, формального и неформального согласования.

Основные задачи внедрения данной конфигурации:

- документационное обеспечение деятельности организации;
- ускорение информационного взаимодействия и доставки информации;
- документирование решений и контроль исполнения;

- повышение прозрачности процессов;
- возможности индивидуального и коллективного планирования деловых задач;
- повышение доступности документов в любое время из любого места;
- ориентированность на деловые потребности.

Прикладное окружение содержит полный набор общих сервисов документооборота, включая справочники и классификаторы, инструменты администрирования и формирования дел, контроль исполнения, обсуждение, Центр отчетов, Корпоративный тренинг, сервисы интеграции и

Сегодня многие эксперты говорят о смещении фокуса систем электронного документооборота и управления контентом с задач экономии и соответствия регуляторным требованиям на достижение бизнес-результатов.

защиты информации. В конфигурации применяются также сервисы адаптивного кейс-менеджмента, Workflow и HelpDesk, широко используются прикладные модули — Делопроизводство, Поручения, ОГ, НРД, Договоры, Заседания. На основе АСМ и прикладных модулей возможно создание специализированных бизнес-решений. Возможны два варианта конфигурации: на основе IBM Domino или на основе РСУБД — выбор определяется предпочтениями заказчика.

Для территориально распределенных организаций и холдингов, субъектов федерации применяется конфигурация, ориентированная на

территориально распределенное и межведомственное взаимодействие, межорганизационные процессы.

Цели внедрения конфигурации:

- поддержка полного контура управления: от принятия решений корпоративного уровня и контроля их исполнения до задач управления локального уровня;
- поддержка работы корпоративных коллегиальных органов управления (собрания акционеров, советы директоров, наблюдательные советы, заседания правительства и т. п.);
- поддержка сквозных межведомственных процессов и межведомственного взаимодействия;
- обеспечение надежного взаимодействия в условиях плохих каналов связи.

Распределенная архитектура надежно реализуется на платформе IBM Domino, что подтверждается большим практическим опытом подобных масштабных внедрений. Прикладное окружение представляет собой набор разнообразных деловых решений (часто заказного характера) для разнообразных классов задач.

Импортонезависимая доверенная конфигурация предназначена для предприятий ОГК, органов государственной власти, госкорпораций, организаций госсектора и организаций с государственным участием. Главная цель подобных проектов — организация электронного документооборота с широкой функциональностью и с использованием импортонезависимого ПО.

От макетного офиса — к масштабному внедрению

Следующий шаг после выбора конфигурации — создание макетного офиса и реализация на его основе пилотного проекта. Макетный офис объединяет пользователей, тренеров, управляющих документами, администраторов для создания и испытания нового рабочего окружения, процедур и подходов к работе. По результатам успешного пилотного проекта документация и тренинги совершенствуются с учетом полученного фокусной группой опыта. Только после такого всестороннего тестирования возможно полномасштабное внедрение системы.

Российский...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 17

в основном с косностью и нежеланием рисковать, хотя формальных ограничений не было. А вот о реализации кросс-организационного безбумажного документооборота раньше не было даже разговоров, в том числе и потому, что для этого практически не было никаких возможностей. В последние же два-три года ситуация начала меняться, в основном в связи с проводимой руководством страны политикой оптимизации процессов государственного управления, в которых львиную долю занимают процессы документооборота. В дополнение к этому постепенно формируются необходимые нормативы и стандарты реализации документооборота между бизнес-структурами. В первую очередь это коснулось счетов-фактур, и тут дела обстоят неплохо. Также появились правила и разъяснения по работе со счетами, накладными и договорными документами, но здесь все еще в процессе. “Только в последний год у нас появились реальные проекты по безбумажному кросс-организационному документообороту, — констатировал Владимир Андреев. — В общем, движение ощущается и, более того, ускоренное движение”.

Вадим Ипатов также считает, что сегодня проблема построения безбумажного документооборота наиболее остро проявляется в области межорганизационного или межведомственного взаимодействия: “Сложность в том, что в этой сфере до сих пор нет четкой нормативной базы, которая помогла бы сформировать единую доверенную среду для всех участников электронного документооборота. С другой стороны, межорганизационное взаимодействие — лишь небольшая часть

всего объема документоориентированных процессов. На уровне внутреннего документооборота, охватывающего оперативную деятельность и управленческие процессы организации, задача перехода к электронному взаимодействию давно решена”. Вместе с тем он подчеркнул, что электронный документооборот не является самоцелью — интерес представляют безбумажные процессы, в том числе и межорганизационные. Здесь нужен поиск компромисса между электронными взаимодействиями и оперативным управлением контентом, с одной стороны, и обеспечением целостности данных в течение длительного времени — с другой.

В целом оптимистично смотрит на ситуацию с переходом на безбумажный документооборот Василий Анфиногенов: “Там, где внедрены системы на базе процессного подхода, где идет массовая оцифровка документов и система документооборота охватывает значительную часть организации, люди с удовольствием с ней работают, поскольку это действительно удобней, проще и позволяет быстрее выполнять свои обязанности. Причем в противовес распространенному заблуждению принятие человеком электронного документооборота мало зависит от его возраста и опыта работы с компьютером”. Конечно, бумажные документы продолжают существовать, и единственная причина ощущения, что от них никуда не денешься, — существующая нормативная база (особенно в части взаимодействия гражданина и государства), которая практически не учитывает возможности использования электронных документов. Сейчас начинают приниматься кое-какие меры для законодательного регулирования юридически значимого электронного документооборота, но сделанного пока недостаточно, чтобы можно было полностью отказаться от бумаги.

Как бы то ни было, сегодня большинство компаний признают важность и актуальность перехода к электронному документообороту, констатировал Дмитрий Шущин. Причем компании в гораздо большей степени склонны внедрять единую ЕСМ-систему и сразу на уровне всей организации, чем решать локальные задачи с помощью частных решений. Большая часть заказчиков уже начала переход к безбумажному документообороту.

Ключевые проблемы развития рынка и способы их решения

Владимир Баласанян уверен, что уже давно самой актуальной проблемой рынка является переход к массовой работе с электронными документами-подлинниками. И это касается не только организационно-распорядительных документов или, скажем, документов, связанных с финансово-хозяйственной деятельностью: “У нас много говорят, например, об оказании государственных услуг в электронном виде, но до сих пор сами услуги оформляются в бумажном виде: паспорта, сертификаты, лицензии. Дело даже не столько в отсутствии каких-то конкретных нормативов, регулирующих представление и хранение таких документов, и обеспечивающей инфраструктуры, сколько в том, что нет органа власти, обладающего полномочиями и компетенциями, необходимыми для решения такого рода проблем”.

Владимир Андреев отметил и другие имеющиеся проблемы. В частности, негативным фактором, по его мнению, является отсутствие общепризнанной терминологии и сегментации различных классов продуктов. Заказчикам достаточно сложно ориентироваться в разнообразии имеющихся на рынке предложений. Отечественная СЭД-отрасль, несмотря на неоднократные попытки, так

и не сформировала институтов, которые бы взяли на себя функции систематизации и стандартизации. Проблемой является также дефицит кадров, хорошо ориентирующихся в проблематике СЭД/ЕСМ, а система высшего образования пока не сформировала соответствующих форматов подготовки специалистов данного профиля.

На нехватку квалифицированного персонала для исполнения проектов, которые инициируются в достаточном количестве, указал и Виктор Вайнштейн. А Ярослав Петунин особо отметил недостаток такого класса специалистов, как консультанты, которые должны сочетать отличное знание функционала системы и умение общаться с заказчиком.

Существенный толчок развитию рынка может дать долгожданная нормативная база о юридической силе электронного документа, уверен Алексей Сабанов. Но при этом, по его мнению, адекватная нормативная база в наших российских условиях появится не скоро.

Многие трудности, по мнению Альбины Кожевниковой, лежат в технологической плоскости самих СЭД-средств. Например, не у всех производителей есть специальные удобные приложения для мобильных устройств, чтобы работу можно было продолжать в пути и даже в отсутствие Интернета. Не хватает специализированных средств коммуникации по документам (согласование, подписание). Не всегда реализована электронно-цифровая подпись. В целом еще очень мало комплексных решений, а интеграция с внешними системами связана с большими затратами сил и времени.

Ряд проблем внутри самих организаций выделил Вадим Ипатов. Документирование как в СЭД, так и в ЕСМ — процесс, параллельный по отношению к основной

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 20 ▶

От безбумажной зоны к организации без бумаги

ВЛАДИМИР АЛЕЕВ

Российское законодательство сегодня, как никогда прежде, соответствует прогрессивным настроениям в деле перехода организаций на работу с помощью современных цифровых технологий и инструментов. Электронный и бумажный документы уравниваются в правах, электронная (ЭП) и собственноручная подписи одинаково легитимны, а значит, у предприятий и ведомств появилась возможность снижать затраты и оптимизировать документационные процессы, оперируя электронными документами и цифровой информацией. Однако учитывая присутствие различных агрегатных состояний документов — бумажных, электронных, электронных копий, сведений и данных, — организации вынуждены применять гибридную схему документоуправления.

В этих условиях естественным является желание государственных и частных структур полностью освободиться от бумажных документов в рабочих и административных процессах при внешнем взаимодействии, а также от бумажного архива, затраты на содержание которого только в течение одного года сопоставимы с внедрением и длительной поддержкой архива электронного. Речь идет прежде всего о ведомствах, чья работа связана с лицензированием, разрешительной деятельностью, контролем исполнения законодательства, а также о коммерческих структурах, которые взаимодействуют с большим количеством физических и юридических лиц, — операторах сотовой связи, управляющих компаниях.

Делая в этом направлении первый шаг, компании уже сегодня научились обходиться без оригиналов бумажных документов при оптимизации критичных бизнес-процедур — например, при осуществлении централизованного подхода в управлении

бухгалтерией. Так, в “Объединенной металлургической компании” (ОМК) создан Объединенный центр обслуживания (“ОМК-Аудит”), куда после оцифровки передаются на обработку первичные бухгалтерские документы. Для автоматизации бизнес-процессов их обработки и хранения была внедрена система электронного архива документации (СЭАД) на базе ЕСМ-системы

В силу действующих законов отказаться от использования бумажных документов сегодня невозможно. Но организации могут решить более существенную задачу: они в состоянии избавиться от издержек, вызванных обработкой, использованием и хранением бумажных документов.

“Саперион”. Аналогичные проекты по управлению хранением и обработкой “первички” были реализованы в других промышленных холдингах, в том числе в ТНК-ВР, ОАО “СУЭК”, в группе “НЛМК”.

Казалось бы, перевод текущих и архивных документов в электронный вид является решением проблемы гибридной схемы документооборота. Но заменить критичные документы их электронными копиями и полностью исключить бумагу из оборота и хранения в архивах организации сегодня нельзя. Нормативно не урегулированы вопросы, связанные с передачей и форматами архивного хранения

электронных документов, существуют сложности с обеспечением юридической значимости копий документов, даже снабженных ЭП.

Насколько эти препятствия являются непреодолимыми и существуют ли средства, с помощью которых можно исключить бумажные документы из работы подразделений и отделов, процедур взаимодействия между ними, а также взаимодействия с другими организациями?

Обследование ведомств и юридических лиц помогло сформировать универсальный адаптивный подход к управлению гетерогенной документной средой, учитывающий общие тенденции совершенствования профильного законодательства. Защита инвестиций при построении инфраструктуры “Организации без бумаги” обеспечивается успешной и эффективной стратегией как в переходный период (гибридная схема), так и на перспективу (электронные документы, сведения и данные).

Основной принцип стратегии “Организация без бумаги” заключается в создании масштабируемой вплоть до масштаба всего предприятия “безбумажной зоны”. Для входящих бумажных документов создается заслон в виде участков оцифровки: любой внешний бумажный документ обрабатывается и отправляется в архив, при этом все электронные документы и электронные образы хранятся в специализированном хранилище, являющемся частью ИТ-инфраструктуры.

Функционал, реализуемый в рамках такой стратегии, очень широк. Во-первых, автоматизированная первичная обработка документов: извлечение (формирование) и экспорт реквизитов (метаданных) документа, создание электронного образа документа в необходимом формате, подтверждение аутентичности образов ЭП, сохранение и контроль признаков связи

электронной копии и бумажного документа. Во-вторых — автоматизация архивного дела: обеспечивается ведение дел, реестров и управление электронными и бумажными документами, подлежащими хранению в привязке к профильным реестрам, контролируемым объектам, субъектам и т. д. В-третьих — электронный архив, который отвечает за хранение электронных образов документов и электронных документов организации и предоставление (через метаданные или полнотекстовый поиск) доступа к ним. В-четвертых — модернизация архивохранилища: работать будет удобнее, если внедрить современные технологии идентификации документов и предоставлять документы по запросу на основе метаданных.

При таком подходе постепенно будет расти доля электронных документов и уменьшаться количество электронных копий. Если организация обеспечит поступление формализованных документов, то специалистам для работы будет достаточно только реквизитов. Еще одним немаловажным свойством подхода является возможность создания, накопления и использования широкого спектра реквизитов (метаданных), выходящего за рамки идентификации документов. Информация о событиях, принятые решения, суммы договоров, заключения экспертов, будучи преобразованными в метаданные, откроют новые возможности для работы организации. Дело в том, что минимальное количество реквизитов обеспечивает потребности традиционного документооборота с помощью информационных систем. Но если дать реквизитам (или метаданным) возможность “играть первую скрипку”, планомерно расширяя их присутствие за счет значимых информационных полей, можно последовательно отказаться от использования визуализированных бумажных документов и даже их электронных копий в оперативной работе, оперируя записями в базах данных и принимая решения на их основе.

Поставщик минеральной воды автоматизировал документооборот

ОЛЬГА ЗВОНАРЕВА

Казалось бы, организация внутреннего электронного документооборота при сегодняшнем многообразии СЭД не должна вызывать особых затруднений. Тем не менее вопрос автоматизации данного участка работы с документами

ПРОЕКТЫ не теряет своей актуальности, потому что ставит предприятие перед непростыми вопросами выбора оптимальной системы, ее внедрения, преодоления сопротивления персонала, минимизации затрат и т. д. О том, как эти вопросы решались в ЗАО “Управляющая компания «Висма»”, одном из ведущих поставщиков бутылированных вод на российском рынке, рассказала директор по персоналу этого предприятия Дарья Шмакова.

Необходимость внедрения СЭД в УК “Висма” была связана с накопившимися проблемами бумажного документооборота: длительным согласованием документов, неконтролируемостью исполнения задач, незнанием специалистами существующих в компании регламентов, нарушениями сроков оплаты финансовых заявок и т. п.

“Весь внутренний документооборот велся на бумаге, и основной проблемой было договориться и согласовать. Из-за задержек с оплатой счетов и предоставлением прав доступа к ИТ-ресурсам компании нередко шли долгие разбирательства”, — отметила г-жа Шмакова.

По её словам, при выборе СЭД остановились на системе “1С:Документооборот”, потому что на предприятии уже использовались решения этого разработчика: “У нас есть специалисты, имеющие опыт работы с продуктами “1С”. Данное обстоятельство сводит

к минимуму и риск интеграции СЭД с действующими информационными системами. К тому же не пришлось тратить на лицензию”.

Внедрение было реализовано в основном силами специалистов “Висмы”, рассказала она.

Первый этап внедрения системы предусматривал автоматизацию договоров и финансовых заявок на расход денежных средств, предоставление доступа к ИТ-ресурсам, подключение оборудования, организацию рабочих мест новых сотрудников, согласование бонусных ведомостей.

Были утверждены основные типы договоров компании, проработаны маршруты и сроки их согласования, после чего началась опытно-промышленная эксплуатация. Все сотрудники в обязательном порядке должны были согласовывать договоры через систему, хотя в течение одной недели пришлось выполнять двойную работу — вести договора и заявки вручную и в системе документооборота.

На втором этапе в систему были перенесены регламентационные документы и настроены категории сотрудников, которые должны быть ознакомлены с ними в соответствии со своими должностными обязанностями. “Кроме того, система определяет по фамилии сотрудника, к какой категории он относится и соответственно какие документы на него распространяются, с какими из них и когда он был ознакомлен. Если ввести название документа, то можно видеть, кто должен был быть ознакомлен с регламентами

и кто ознакомлен фактически”, — пояснила г-жа Шмакова.

Работа в системе предусматривает введение логина и пароля, которые, по сути, равносильны простой подписи пользователя, согласовавшего документ. Порядок использования ЭП и ответственность пользователя утверждены внутренним распорядительным документом.

Внедряя СЭД, компании нередко сталкиваются с неприятием персонала новых принципов организации их работы. И данный случай не был исключением. “По окончании опытно-

промышленной эксплуатации столкнулись с сопротивлением коллег. Мало того, что люди не хотели каких-либо изменений, оказалось, что для подписания нужного документа им проще было обежать все кабинеты, собирая подписи, чем зайти в систему, выбрать тип документа и отправить по определённому маршруту согласования. Но спустя две-три недели персонал понемногу освоился, процесс наладился”, — рассказала г-жа Шмакова.

Для этого, по её словам, несмотря на разработанные инструкции и проведение общего обучения, основной функционал системы обрабатывали с каждым пользователем в индивидуальном порядке. Проблема несоблюдения сроков исполнения документов ввиду командировок, когда нет доступа к СЭД, также была решена. Система предусматривает перенесение срока исполнения задачи. Инициаторы ее сотрудник задит информацию о продлении срока и при необходимости

переадресует задачу другому специалисту.

Убедившись, что внедренная система позволяет эффективно исполнять и контролировать бизнес-процессы, руководство предприятия стало практиковать решение иных нестандартных задач посредством системы, понимая, что с её помощью их можно решить быстро и в срок.

При этом г-жа Шмакова прокомментировала: “Как в любом проекте, ничего бы мы не преодолели, если бы не поддержка генерального директора, который понимал, что внедрение СЭД — дело нужное. Более того, он не только поддерживал, но и подавал личный пример. Если первое лицо исполняет все требования — остальные на него равняются. Благодаря этому проект и был реализован”.

А во избежание халатного отношения к делу было издано распоряжение о штрафных санкциях за несоблюдение сроков, невыполнение задач, неисполнение регламентов и согласование документов в обход системы документооборота.

В настоящее время не только управляющая компания, но и пять торговых домов перешли на систему электронного документооборота. Подключены к ней и офисы других городов.

“В дальнейшем через систему решили настроить претензионную работу. Раньше сложности с рассмотрением претензий от клиентов возникали потому, что не удавалось рассмотреть их в срок. Оформленная на бумаге, претензия долго пересылалась почтой. Бывало, что завод не получал вовремя какие-то документы. Реализация этой задачи уже продумана, и маршрут прохождения документов согласован. Планируем внедрить и мобильный доступ в систему”, — резюмировала г-жа Шмакова. ■



Дарья Шмакова

“Будущее СЭД — в выходе за рамки традиционного функционала”

Компания “Электронные офисные системы” (ЭОС), ведущий игрок российского рынка СЭД, в 2014 г. отмечает свое 20-летие. Бессленный генеральный директор и председатель совета директоров ЭОС Владимир Баласанян рассказал о первых шагах компании, развитии ее продуктов, актуальных тенденциях отечественного рынка ЕСМ/СЭД и своем видении роли ЭОС на нем.

С чего начиналась компания ЭОС, с каких идей, целей, первых шагов?

Изначально, в 1994 г., нами двигала не финансовая цель, а желание создать компанию, в которой всем сотрудникам будет комфортно работать. Хотелось заниматься действительно важным для общества делом. За время моей работы в Администрации Президента России, Госплана, при ЦК КПСС вокруг меня сформировалась отличная команда. Эти люди — поначалу их было 12 человек — и составили костяк ЭОС.

Рынок прикладных решений к середине 1990-х в России еще не сложился, но мы предчувствовали его открытие. Как показало дальнейшее развитие ИТ-отрасли, ЭОС была создана как раз в нужное время — в самом начале появления промышленных технологий. Можно сказать, мы предугадали рождение отрасли, встали у ее истоков и во многом сформировали ее.

Начинали мы как подразделение одного из крупнейших игроков на ИТ-рынке 1990-х — компании “Стиплер”. В ее составе ЭОС занималась приложениями. Проектом, позволившем нам войти в состав “Стиплера” в сентябре 1994 г., стала разработка Концепции информатизации Государственной Думы.

Расскажите о первых значимых проектах ЭОС.

Поначалу пришлось столкнуться с недоверием заказчиков к частным ИТ-компаниям, какой мы являлись. Но репутация специалистов ЭОС, их богатый опыт общения с клиентами разных уровней быстро принесли положительные результаты. В число наших заказчиков вошли органы власти, а затем — коммерческие компании, банки.

Первый знаковый проект — автоматизация прокуратуры Республики Татарстан, инициированная президентом Татарстана. Второй важный для ЭОС докризисный проект проходил в Центробанке, первым в России запустившем систему документооборота всей организации.

После кризиса 1998 г., ставшего для всех временем испытаний на прочность, развитие рынка продолжилось. ЭОС начала проекты в Госдуме, Совете Федерации, “Газпроме”, Министерстве природных ресурсов, правительстве Московской области. Позже в числе наших заказчиков появилась “Татнефть”, работы для которой были сперва локальными, а потом охватили все структуры. В Башкортостане большой проект шел в администрации президента республики.

Сотрудничество с “Росархивом” побудило ЭОС разработать ПО, автоматизирующее одну из важнейших функций архивов всех



Владимир Баласанян

уровней — архивный фонд. В дальнейшем эти разработки легли в основу одноименного продукта ЭОС.

По вашей оценке, какое место занимает сейчас ЭОС на рынке ЕСМ/СЭД?

Мы занимаем лидирующее место на рынке России, Белоруссии и Украины. Полагаю, что здесь мы — самый известный из российских разработчиков, к тому же хорошо заметный на фоне западных игроков. Партнеры и конкуренты по-разному оценивают нашу роль, но почти все относят ЭОС к группе лидеров.

Более того, практически ни у кого не вызывает сомнений тот факт, что компания ЭОС — отраслеобразующая. Во многом именно она несет ответственность за то, как развивался и каким стал российский рынок СЭД. Мы первыми среди конкурентов реализовали многие термины и механизмы. И мы единственные, кто занимается предметной частью, уделяет столь большое внимание разработке нормативных документов. ЭОС входит в Комитет по стандартизации и является в части ЕСМ/СЭД признанным экспертом.

Наверное, основная причина нашего стабильного успеха заключается в том, что ЭОС играет только на тех рынках, где есть спрос. Закладываемые в основу продуктов технологии мы выбираем по простому принципу: Windows — самая массовая технология, Oracle — самая популярная в части СУБД.

Перейдем к решениям ЭОС. Начнем с самого известного из них — СЭД “ДЕЛО”. СЭД “ДЕЛО” была выпущена в 1996 г. и стала первой на нашем рынке тиражируемой системой автоматизации делопроизводства. Сегодня она по-прежнему пользуется спросом и остается флагманским продуктом ЭОС.

Я считаю “ДЕЛО” лучшим на данный момент решением для автоматизации классической технологии делопроизводства, учитывающей все современные требования.

СЭД “ДЕЛО” затрагивает все бизнес-процессы, связанные с документооборотом, принятым в российских организациях: от учета поступающих документов до передачи их в архив.

Какие еще разработки ЭОС наиболее востребованы сейчас?

Это, прежде всего, решение EOS for SharePoint. Наши клиенты, владеющие SharePoint, получают корпоративный портал, систему работы с договорами, контроль заявок и многие другие функции согласно заказу. Созданный нами продукт заказчик может сам дорабатывать. Число клиентов EOS for SharePoint растет, и сейчас мы вкладываем в этот продукт максимальные инвестиции. В отличие от СЭД “ДЕЛО” основной покупатель EOS for SharePoint — отечественный бизнес. Ему нужны не изощренные документационные процедуры, как для органов власти, а элементы соцсетей, корпоративный портал, т. е. все то, что есть в SharePoint. EOS for SharePoint используют и многие зарубежные компании, например Termex — крупнейший в Европе производитель термооборудования.

Наша платформа eDocLib позволяет и нам, и партнерам вести разработки на ее базе. eDocLib уже около пяти лет, но все заложенные в нее идеи, на мой взгляд, актуальны. Бренд eDocLib, кстати, очень популярен в Интернете.

В числе решений ЭОС для архивов — прежде всего “Архивное дело”. Оно позволяет работать со смешанными — электронными и бумажными — архивами.

Кроме перечисленных продуктов в линейку ЭОС входит система “Карма” (от “Криптографическое АРМ”), обеспечивающая использование криптографических средств при разработке приложений. А также передовое концептуальное решение EDSIGN.

Развитие системы “Кадры” мы приостановили, пожертвовав этим коробочным решением в пользу развития инновационных технологий в рамках СЭД “ДЕЛО”. Но у всех, кто приобрел “Кадры”, система работает, гарантийные обязательства с нашей стороны выполняются. Из крупных заказчиков системы “Кадры” — ГАС “Выборы” и ГАС “Правосудие”. Все судьи РФ находятся в единой кадровой системе, которую мы поддерживаем как заказную.

Какие доработки перечисленных продуктов проводит ЭОС?

Не так давно мы внесли в “ДЕЛО” новые, продиктованные временем функции: обеспечение работы межведомственного документооборота, возможность создания на базе “ДЕЛА” большой распределенной системы. Эти направления возникли около трех лет назад и продолжают развиваться. Еще один важный момент заключается в автоматизации предоставления госуслуг. СЭД “ДЕЛО” может работать как приемник обращений, отправлять запросы на порталы исполнителей, выдавать обработанные запросы логично и красиво. Подчеркну, что

портал госуслуг сейчас интегрирован во все наши продукты.

Еще одно актуальное направление — развитие интерфейса наших продуктов: вместе со студией Артемия Лебедева ЭОС работает над дизайном eDocLib, еще с одной дизайнерской студией — над EOS for SharePoint.

Наша минская дочерняя компания начала работу над совершенно новым дизайном СЭД “ДЕЛО”. Вообще, некоторую архаичность интерфейса нашего флагманского продукта мы расцениваем как груз своего успеха. Мы понимаем, что модернизация интерфейса системы, с которой работают тысячи пользователей разной квалификации, вызовет дискомфорт у определенной их части. Но и оставлять интерфейс прежним нельзя, поскольку появляется большое число пользователей новой категории: они работают не с информацией о документе, а с самими текстами.

Последние проекты, которые мы делаем в партнерстве с “Ростелекомом”, в значительной степени потребовали интеграции eDocLib со всем, что доступно для СЭД “ДЕЛО”. В результате рождается eDocLib v. 7.

Мы также активно работаем в направлении мобильных технологий, имеем много мобильных клиентов уровня министров РФ. Теперь идет речь о транспортировке решения вниз: думаю, вскоре мобильными станут специалисты всех уровней. Кстати, мобильные рабочие места СЭД “ДЕЛО” обладают более современным интерфейсом, чем основной продукт.

Во все наши продукты уже встроены механизмы автоматизации бизнес-процессов. В СЭД “ДЕЛО”, например, это микро-сервисный workflow, в EOS for SharePoint и eDocLib тоже используется BPM. Это позволяет заказчику простыми средствами программировать произвольные бизнес-процессы в нашей системе.

Как вы оцениваете перспективы российского рынка СЭД и компании ЭОС?

Темпы роста, которые мы демонстрировали, соответствовали росту рынка. Сейчас, как я уже сказал, настало время расти вширь. Для этого надо найти “локомотив”: возможно, им станут госуслуги, а также расширение функциональности СЭД. Но главный прорыв — на сотни процентов! — будет тогда, когда электронный документооборот полностью заменит бумажный. То есть будущее отечественного рынка СЭД я вижу за оказанием услуг исключительно в электронном виде, за электронными документами в бизнесе.

Встроенные инструменты BPM, предоставление выходящих за рамки СЭД функций — получается, что ЭОС готова к выходу и на смежные рынки?

ЕСМ вообще превращается в корпоративную систему предприятия. Все задачи, выходящие за рамки ERP, вполне могут быть охвачены системой электронного документооборота. Этот рынок созрел, и его пора “брать”.

Российский...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 18

деятельности организации. Для того чтобы обеспечить сохранение документов и другого значимого контента, пользователь вынужден отвлекаться от основной работы и связанных с ней деловых операций. В результате на руководителей организации и бизнес-специалистов ложатся нехарактерные для них задачи документирования. “Именно это видится основной проблемой существующих СЭД/ЕСМ, — считает он. — Необходимо преодолеть разрыв между документами и бизнес-процессами — организовать работу так, чтобы документирование было удобным сервисом, а не помехой основной деятельности. Решение этой

проблемы в применении инструментов адаптивного кейс-менеджмента. Преимущество этой технологии в том, что она объединяет решение бизнес-задачи с информационным окружением — документами, обсуждениями, планированием. В результате документ становится органичной частью бизнес-процесса”.

По мнению Дмитрия Шушкина, позитивной тенденцией является то, что все больше компаний стали уделять внимание повышению эффективности бизнес-процессов и сокращению затрат. Многие заказчики уже пришли к окончательному пониманию того, что слишком много сил тратится на поиск и обработку информации, и эффективный способ решения этой проблемы — внедрение современных решений по управлению информацией и документами. Он отметил также

явный рост спроса на мобильные приложения и выразил уверенность, что это направление будет наиболее актуальным в ближайшие годы на российском рынке СЭД.

Сегодня на рынке есть большое желание “уничтожить бумагу”, и эта потребность, по мнению Владимира Алеева, закономерна, так как внедрение продвинутой СЭД настраивает организацию на определенные подходы к исполнению своих функций, а неослабевающий поток бумаги и бумажный архив замедляют темпы и снижают эффективность. Современные ЕСМ-системы в тандеме с СЭД способны нести в себе 100% информации, накопленной и используемой в организации, однако вопрос юридической значимости электронных копий по-прежнему не решен. Сегодня решение лежит в пло-

ности политической воли руководства конкретной организации. При этом роль разработчика состоит в том, чтобы сформировать полноценную, адаптивную концепцию внедрения безбумажного документооборота, которая бы учитывала современную специфику переходного периода и перспективу применения в условиях полного благоприятствования законодательных норм.

“Наиболее актуальная проблема — недостаточная готовность государства рассматривать электронный документ как альтернативу бумажному, — резюмировал Василий Анфиногентов. — Сейчас они существуют параллельно, и требуется принятие волевого решения, закрепленного соответствующими законодательными актами в рамках существующей нормативной базы”.