

PCWEEK RUSSIAN EDITION REVIEW

ДОКУМЕНТООБОРОТ

ОКТЯБРЬ • 2014 • МОСКВА

<http://www.pcweek.ru>

СЭД/ЕСМ становится критически важным инструментом бизнеса

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

Долгое время тема СЭД в России в основном была связана с решением задач класса “управления организационно-распорядительным документооборотом” (ОРД) и в деятельности многих компаний играла сугубо второстепенную, вспомогательную роль. Однако в последние годы мы видим существенное расширение сферы применения средств СЭД/ЕСМ в деятельности предприятий, повышение их значимости для бизнеса, превращение в критически важные для работы инструменты. Все чаще именно платформы этого класса рассматриваются заказчиками как основа информационной корпоративной системы в целом, которая, решая свои собственные специфические задачи управления информационными ресурсами, одновременно объединяет все остальные прикладные ИТ-компоненты.

Обсуждения трансформации СЭД/ЕСМ-рынка (потребностей клиентов, возможностей ИТ-решений, возникающих при этом проблем и способов их решения) начались в нашей стране еще два-три года назад, и тема эта сохраняет свою актуальность, поскольку речь идет о динамично развивающемся процессе. В данном обзоре своим видением происходящих сегодня изменений поделились приглашенные нами эксперты, представляющие СЭД/ЕСМ-поставщиков.

Путь, пройденный в последние годы

Чтобы оценить сегодняшнюю ситуацию на рынке, нужно понять динамику процесса за несколько прошедших лет. Как изменились решаемые задачи, их актуальность для бизнеса, используемые технологии, методы внедрения и использования СЭД, какие тенденции видны в отрасли?

Эксперты солидарны с мнением, что хотя сам термин СЭД (системы электронного документооборота) уже давно является привычным и узнаваемым, в нем долгое время заключалась существенная двусмысленность, которая порой вводила в заблуждение и заказчиков, и общество в целом. Так, многие считали, что это понятие подразумевает замену бумажных документов электронными, в то время как на практике речь чаще всего шла об использовании электронных методов работы все с теми же бумажными документами; в электронный вид переводились лишь учетные карточки бумажных документов. Позже организации стали применять и электронные документы, но опять же чаще всего это подразумевало не замену бумажных документов, а их дополнение электронными копиями. Таким образом, возникала довольно парадоксальная ситуация, когда вместо одного контура управления документами (бумажными) в результате внедрения ИТ появлялось два (бумажный и электронный). Ситуация с переходом на использование “безбумажных” технологий, на создание бизнес-процессов, изначально ориентированных на электронные документы, стала меняться только в последние годы. И как раз переход на новые технологии работы с документами позволил существенно расширить сферу применения СЭД.

“Еще пять лет назад абсолютное большинство заказчиков СЭД под автоматизацией документооборота понимало перевод традиционных методов документационного обеспечения управления (ДОУ) в область автоматизации, определенная часть заказчиков была заинтересована в организации единого хранилища файлов на предприятии (то есть в замене файловых помоек централизованным хранилищем), а реализация специализированных процессов обработки документов была скорее исключением из правил. Но в последнее время ситуация радикально изменилась”, — описывает положение дел в этой сфере Владимир Андреев. Он уверен, что описанные базовые потребности в области СЭД либо уже реализованы, либо вообще никогда и не вставали перед компаниями. Сейчас их дополняют задачи автоматизации различных документоцентричных процессов за границами традиционного ДОУ. Причем это касается как процессов, являющихся типовыми для любого бизнеса (таких как договорной процесс или организация совещаний), так и специфических отраслевых (автоматизация подготовки документов по кредиту, управление персональными досье клиентов банка и пр.).

“За прошедшие три-пять лет довольно отчетливо изменилось представление клиентов о том, что используемая ими СЭД из канцелярско-регистрационного инструмента превратилась в реальное (или хотя бы потенциальное) средство повышения эффективности операционной деятельности, — отмечает Олег Бейлезон. — Задачи, стоящие при этом перед СЭД-поставщиками (что бы ни скрывалось за этим термином), по специализации находятся на стыке между управлением бизнес-процессами (BPM), управлением хранением и обработкой неструктурированной информацией (ЕСМ) и разного рода аналитикой”. Сейчас все больше заказчиков предпочитают переводить свои бумажные документы в электронный вид, чему в определенной степени способствует и государственное регулирование. По мнению нашего эксперта, сегодня востребованными прикладными решениями являются средства для автоматизации документоориентированных процессов (например, таких как управление договорной деятельностью), электронные архивы финансовой, технической, проектной документации, безбумажный документооборот как внутри одной компании, так и между несколькими.

Уход СЭД от решения задач, ориентированных исключительно на документооборот, привел к существенному изменению контингента пользователей и, как следствие, к изменениям в юзабилити, функционале и технологических решениях, считает Елена Иванова. Состав пользователей СЭД резко расширился: теперь это не только специалисты-документоведы, но и руководители организации и многие сотрудники. При этом бизнес-руководителей документооборот сам по себе интересует в меньшей степени, для них важна возможность осуществлять управленческие функции (касающиеся регулирования бизнес-процессов). А так как функции эти должны быть непрерывными,

возник устойчивый интерес к удаленным и мобильным технологиям, к возможностям синхронизации при работе с разных устройств (стационарных ПК, ноутбуков, планшетов и т. д.), к “электронному” участию в создании документов (визирование, подписание, утверждение с помощью электронной подписи), к удобным интерфейсам СЭД в стиле “ничего лишнего”. Вследствие того, что менеджер для принятия решений и корректировки бизнес-процессов нуждается в самой разной информации, повысился интерес к интеграции СЭД с иными корпоративными ИТ-системами. “Если говорить о спектре решаемых задач, то можно сказать о внедрении в СЭД полноценных механизмов коллективной работы, об адаптации СЭД под только электронный документооборот, о межорганизационном взаимодействии и обработке больших данных, о потоковом вводе документов и других тенденциях рынка, — продолжает Елена Иванова. — До недавнего времени отечественная концепция СЭД существенно отличалась от западной ЕСМ, и дело было не только в разных традициях документооборота. Видимо, главным изменением текущего года является четко проявившаяся эволюция СЭД в сторону ЕСМ — выход за рамки традиционного функционала, ориентация на процессы, а не на документ”.

Максим Кайнер подкрепляет качественные оценки количественными данными. В 2009 г. основной сферой применения СЭД были задачи делопроизводства и ведения канцелярии, и тогда, по его данным, только 5,8% автоматизированных рабочих мест (АРМ) приходилось на специалистов-договорников, наблюдался некоторый спрос на автоматизацию управления совещаниями (2,2% АРМ). В первом полугодии 2014-го на долю работников канцелярий пришлось менее 11% новых АРМ. “Мы видим спрос на функционал, позволяющий работать с КРП, управлять взаимодействиями с клиентами, обрабатывать обращения граждан, согласовывать входящие счета. Решения для управления договорами и совещаниями не сдают позиций, эти задачи за последние 3—5 лет стали чаще решаться в ЕСМ-системе, — говорит он. — В последний год растет распространение мобильных решений; спрос на них есть со стороны среднего и высшего менеджмента. Интересные перспективы открывают работа с большими данными, которые накапливаются в ЕСМ-системах, использование инструментов геймификации и социализации, облачные технологии для средних компаний”.

Сегодня вся документация может создаваться, обрабатываться, управляться в СЭД и храниться в ЕСМ, уверен Юрий Спельник. На нашем рынке понятия ЕСМ и СЭД объединились в одном термине, что стало результатом тенденции развития последних лет: СЭД постепенно двигались по функционалу в сторону ЕСМ, а в ЕСМ-системах, изначально наделенных инструментами workflow, началось более активное развитие этих средств.

По его мнению, существенный прогресс наблюдается и в госсекторе: “СЭД в госорганах, будучи не стандартизированными технологически, приведены сейчас к единому стандарту с точки зрения регламента

Наши эксперты



ВЛАДИМИР АНДРЕЕВ, президент, “ДоксВижн”



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



ЕЛЕНА ИВАНОВА, руководитель управления маркетинга, “ЭОС”



МАКСИМ КАЙНЕР, аналитик, DIRECTUM



ЮРИЙ СПЕЛЬНИК, руководитель направления по работе с коммерческими и финансовыми структурами, “ЭЛАР”

соответствующим приказом Минкомсвязи. Это позволяет интеграторам строить коннекторы и объединять системы госорганов в рамках межведомственного электронного документооборота. В государственном секторе наиболее важным и перспективным с точки зрения самой концепции СЭД является создание госпочты, привязанной к порталу госуслуг, которая позволит вовлечь в электронный оборот также и граждан. Важным представляется создание механизма обеспечения юридической значимости документов СЭД, поскольку помимо ускорения, точности, наблюдаемости процессов и т. п. целью внедрения СЭД является также отказ от бумаги”. К сожалению, отмечает эксперт, на законодательном уровне такого механизма пока нет, но предприятия используют возможности систем для организации безбумажной работы.

Изменение роли СЭД в жизнедеятельности предприятий

Из системы автоматизации документооборота СЭД превратилась в один из инструментов управления предприятием — вот главное изменение, на взгляд Елены Ивановой. При этом важную роль играет не только расширение сферы применения СЭД за пределы документальных служб, но и появление новых “пограничных” инструмен-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 20 ▶

Новая версия ECM-решения EOS for SharePoint 4.0: НОВЫЙ функционал, НОВЫЙ дизайн

Первую версию системы EOS for SharePoint на платформе Microsoft SharePoint 2010 компания ЭОС выпустила в 2011 г. (до этого была версия для SharePoint 2007).

За прошедшие четыре года система на SharePoint 2010 получила целый ряд качественных нововведений:

- смену архитектуры ради повышения быстродействия;
- смену интерфейса (появились “Рабочие места” вместо “Личных сайтов”);
- мобильные приложения;
- разработаны новые опции и модули;
- постоянно расширялся и дорабатывался функционал системы.

Система получилась зрелой и самой функциональной из всех СЭД на данной платформе, что помогло ей занять до 2% сегмента СЭД России, по данным DSS Consulting.

Пришло время смены платформы.

В 2013-м вышла новая версия платформы Microsoft SharePoint 2013, она стала функциональнее, удобнее и современнее.

Первую версию системы на платформе Microsoft SharePoint 2013 мы выпустили ещё в апреле 2014-го, фактически это был перенос версии 3.7 системы с SharePoint 2010 на новую платформу.

Но выпускать новую версию системы мы не спешили, потому что в планах были значительные изменения. Именно поэтому релиз новой версии системы мы запланировали на октябрь 2014 г., приурочив его к клиентской конференции ЭОС “Осенний документооборот 2014”.

Произошедшие изменения в версии 4.0 можно разделить на четыре блока:

- изменение интерфейса;
- изменение функционала;
- изменение принципов внедрения системы;
- выпуск нового модуля.

Новый интерфейс и функционал

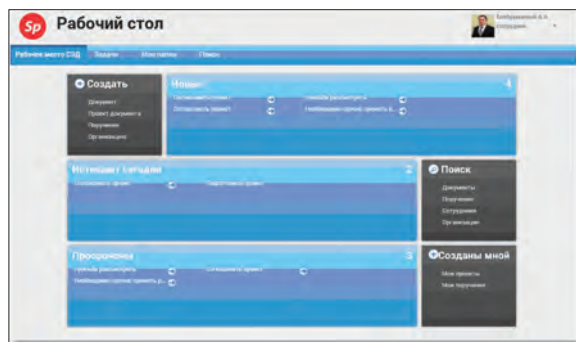
Самое большое и самое заметное новшество — это конечно же изменённый интерфейс системы. Изменился не только дизайн, но и значительно повысилась юзабилити системы.

Версии системы на SharePoint 2007 и 2010 наследовали дизайн самой платформы. В версии на SharePoint 2013 мы решили отказаться от этого принципа и разработали новый дизайн-шаблон, визуально напоминающий стандартный дизайн SharePoint 2013, но тем не менее совершенно иной.

Мы значительно улучшили юзабилити системы. Было проанализировано и переработано множество параметров интерфейса, проведены интервью с пользователями нашей системы, собраны их пожелания. Всё это нашло отображение в новой концепции интерфейса EOS for SharePoint:

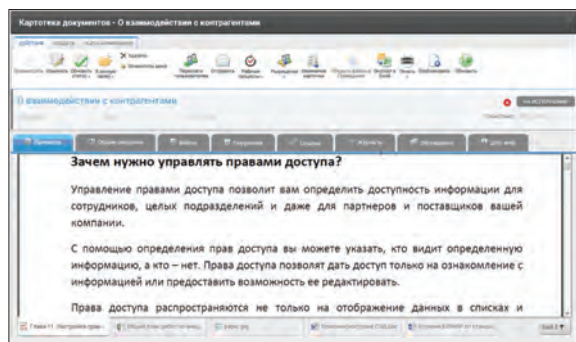
- изменился дизайн системы;

- на главной странице рабочего места появился dashboard;
- изменился принцип работы с рабочим местом, теперь в нем всего от одного до четырёх разделов (в зависимости от типа роли пользователя):



Dashboard системы EOS for SharePoint 4.0

- Документы/Задачи
- Мои папки
- Поиск
- Отчёты
- появился предварительный просмотр документов прямо в карточке документа;
- изменились представления и работа с ними на рабочих местах;
- и многое другое.



Предпросмотр файлов в карточке документа в EOS for SharePoint 4.0

Как и в предыдущих версиях EOS for SharePoint начиная с 3.5, в версии 4.0 имеется несколько типов рабочих мест пользователей, что позволяет предоставить каждой категории пользователей необходимый набор элементов и функционала, значительно упрощая их работу.

В новой версии EOS for SharePoint мы продолжили развивать данную концепцию. Теперь в системе имеется пять готовых рабочих мест:

- рабочее место пользователя;
- рабочее место руководителя;
- рабочее место регистратора;
- рабочее место контролёра;
- универсальное рабочее место.

Каждое рабочее место настроено под типовые операции пользователей конкретной роли.

К примеру, для регистратора важно видеть зарегистрированные документы, иметь свои поисковые поля (например, по номенклатуре дел), иметь свои фильтры и проч.

Более того, при внедрении на основе стандартных рабочих мест можно создать рабочие места под свои требования и задачи, что позволит предоставить уникальный инструмент каждому сотруднику.

Интерфейс системы в версии 4.0 — это лишь первая ласточка. В дальнейшем мы продолжим работы по изменению интерфейса, разработанного совместно с компанией “Лаборатория интерактивного дизайна”. Общая концепция останется неизменной, но добавится функционал на рабочие места, изменятся карточки документов и поручений и т. п. Но это уже в следующей версии системы, которую мы планируем выпустить в первой половине 2015 г.

В версии EOS for SharePoint 4.0 не только изменился интерфейс, но и значительно расширился функционал системы.

Изменений произошло много, вот лишь некоторые из них:

- редакции проектов документов;
- журналы просмотров/изменений карточки документа и поручения;
- веб-сервис создания карточек для интеграции с внешними информационными системами;
- встроенный просмотр файлов;
- расширенный функционал настройки маршрутов согласования;
- расширенный функционал отчетности;
- публикация утвержденных документов в отдельном хранилище;
- многое другое.

Произошедшие изменения затронули также безопасность и возможности интеграции с внешними системами. Кроме этого упростились и значительно расширились возможности настройки системы.

Новый модуль “Хранилище файлов”

В прошлом году мы выпустили к EOS for SharePoint отдельный модуль “Управление совещаниями”, который уже положительно зарекомендовал себя у ряда клиентов.

В новой версии EOS for SharePoint 4.0 подготовлен модуль “Хранилище файлов”, предназначенный для организации на корпоративном портале хранилища файлов и документов.

Модуль “Хранилище файлов” может быть использован, когда необходимо организовать публичное хранилище документов для всех сотрудников, имеющих доступ к корпоративному portalу, а не только к СЭД. Такими документами могут быть:

- НПА;

- ОРД;
 - внутренние документы.
- Новый модуль позволяет настроить взаимодействие корпоративного портала с СЭД и публиковать документы непосредственно из карточек, обеспечивает единое место поиска на рабочем месте. Помимо этого модуль позволяет использовать справочники для настройки доступа, делегировать права управления доступом, предоставлять доступ автоматически.

Модуль этот независимый и отделяемый от СЭД, так что его можно использовать отдельно для организации хранилища документов на корпоративном портале SharePoint.

На текущий момент модуль “Хранилище файлов” проходит финальное тестирование и будет доступен для приобретения и внедрения в ближайшие месяцы.

Работа с дополнительными модулями для EOS for SharePoint (как с “Управлением совещаниями”, так и с “Хранилищем файлов”) осуществляется по принципу единого окна — т. е. непосредственно с рабочего места пользователь может работать и с СЭД, и с хранилищем файлов, а также принимать участие в совещаниях.

Мобильный мир

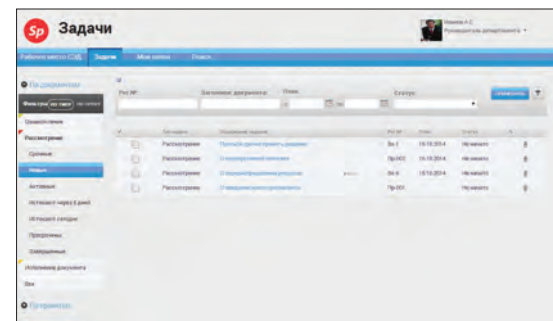
Для системы EOS for SharePoint мобильные приложения для руководителей появились ещё в 2011 г.

На текущий момент доступны следующие приложения:

- iOS — приложение для работы с документами и задачами с планшетов iPad;
- АРМ руководителя — приложение для работы с документами и задачами с Windows-планшетов, дизайн которого разработан совместно с Microsoft в стиле Modern UI (бывший Metro);

Windows-приложение — “толстый” клиент, который вы можете установить на свой ноутбук или стационарный компьютер и работать с документами и задачами, не открывая браузер. Удобное и очень простое в работе приложение.

Все приложения умеют работать offline, отвечают требованиям безопасности, используют зашифрованные каналы связи и квалифициро-



Рабочее место пользователя в EOS for SharePoint 4.0

ванную электронную подпись.

В ближайшее время мы планируем расширить линейку мобильных приложений за счёт выпуска Android-приложения и приложений партнёров для iPad.

Если вас заинтересовала система EOS for SharePoint 4.0, вы можете ознакомиться с ней подробнее на сайте www.eos4sp.ru. Здесь можно оставить заявку на получение демоверсии, проведение презентации системы у вас в офисе или запросить коммерческое предложение на поставку и внедрение EOS for SharePoint 4.0.

СЭД/ЕСМ...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

тов (таких как “управление совещаниями”, “анализ исполнения управленческих решений”). Очень важными становятся компоненты интеграции СЭД с корпоративным порталом и ERP-системами, проникновение в СЭД элементов CRM, проектных систем, систем управления знаниями и т. д.

Юрий Спельник видит качественное изменение в самом подходе к внедрению СЭД: речь все чаще идет не об автоматизации ранее существовавших процессов, а о реализации полноценных проектов с реинжинирингом структурной деятельности организации. Второй важный аспект — расширяется практика создания единых СЭД для групп предприятий, холдингов,

региональных администраций. Но поскольку СЭД проникает во все виды деятельности предприятий, а организации все очень разные, то получается, что универсальный корпоративный продукт не удовлетворит потребностей заказчиков. Все чаще применяется платформенный подход, при этом во многих организациях весь функционал сотрудников может быть “закрыт” с помощью СЭД.

Важной тенденцией является и то, что СЭД/ЕСМ сегодня все больше обрастают аналитическими компонентами. “Например, сотрудник, отвечающий за информационную безопасность, даже будучи ограниченным рамками СЭД, может с помощью поисковых механизмов отслеживать выгрузку конфиденциальной информации, — развивает эту мысль Юрий Спельник. — Если говорить об ИТ-инфраструктуре организации,

СЭД уже доросла до статуса широкой системы, в ней начинают появляться поисковые компоненты как средство для работы экспертов, аналитиков компании, которые работают с большими массивами данных, содержащимися не только в СЭД, но и в других системах. Следовательно, требуется средство для доступа ко всей информации, обладающее мощными интеграционными возможностями. Обязательными сегодня являются наличие веб-клиента с целью привлечения внешних пользователей в систему электронного документооборота и поддержка мобильных устройств”.

Владимир Андреев выделяет три основных тренда в использовании СЭД. Первый — увеличение охвата пользователей (наблюдается бурное укрупнение внедрений СЭД по числу рабочих мест). Но для новых их категорий (как топ-менеджмента, так и линей-

ного персонала) СЭД является не постоянным инструментом, а средством, с которым можно работать периодически в зависимости от реальной потребности (примерно в таком же режиме, как с электронной почтой). В связи с этим радикально изменились требования к функционалу системы: если раньше главным было количество и полнота функций, то для нового потребителя главное — удобство работы, скорость и интуитивность интерфейса. В качестве второго тренда эксперт называет сдвиг в область специализированных решений для автоматизации специфических бизнес-процессов компаний. Здесь ключевыми факторами являются возможность быстрой кастомизации и учета нюансов бизнес-процессов конкретной компании. И еще одной новой тенденцией становится использование инструментария СЭД для автоматизации собственно труда ▶

На что влияет расширение сферы применения ESM-систем

МАКСИМ КАЙНЕР

Решение новых предметных задач в ESM-системе

Круг задач, решаемых ESM-системами, в последние пять лет логичным образом расширяется. В 2009 г. наиболее востребованным нашим предложением была автоматизация классического делопроизводства и работы канцелярии. Только 5,8% автоматизированных рабочих мест приходилось на предметных специалистов-договорников. Некоторый спрос наблюдался также на автоматизацию управления совещаниями (около 2,2% АРМ). Иными словами, был востребован базовый функционал системы электронного документооборота.

В 2014-м спектр интересов бизнеса смещается с решения базовых задач на автоматизацию новых бизнес-процессов. По статистике внедрений системы DIRECTUM в первом полугодии на работников канцелярий приходилось менее 11% новых АРМ. Наблюдается спрос на функционал системы, позволяющий работать с KPI, управлять взаимодействиями с клиентами, обрабатывать обращения граждан и организаций, согласовывать входящие счета. Решения для управления договорами и совещаниями также не сдают позиций. Эти задачи за последние 3—5 лет стали все чаще решаться в ESM-системе.

Соответственно растет круг пользователей продукта внутри предприятий, появляются дополнительные требования как со стороны компаний-заказчиков в целом, так и со стороны конечных потребителей. В ряде случаев в работу в ESM-системе может быть вовлечено до 100% офисного персонала заказчика.

Место ESM в ИТ-инфраструктуре предприятий

Центральными информационными системами предприятий все еще остаются системы ERP-класса, работающие строго со структурированными данными. Тем не менее ESM-платформа как часть ИТ-инфраструктуры закрывает все больше прикладных задач.

Для примера можно разобрать автоматизацию межкорпоративного обмена финансово-учетными документами — сегодня такая задача становится одной из наиболее актуальных. Исходящие первичные документы могут формироваться в учетной системе на основе структурированных данных, но процесс их согласования и подписания целесообразно организовать в ESM-системе — весь необходимый функционал здесь есть. В результате не только ускорится сам бизнес-процесс, но и станут доступны такие удобства, как архивное хранение и поиск, возможность формирования комплектов документов. Подобным образом построена и работа с входящими первичными документами — они заносятся в ESM-систему, согласуются и подписываются, часть информации из них сохраняется в учетной системе.

ESM-платформа может стать окружением ERP или иной корпоративной системы при ав-

томатизации прочих процессов: договорных, кадровых и так далее.

Контент, требующий как минимум хранения, генерируется практически во всех бизнес-процессах. ESM-система может связать поток документов с потоком работ, гарантиро-



ESM-платформа может стать окружением ERP или иной корпоративной системы при автоматизации прочих процессов: договорных, кадровых и т. д.

вать сохранность и защищенность контента, обеспечить удобство поиска информации, удаленный доступ к файлам, а также помочь в анализе показателей эффективности.

Важными направлениями использования ESM являются поиск, обеспечение мобильности, BPM-инструменты и даже кейс-менеджмент. Учитывая, что в ряде компаний к работе в ESM подключаются все сотрудники, система может выполнять также функцию инструмента вовлечения.

Следствие 1.

Нестандартное, сложное внедрение

Так как благодаря ESM-системе автоматизируются все более сложные и нестандартные процессы, в проектах требуется больше усилий от консультантов и внедренцев. С крупными заказчиками действия команды внедрения становятся важнейшими факторами успеха.

Опыт нашей компании и партнеров показывает, что в проекте автоматизации не менее пяти бизнес-процессов и пятисот рабочих мест со стороны исполнителя должна работать команда от пяти человек: руководитель проекта, два и более консультантов, один-два разработчика. Со стороны заказчика в этом случае выделяется 5—10 человек: владельцы автоматизируемых процессов, ИТ-специалисты; участие в проекте может принимать руководство. Кроме того, в нестандартных проектах принимают участие разработчики компании-вендора, а также в работу могут включаться представители поставщиков систем, с которыми налаживается интеграция.

Проект внедрения ведется по отработанной технологии, используется управление рисками, обязательно прорабатывается устав, задающий рамки, ограничения, схемы

взаимодействия участников. Несмотря на отлаженность процесса, каждый крупный проект уникален и подчас требует разработки проектных решений с нуля.

Отдельное место занимают обучение и сертификация пользователей и администраторов — от качества курсов зависит, насколько эффективно будет использоваться внедренная система, как ее примут работники на местах. Статистика проектов такова, что из всех затрат на внедрение до 20% может приходиться именно на обучение.

Роль внедренцев и консультантов растет, и немаловажной становится возможность совместной работы с вендором.

Следствие 2.

Требования к современной ESM-системе

Расширение списка пользователей ESM накладывает требования на продукт. Вендор должен улучшать производительность, масштабируемость, стабильность системы. При работе большого числа сотрудников в системе требуется снизить нагрузку на основной сервер. Для обеспечения лучшего взаимодействия разных подразделений крупных территориально распределенных компаний необходимо оптимизировать механизмы репликации.

Ряд потребностей современного бизнеса может удовлетворяться за счет расширенного функционала веб-клиента системы — это отдельный блок разработки.

Кроме платформенных улучшений нужны изменения, заметные конечному пользователю. По результатам нашего исследования, менее 20% лиц, принимающих решение о приобретении системы в компаниях-заказчиках, ставят на первые места ИТ-характеристики продукта. Отказоустойчивость, возможность интеграции с любой другой корпоративной системой, гибкость и скорость работы — все эти вопросы априори считаются закрытыми, когда речь идет о выборе системы-лидера на ESM-рынке.

На первое же место ставится наличие развитого функционала для выполнения предметных задач бизнеса, более 35% заказчиков ориентируются на этот фактор. Соответственно вендоры должны разрабатывать не просто платформу, а рабочие бизнес-приложения.

К данным бизнес-приложениям будут предъявляться требования современных пользователей: нужны удобство и простота интерфейса, возможность мобильной работы, легкость обучения; важна даже эмоциональная составляющая взаимодействия с ПО. По оценке руководителя проекта, около трети трудозатрат при разработке версии DIRECTUM 5.0 ушло на модернизацию интерфейса и реализацию пользовательских фич.

Для вендора это серьезный вызов — сделать систему более мощной и функциональной, но при этом упростить ее для конечного пользователя: облегчить интерфейс, встроить систему обучения, предоставить возможность работы с любых устройств, обеспечить

быстрый поиск необходимой информации и так далее.

Следствие 3. Давление на заказчика со стороны пользователей

В свою очередь, заказчики тоже сталкиваются с нетривиальными задачами. Например, современный работодатель вынужден подстраиваться под смену поколений — приходится вовлекать молодых профессионалов в работу в корпоративной системе, чтобы для них это было естественно, привычно, даже незаметно.

Согласно опросу компании Hays, проведенному в 2014 г. в России, 72% молодых профессионалов до 30 лет отмечают, что для них важна интересная работа, а для 41% важен гибкий график. Специалисты нового поколения, естественно, ожидают удобства от тех программных продуктов, которые предоставляет им работодатель. Им важно осознавать значимость своих действий, когда стимулирует элемент соревновательности в профессиональной деятельности.

Поэтому сейчас много говорят о переходе от систем управления к системам вовлечения. ESM-продукт может иметь функционал, способствующий вовлечению работников нового поколения. Соответственно некоторым заказчикам ESM-системы, которые рассчитывают на молодых сотрудников и задумываются о перспективах развития, есть смысл уже сегодня докупать такой функционал (решения по геймификации, мобильные приложения для рядовых сотрудников).

Правда, здесь далеко не всё зависит от системы, требуются особые подходы и политики (или их отсутствие) внутри компании, выбранной ESM для автоматизации бизнес-процессов.

Переход к концепции бизнес-приложений в ESM

Обозначенные требования к ESM-системам со стороны ИТ-службы, бизнес-подразделений, компаний-заказчиков, конечных пользователей стимулируют создание разных бизнес-приложений на базе ESM-платформы.

В данном случае заказчик получит единую инфраструктуру управления контентом, а сотрудники на местах будут работать в ней посредством специальных клиентов, адаптированных под выполняемые функции. Система для делопроизводителя и договорника будет выглядеть по-разному. Кроме того, специалист сам сможет решать, какой именно набор приложений и для каких рабочих устройств ему выбрать и установить.

Так, мобильные клиенты будут пользоваться спросом со стороны удаленных или часто уезжающих в командировки сотрудников компаний. А для работников творческих профессий, к примеру, могут быть актуальны сторонние облачные системы, при помощи которых будет создаваться корпоративный контент: интегрировав их с корпоративной системой, можно получить “гибридные ESM-решения”.

Автор статьи — аналитик компании DIRECTUM.

менеджера. Все эти задачи, уверен эксперт, формируют весьма специфические требования к базовым инструментам платформ СЭД.

Основными информационными системами предприятий остаются системы ERP-класса, считает Максим Кайнер, но ESM-платформа как часть ИТ-инфраструктуры закрывает все больше прикладных задач. Иллюстрируя этот тезис, он приводит пример с автоматизацией межкорпоративного финансово-учетного обмена документами: “Исходящие первичные документы могут формироваться в учетной системе, но процесс их согласования и подписания целесообразно организовать в ESM — весь необходимый функционал здесь есть. Ускорится основной бизнес-процесс, станут доступны такие возможности, как архивное хранение и поиск, формирование комплектов документов, выгрузка

отчетов по контрагентам. Аналогично построен процесс работы с входящими первичными документами — они заносятся в ESM-систему, согласуются и подписываются, часть информации из них сохраняется в учетной системе”. Общеизвестно, что контент, требующий как минимум хранения, генерируется практически во всех бизнес-процессах, но при этом именно ESM-система может связать поток документов с потоком работ, гарантировать сохранность и защищенность контента, обеспечить удобство поиска, удаленный доступ, а также помочь в анализе KPI.

Трансформация СЭД-продуктов

Расширение потребностей заказчиков естественным образом приводит к изменению предложений на рынке, причем речь идет не только о составе функционала продук-

тов, но и о целом комплексе вопросов, связанных с их поддержкой на протяжении всего жизненного цикла.

Говоря об этом, Олег Бейлезон отмечает, что старые, узкоспециализированные СЭД-инструменты стали терять былую актуальность: “Более востребованными стали если не ESM-платформы (все же ESM-платформы “из коробки” довольно затратно доводить до функционально законченного решения), то уж точно системы, которые можно конфигурировать в максимально широких рамках — настраивать процессы, создавать рабочие места, управлять политиками хранения контента, интегрировать с информационным окружением”.

Трансформация СЭД-решений, по мнению Владимира Андреева, направлена на удовлетворение трех основных новых требований к этому ПО:

- наличие богатого инструментария для создания “конечных” приложений, учитывающих нюансы конкретного бизнес-процесса организации. Это касается как высокоуровневого инструментария создания приложений без программирования, так и низкоуровневых инструментов кодирования;
- повышенные требования к usability, что на уровне инструментов формулируется как возможность адаптировать интерфейс конечного приложения к сценарию использования конкретного исполнителя на конкретном этапе бизнес-процесса и особое внимание к интуитивности интерфейса;
- требования к масштабированию решений, к возможности автоматизации самых разнообразных процессов на базе единой платформы, а также к повышению ее нагрузочной способности.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 22 ►

Восемь раз отмерь перед заменой ЕСМ-системы

Олег Бейлезон занимает должность главного архитектора компании “Логика бизнеса” (группа “АйТи”). До того как он стал работать ИТ-консультантом и вендором (в “Логике бизнеса”, например, он главный разработчик СЭД на СПО-платформе Alfresco), Олег приобрел большой опыт работы по разным ИТ-специальностям как на стороне исполнителей проектов, так и на стороне заказчиков и, что называется, на собственной шкуре ощутил все резоны, мотивы и интересы компаний, внедряющих информационные системы. Поэтому его рекомендации по поводу проектов перехода с одной ЕСМ-системы на другую взяты не с потолка (читай: из СМИ), а из суровых будней корпоративной действительности.

Уже довольно продолжительное время на российском рынке СЭД-систем можно наблюдать тенденцию “второй волны” — когда заказчики, внедрившие у себя СЭД пять и более лет назад, начинают проекты по миграции на новую технологическую платформу. Заказчики все чаще прибегают к сложной процедуре перевнедрения СЭД, поскольку поддерживать старую систему без возможности расширять и модернизировать ее с помощью вендора становится более затратно, нежели “все выбросить и поставить заново”. Похоже, скоро слова “внедрение СЭД” почти всегда будут подразумевать “перевнедрение”. В этом случае для заказчика главное — не ошибиться и выбрать современную,

высокопроизводительную и открытую платформу.

1: подумайте еще раз

Внедрение любой информационной системы — проект сложный. Замена системы — сложнее вдвойне. Поэтому прежде чем решаться на проект по замене системы, проверьте — нет ли возможности улучшить ситуацию менее радикальным образом. По нашим наблюдениям, сигналами для замены ЕСМ-решения могут служить: неудовлетворительная производительность существующей ИТ-системы, растущие аппаратные требования, частые сбои, нежелание вендора предлагать адекватные условия модернизации, отказ ИТ-компаний сопровождать систему в ее нынешнем состоянии, привязка к устаревшим программным и аппаратным платформам, ограниченные возможности интеграции. Каждый из таких сигналов по отдельности хоть и представляет собой проблему, но, как правило, вполне устраним. Если же ваша ЕСМ-система начинает подавать сразу несколько сигналов, пора принимать радикальные меры.

2: не только избавление от проблем, но и развитие

Ваша цель при замене системы должна состоять не только в том, чтобы избавиться от проблем, но и чтобы добавить новые возможности. Тонкие клиенты, виртуализация, облака, добавление социальной функциональности, объединение разрозненных архивов на одной технологической платформе, поддержка юридически значимого документооборота, интеллектуальное распознавание

текста — всё то, что еще пять-семь лет назад было экзотикой, сейчас поддерживают многие ЕСМ-продукты, и этими новшествами не стоит пренебрегать.

3: заручитесь поддержкой бизнеса

Замена бизнес-системы (а в современном мире система управления контентом представляет собой решение, непосредственно поддерживающее ведение бизнеса) — это не технологический, а бизнес-проект. В создаваемую в вашей компании рабочую группу проекта по замене системы обязательно должны входить и представители бизнес-подразделений, которые являются пользователями старой системы, и те коллеги, чьи подразделения планируется привлечь к использованию новой.

4: тщательно определите критерии

Следующий шанс на замену системы появится у вас не скоро, поэтому стоит убедиться в том, что новая ЕСМ действительно удовлетворяет всем вашим потребностям — и текущим, и тем, что могут появиться в обозримом будущем. Составьте исчерпывающий список и проведите тщательное сравнение кандидатов.

5: не наступайте на те же грабли

Убедитесь, что система, которую вы выбираете, не станет для вас обузой через год-другой после внедрения. Проверьте открытость и расширяемость ее архитектуры, убедитесь в развитости экосистемы поддерживающих ее ИТ-компаний, вспомните о кросс-платформенности, оцените аппаратные требования с учетом роста бизнеса. Если система поставляется с открытыми исходными кодами, это может стать дополнительным пре-

имуществом, так как в самом крайнем случае возникшие проблемы можно будет устранять “в домашних условиях”, с помощью собственных специалистов.

6: внимательно отнеситесь к выбору подрядчика

Вам нужна компания, имеющая опыт работы и с вашей старой системой, и с той, на которую вы переходите. Желательно также, чтобы в её “портфеле” было несколько завершённых проектов по переходу с одной системы на другую, поскольку такие проекты имеют свою специфику, касающуюся вопросов мэппинга данных, жизненных циклов, регламентов синхронизации информации в случае продолжительной миграции.

Если ваша система совсем уж специфична, может быть целесообразным сначала провести небольшой исследовательский проект, чтобы понять все имеющиеся ограничения.

7: определите правила и этапы

Миграция, как правило, не одномоментный процесс. Совместно с подрядчиком определите этапы переноса данных, разработайте регламенты переходного периода — кто, когда и по каким правилам переходит к работе в новой системе. Модифицируйте имеющиеся регламенты, сориентировав их на работу с новой системой.

8: запаситесь планом “Б”

Даже в случае самой лучшей системы и самого лучшего подрядчика что-то может пойти не так. Ваш бизнес не должен страдать от этого. Совместно с подрядчиком определите возможные риски и составьте планы реагирования в аварийной ситуации, запасные регламенты работы. Создайте консультативный центр, куда пользователи смогут обратиться в случае возникновения проблем или потери информации.

СЭД/ЕСМ...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 21

Максим Кайнер приводит такой список ключевых направлений развития современного СЭД-продукта со стороны вендора: производительность, масштабируемость, стабильность. При этом нужно иметь в виду, что ряд потребностей современного бизнеса может быть удовлетворён за счет расширенного функционала веб-клиента. Он солидарен с мнением, что кроме платформенных улучшений нужны изменения, заметные конечному пользователю.

Елена Иванова говорит о том, что эволюция в сторону ЕСМ сказалась не только на функционале, но и на типах контента, с которым пользователь хочет работать в СЭД. В отечественных СЭД появляется все больше неструктурированного, “недокументального” содержания, к тому же объемы баз данных все время растут, и это требует совершенно иных технологий для их обработки и полноценной аналитики. В то же время она отмечает, что масштабы деятельности, решаемые задачи и деловая культура разных организаций сильно различаются. Это не позволяет вендорам делать сейчас ставку на одну систему или платформу — клиентам нужно предложить выбор. Интерес заказчиков к корпоративной мобильности привел к тому, что почти все крупные вендоры выпустили мобильные приложения. Но тут следует иметь в виду, что клиенты хотят иметь поддержку мультиплатформенности, использовать решения, которые будут работать на привычном устройстве — под iOS, Windows или Android. При этом очень часто именно удобный интерфейс мобильного клиента становится важным фактором выбора в пользу той СЭД, для которой он создан.

Изменения в цепочке “вендоры — интеграторы — заказчики”

Если говорить о качественных изменениях в этой цепочке, то тут четко видно повышение роли самих заказчиков и интеграторов-внедренцев. При этом роль вендора хотя и снижается в удельном исчислении, все равно остается ведущей (хотя содержание роли несколько меняется), а его значимость в абсолютном выражении растет.

Важным изменением на рынке является то, что период “начальной СЭД-автоматизации” в целом уже завершен. В большинстве организаций те или иные СЭД уже имеются, и перед заказчиками стоит вопрос их модернизации и развития. Вполне очевидно, что внедренные десять лет назад системы сейчас уже не отвечают требованиям компаний.

Говоря об этом, Юрий Спельник отмечает, что сейчас подход компаний к выбору продукта серьезно изменился: “Заказчик четко формулирует свои потребности как в сфере ИТ, так и по функционалу. Он понимает, какие задачи должен решать продукт с точки зрения функциональных подразделений и с точки зрения создания зрелой и умной ИТ-инфраструктуры предприятия. Например, крупный банк, создав на базе ЕСМ-системы электронный архив, сейчас отказывается от мелких систем в пользу функционала, которым обладает уже внедренная ЕСМ-платформа”. В свою очередь, вендоры занимаются наращиванием функционала платформ, а внедренцы затачивают его под конкретные проекты. При переходе на платформу повышается роль и наличие компетенций именно у интеграторов, у них появляются собственные большие проектные центры. Эксперт отмечает повышенную значимость уровня технической поддержки: если внедрение делается “под заказчика”, роль технической поддержки растет, а оказывает ее интегратор.

Если в недавнем прошлом вендор создавал по сути дела готовые, лишь “слегка кастомизируемые” решения в области ДЮУ и развертывания корпоративного архива, то теперь все чаще платформам СЭД восприимчивы как средства интеграции различных документоцентричных приложений, говорит Владимир Андреев. Такие “конечные приложения” создают при конкретном внедрении и масштабировании проектов интеграторы и сами заказчики. Но для типовых процессов (делопроизводство, договорные процессы и задачи согласования, управления совещаниями, обращениями граждан и пр.) заказчики, как правило, требуют реализованных на базе платформ законченных решений, которые, тем не менее, должны содержать возможности адаптации и настройки под конкретные бизнес-процессы в организациях. Такие “горизонтальные” приложения обычно реализуют сами вендоры, хотя их разработкой занимаются и крупные партнеры западных поставщиков. Помимо этого, отмечает эксперт, заказчики хотят видеть наличие конкретной проектной практики в тех или иных предметных областях (желательно закрепленных в виде законченных приложений и модулей). Разнообразие этих решений таково, что ни один вендор не в состоянии закрыть все потребности; именно в связи с этим на рынке постепенно формируется предметная компетенция интеграторов, которые осваивают те или иные “вертикальные” ниши и, таким образом, дифференцируются в рамках набора базовых компетенций.

Рост значимости интеграторов-внедренцев отмечает и Елена Иванова: “Партнеры сегодня являются не просто внедренцами, а соавторами наших разработок. Обкатывая продукты на “живых” проектах и непосредственно взаимодействуя с пользователями, они аккумулируют предложения по совершенствованию систем. Кроме этого партнеры сами создают множество прикладных конфигураций”.

В то же время она отмечает, что заказчики в последние годы довольно часто проявляют желание развернуть СЭД самостоятельно. Это становится возможным не только вследствие роста компетентности ИТ-служб клиентов, но и потому, что вендоры адаптируют свои продукты для самостоятельного внедрения и дальнейшего масштабирования.

Сегодня ЕСМ-системы используются для автоматизации все более сложных и нестандартных процессов, в проектах требуются большие усилия консультантов и внедренцев, с крупными заказчиками действия команды внедрения становятся важнейшими факторами успеха, уверен Максим Кайнер. Он опять приводит примеры из собственного опыта: “В проекте по автоматизации пяти и более бизнес-процессов и не менее пяти-сот рабочих мест должна работать команда от пяти человек со стороны исполнителя — руководитель проекта, от двух консультантов и один-два разработчика. Со стороны заказчика выделяется от пяти до десяти человек — владельцы автоматизируемых процессов и ИТ-специалисты; участие в проекте может принимать руководство. Кроме того, к нестандартным проектам подключаются разработчики компаний-поставщиков — как непосредственно внедряемой системы, так и смежных, с которыми налаживается интеграция. Проект внедрения ведется по отработанной технологии, обязательно прорабатывается устав, задающий рамки, схемы взаимодействия участников. Несмотря на отлаженность процесса, каждый крупный проект уникален и подчас требует разработки проектных решений с нуля”.

Проблемы “выхода за горизонты СЭД”

Таких проблем много как у заказчиков, так и у поставщиков. Владимир Андреев среди наиболее актуальных вопросов называет наличие следующих компонентов СЭД-предложений: оптимальные возможности в части юзабилити, полный спектр типов клиентско-

го ПО (мобильные приложения, легкие клиенты, модули, встраиваемые в различные клиентские среды, и пр.), высокомасштабируемые решения, способные закрыть одновременно все потребности в крупных компаниях и обеспечить работу в распределенных и гетерогенных средах, удобный инструментарий, позволяющий гибко приспособлять приложения к потребностям конкретного заказчика, полный портфель приложений для удовлетворения потребностей пользователя. Но он оптимистично смотрит на ситуацию: “СЭД-платформы в настоящее время очень бурно развиваются и в значительной степени готовы к решению означенных проблем. Общего алгоритма этих решений не существует — каждый вендор находит свои подходы и собственные ноу-хау, которые собственно и удерживают за ним определенное количество заказчиков”.

Юрий Спельник ключевую проблему “выхода за горизонты СЭД” видит в используемой сегодня схеме параллельной работы с бумажными и электронными документами, отмечая при этом, что нынешние программные компоненты позволяют синхронизировать эти два потока, приведя их к электронному формату.

Одна из существенных часто встречающихся проблем — неготовность заказчиков к масштабам и комплексности внедрения, считает Олег Бейлезон. По его мнению, современная “загоризонтальная” СЭД — это информационная (и не только) система, влияющая на бизнес-процессы в масштабе всей организации. Но такое понимание СЭД требует значительного организационно-технического сопровождения разработки и внедрения. Проблемой сегодня является то, что если для “традиционных” СЭД процедуры были отточены десятками внедрений и по сути существовала довольно строгая методология, которой предлагалось придерживаться заказчику (вплоть до готовых нормативных актов, которые он должен ввести в силу в организации для того, чтобы всё заработало как надо), то для современных проектов такой стандартной методологии, как правило, нет и заказчик оказывается вовлечен в проект несколько более плотно, чем он изначально рассчитывал. Чтобы такого не происходило, подрядная организация должна заблаговременно проводить соответствующую “информационную обработку” заказчика, обозначая перед ним комплексность задачи и договариваясь об обоюдной высокой вовлеченности в проект. “Справедливости ради надо заметить, что иногда и сами внедренцы-интеграторы не до конца осознают организационную сложность задачи, за которую они взялись. Тогда “драйвером” должен выступить сам заказчик, иначе проблем не избежать”, — добавляет эксперт.

“Выход за горизонты СЭД” — это расширение СЭД не только в плане функционала и численности пользователей, считает Елена Иванова, но и выход самой системы за горизонты офиса, за периметр одной компании (межорганизационный документооборот), и качественные изменения в составе СЭД-пользователей. А новые пользователи — это давно знакомая, но по-прежнему актуальная проблема обучения. Хотя современные системы максимально просты в освоении, все

же новые пользователи нуждаются в базовых знаниях, да и требуется разъяснять корпоративные правила работы в системе. Дополнительный функционал, появляющийся в СЭД, также требует обучения базовым схемам работы. Обучить пользователей, не нарушая деловую жизнь, — сложно, но можно. Есть успешные примеры массового очного группового обучения, все чаще заказчики идут по пути онлайн-обучения, что помогает при внедрении систем в организациях с удаленными подразделениями. Вообще тема персонала, уверена Елена Иванова, — важнейшая для внедрения “экстра-СЭД”. Эти решения затрагивают все больше бизнес-процессов, которые, как правило, требуют оптимизации. Специалисты, осуществляющие управленческий консалтинг, не всегда обладают должным уровнем квалификации в сфере ИТ. И значит, внедренцы и заказчики вынуждены искать компромиссный вариант. Цельный пласт проблем поднимает межорганизационный документооборот. Здесь и необходимость установления регулятором четкого статуса электронного документа, и технологии взаимодействия СЭД разных вендоров.

Максим Кайнер предлагает относиться к новым трудностям на пути более широкого использования СЭД как к вызовам, а не проблемам. Это означает, что все участники процесса должны занимать активную позицию в их решении. Например, вендор должен стремиться сделать систему более мощной и функциональной, но при этом упростить ее для конечного пользователя: облегчить интерфейс, встроить в решение средства обучения, предоставить возможность работы с любых устройств, обеспечить быстрый поиск необходимой информации и т. д. В свою очередь, и заказчики сталкиваются с нетривиальными задачами. В частности, современный работодатель вынужден подстраиваться под смену поколений — приходится вовлекать молодых профессионалов в работу в корпоративной системе, чтобы для них это было естественно, привычно, даже незаметно. Здесь не всё зависит от самой системы, нужны особые подходы и политики внутри компании, выбравшей ЕСМ для автоматизации бизнес-процессов.

Прогнозы на будущее

В целом понятно, что все отмеченные выше тенденции будут действовать и в дальнейшем, в том числе продолжится существенное повышение масштабирования текущих внедрений и массовый переход с устаревших платформ на современные.

Из относительно новых (причем — революционных) направлений развития рынка Владимир Андреев выделяет давно ожидаемый переход на полностью безбумажные технологии обмена юридически значимыми документами, что в первую очередь будет стимулироваться усилиями государства по переводу госорганов на безбумажные технологии. Важнейшим трендом будущего он считает также изменение восприятия СЭД руководителями: от инструментария ДОО к средству интеграции различных методик корпоративного управления и базовому инструментарию работы руководителя и менеджмента вообще.

“Дальнейшая эволюция СЭД в сторону ЕСМ будет сопрово-

ждаться ростом масштабов интеграции СЭД с другими ИТ-системами, постепенным размыванием границ между ними, — уверена Елена Иванова. — Будет увеличиваться процент проектов, когда пользователями СЭД сразу становятся все сотрудники, вырастут масштабы использования электронной подписи и электронных документов, не имеющих бумажных копий. Неизбежна эволюция мобильных клиентов в сторону максимального приближения по функционалу к стационарным. Весьма вероятно проникновение в СЭД элементов социализации, прежде всего в части поддержки профессионального общения, распространение встроенных инструментов коммуникации пользователей СЭД в видео- и аудиоформатах, появление в СЭД инструментов для бизнес-аналитики и разного рода информационных модулей”.

Вендоры будут расширять практику создания типовых бизнес-приложений на базе ЕСМ-платформы, заказчики, используя такие решения, получают инфраструктуру управления контентом, а сотрудники на местах будут работать в ней посредством клиентов, адаптированных под выполняемые функции. Прикладные системы для разных категорий пользователей, которые сегодня похожи друг на друга, скоро будут выглядеть по-разному. Отметив эти тренды, Максим Кайнер говорит также о том, что средние компании в ближайшие годы могут начать выбирать облачные ЕСМ-решения. Уход в облака, по его мнению, не будет массовым, но интересные проекты появятся. Мобильные клиенты получат спрос со стороны компаний, в штате которых есть много удаленных или часто находящихся в командировках сотрудников. Передовые заказчики, лидеры в своих отраслях, активные в HR-вопросах, могут обратить внимание на решения по вовлечению, социализации и геймификации в ЕСМ. “Тенденция не станет массовой, но она может оказаться одной из фишек, которыми вендоры будут удивлять рынок”, — считает эксперт.

А Юрий Спельник прогнозирует более четкое разделение рынка СЭД на СМБ (средний и малый бизнес) и крупных корпоративных заказчиков: “Появятся корпоративные решения, удовлетворяющие потребности среднего и малого бизнеса, эти продукты будут доступны и облачном варианте. Малый и средний бизнес может позволить себе быть гибкими и иметь удаленных сотрудников. В крупном бизнесе все процессы намного сложнее, более регламентированы и бюрократизированы. Каждое внедрение здесь обрастает своими решениями — техническими, технологическими, здесь нет шаблонности и не может быть”. Он также считает, что в отрасли продолжится процесс консолидации вендоров, причем эта тенденция может проявиться и в России. Крупные отечественные ИТ-компании уже сейчас начинают скупать более мелкие и создавать кросс-нишевые решения. В целом же создание мощных платформ и новых продуктов, которые охватывают большое количество направлений и потребностей заказчика, — это будущее рынка СЭД/ЕСМ, ориентированного на крупных заказчиков. □

РАСПРОСТРАНЕНИЕ PC WEEK/RUSSIAN EDITION

Подписку можно оформить в любом почтовом отделении по каталогу:

- “Пресса России. Объединенный каталог” (индекс 44098) ОАО “АРЗИ”
- **Альтернативная подписка в агентствах:**
- **ООО “Интер-Почта-2003”** — осуществляет подписку во всех регионах РФ и странах СНГ. Тел./факс (495) 580-9-580; 500-00-60; e-mail: interpochta@interpochta.ru; www.interpochta.ru
- **ООО “Агентство Артос-ГАЛ”** — осуществляет подписку всех государственных библиотек, юридических лиц в Москве, Московской области и крупных регионах РФ. Тел./факс (495) 788-39-88; e-mail: shop@setbook.ru; www.setbook.ru
- **ООО “Урал-Пресс”** г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах. Тел./факс (343) 26-26-543

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

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В МОСКВЕ

ООО “УРАЛ-ПРЕСС”
Тел. (495) 789-86-36; факс(495) 789-86-37; e-mail: moskva@ural-press.ru

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

ООО “УРАЛ-ПРЕСС”
Тел./факс (812) 962-91-89

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В КАЗАХСТАНЕ

ООО “УРАЛ-ПРЕСС”
тел./факс 8(3152) 47-42-41; e-mail: kazakhstan@ural-press.ru

• **ЗАО “МК-Периодика”** — осуществляет подписку физических и юридических лиц в РФ, ближнем и дальнем зарубежье.

Факс (495) 306-37-57; тел. (495) 672-71-93, 672-70-89; e-mail: catalog@periodicals.ru; info@periodicals.ru; www.periodicals.ru

• **Подписное Агентство KSS** — осуществляет подписку в Украине. Тел./факс: 8-1038- (044)585-8080 www.kss.kiev.ua, e-mail: kss@kss.kiev.ua

ВНИМАНИЕ!
Для оформления бесплатной корпоративной подписки на PC Week/RE можно обратиться в отдел распространения по тел. (495) 974-2260 или E-mail: podpiska@skpress.ru, prefenzii@skpress.ru
Если у Вас возникли проблемы с получением номеров PC Week/RE по корпоративной подписке, пожалуйста, сообщите об этом в редакцию PC Week/RE по адресу: editorial@pcweek.ru или по телефону: (495) 974-2260.
Редакция



№ 18 (868)

БЕСПЛАТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

Ф.И.О. _____

ФИРМА _____

ДОЛЖНОСТЬ _____

АДРЕС _____

ТЕЛЕФОН _____

ФАКС _____

E-MAIL _____

- 1С** **1**
- ASUS** **3**
- НИАГАРА** **7**
- ЛАБОРАТОРИЯ КАСПЕРСКОГО** **9**
- ЭОС** **20**

ОТМЕТЬТЕ ФИРМЫ, ПО КОТОРЫМ ВЫ ХОТИТЕ ПОЛУЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ, И ВЫШЛИТЕ ЗАПОЛНЕННУЮ КАРТОЧКУ В АДРЕС РЕДАКЦИИ: 109147, РОССИЯ, МОСКВА, УЛ. МАРКСИСТСКАЯ, Д. 34, КОРП. 10, PC WEEK/RUSSIAN EDITION; или по факсу: +7 (495) 974-2260, 974-2263.