

Электронный документооборот: Конец эпохи или новые возможности?

СТАНИСЛАВ МАКАРОВ

Скорость изменений в политике и бизнесе очень велика, поэтому к системам управления сегодня предъявляются повышенные требования. От СЭД/ЕСМ-систем, которые для многих стали привычным инструментом, клиенты ждут большей гибкости, динамичности, интеллектуальности. В нашем тематическом обзоре мы обсудим вопрос адекватности современных СЭД/ЕСМ-решений как важного инструмента управленческой практики сегодняшним и завтрашним бизнес-реалиям. Присмотритесь к популярным продуктам, чтобы придать им новые качества, или на смену им придут другие системы? Своими мнениями на сей счет делятся наши эксперты.

ОБЗОРЫ

Сможет ли СЭД изменить бюрократию?

СЭД реализуют бюрократическую парадигму управления, которая, по сути, не может быть гибкой и эффективной. С другой стороны, ИТ, на которых построены СЭД, несут в себе потенциал управленческих изменений. Как разрешается этот парадокс?

“Мы претерпеваем цифровую трансформацию, которая непосредственно влияет на подходы к управлению организациями, когда вместо управленческой вертикали строится “плоское предприятие” в виде совокупности самоуправляемых и сотрудничающих команд и СЭД должны ответить на изменение объекта управления, — уверен Владимир Андреев, президент компании “ДоксВижн”. — Некоторые ростки нового мы уже наблюдаем: появилась поддержка Case Management, простое управление процессами “по шаблонам”, поддержка проектных команд и рабочих групп. Но изменения мы должны активнее”.

Сама СЭД может стать катализатором изменений в организации — об этом говорит Владимир Недобой, директор центра интеграционных решений RedSys: “Парадокс на самом деле состоит в том, что избыточность и сложность своих бюрократических процессов организации, не готовые к реинжинирингу, но желающие автоматизировать свою документно-ориентированную деятельность, могут осознать только с внедрением информационной системы. Несмотря на большую сложность таких проектов, в результате у прогрессивных руководителей появляется возможность максимально объемно показать все неоптимальности в работе и практически мгновенно продемонстрировать положительный результат от изменения процессов”.

Устремляясь навстречу новому, нельзя в то же время игнорировать свой исторический багаж. СЭД возникли и развивались в целях автоматизации служб документационного обеспечения управления (ДООУ), и это продолжает оказывать влияние на их архитектуру и набор функций. “Основными пользователями и бизнес-заказчиками СЭД на протяжении многих лет являлись сотрудники служб ДООУ, поэтому системы строились на основе привычной им метафоры бумажного документооборота. Такой подход стал своего рода наследуемой особенностью СЭД, подчас тормозящей работу квалифицированного персонала и руководителей всех уровней, — признает Вадим Ипатов, заместитель генерального директора компании “ИнтерТраст” по развитию бизнеса. — Бюрократизм традиционных СЭД приводит к тому, что большая часть профессионалов предпочитает решать вопросы неформально, оставляя недокументированными важные решения и деловые активности. В итоге бизнес-процессы

остаются за рамками СЭД. Чтобы изменить ситуацию, необходимо обеспечить взаимодействие пользователей в рамках сквозных деловых процессов, в границах компании, холдинга или между независимыми организациями. Это позволит сместить фокус СЭД/ЕСМ от функций регистрации и учета к прямому участию в создании бизнес-ценностей и “научить” СЭД сохранять новые виды информации: обмен мнениями, неформальные документы, информационные материалы, документированный ход принятия решений и т. д.”. Он считает, что для этого можно и нужно использовать средства персонализации контента и интерфейса, которые позволяют создавать функционально-ориентированные рабочие места с учетом профессиональной специализации сотрудников и формировать рабочее пространство с развитыми средствами решения повседневных задач и инструментами горизонтального взаимодействия, а документооборот при этом становится фоновым технологическим сервисом.

Однако отрицать полезность СЭД было бы, пожалуй, преждевременно. Многие организации еще не вступили на путь цифровой трансформации, но тем не менее они озабочены вопросами повышения эффективности бизнес-процессов и качества управления, поэтому СЭД все так же востребованы и продолжают совершенствоваться. Елена Иванова, директор по маркетингу компании ЭОС, не согласна с заявленным постулатом, что СЭД не может быть гибкой и эффективной: “Системы, реализующие функции обработки документов, давно уже вышли далеко за рамки СЭД. Сегодня системы управляют всей корпоративной информацией, данными, знаниями, и только в частности — документами. А гибкость — это как раз один из главных критериев функционирования любой ИТ-системы, тем более сегодня, когда управленческие решения принимаются быстро и так же быстро должны исполняться”.

Не видит в данном случае никакого парадокса и Александр Безбородов, руководитель отдела разработки программ документооборота “1С”, потому что документ и в традиционном делопроизводстве, и в бизнесе подчиняется правилам. “Без согласования и утверждения договор не будет иметь силу, не выйдет на рынок новый продукт или услуга. Современная СЭД совместима с различными моделями управления и ориентирована как на поддержание традиционной (“бюрократической”) модели, основанной на вертикальной иерархии, разделении труда и четкой регламентации деятельности, так и на гибкие, адаптивные управленческие структуры, разновидностями которых являются проектные формы управления. СЭД могут концентрировать много ценной информации и предоставляют инструменты для работы с процессами, их мониторинга и оптимизации. Если компания хочет быть эффективной, то СЭД ей в этом только поможет”, — заключает эксперт.

“Говорить, что СЭД реализует какую-то конкретную модель управленческих процессов, не совсем верно, — считает Артем Пермяков, руководитель проектов внедрения компании Directum. — В первую очередь СЭД является инструментом, позволяющим автоматизировать существующие бизнес-процессы предприятия. Если они бюрократичны и неэффективны и переносятся в СЭД без изменений, то тогда действительно можно говорить о реализации бюрократической парадигмы. Но такой подход к внедрению СЭД неэффективен в принципе. Внедрение СЭД неотделимо

от консалтинга, направленного на изменение процессов, на отсеечение всего лишнего. Совокупность технических решений, услуг по внедрению позволяет СЭД менять сложившуюся систему управления”.

Особенности рынка в период зрелости

Рынку СЭД уже более двадцати лет, он достиг зрелости — функционально все системы стали довольно похожими. Тем не менее заказчики по-прежнему сталкиваются с проблемой выбора продукта, но прежние подходы, основанные на сопоставлении чек-листов наличия тех или иных функций, перестают работать. Какие критерии выходят сегодня на первый план при выборе СЭД?

На зрелом рынке человеческий фактор имеет приоритет перед чисто технологическим, но успех гарантирует только их удачная комбинация. Елена Иванова констатирует, что сегодня на первые места выходит уровень профессионализма команды внедренцев, гибкий подход вендора к заказчику и проекту, уровень сервиса, гибкое лицензирование, мобильные приложения, безопасность данных и работы, динамичное развитие системы. Ее поддерживает Владимир Недобой, он также признает, что системы во многом похожи, никакого решительного преимущества в функциональности одних перед другими нет. Для заказчиков должен быть важен опыт конкретной компании или даже конкретной команды, её подходы к решению задач, аналогичных вашим, методологии управления проектами. И если не рассматривать ценовой аспект, отбросить специфические технические требования, то можно сказать, что система в общем-то вторична, поэтому заказчикам при выборе поставщика нужно ориентироваться на опыт, который всегда уникален. При этом далеко не очевидно, что вы найдёте своего идеального поставщика среди грандов рынка, говорит он.

По мнению Александра Безбородова, основным критерием для клиентов по-прежнему остается максимальная адаптация системы под требования бизнеса в совокупности с реализацией традиционного делопроизводства, интеграция СЭД с любыми существующими информационными системами, в первую очередь с ERP, а также тесный контакт с вендором, чтобы получать информацию о планируемых изменениях и иметь возможность сообщить о пожеланиях напрямую разработчику программы.

Аналогичным образом думает и Владимир Андреев: “Для заказчиков сейчас на первом месте уровень готовности системы к использованию, цена и сроки внедрения. Однако не менее важна и возможность “подстройки” готового решения под свою специфику, желательность самостоятельности”. Вместе с тем г-н Андреев отмечает некоторые перемены в поведении заказчиков, которые сегодня не пытаются найти решение “всё в одном” и охотно приобретают “изолированные” приложения — главное, чтобы они легко интегрировались. Роль консалтинга при внедрении снижается, поскольку предметные компетенции воплощаются в готовом продукте. Однако требования к интеграции с различными системами предприятия, в первую очередь с ERP, растут, отмечает эксперт.

Разумеется, нельзя всех стричь под одну гребенку. Артем Пермяков акцентирует внимание на разных категориях заказчиков: “Важно понимать, о каких заказчиках мы говорим. Для крупного бизнеса основное значение имеет производительность СЭД, возможность одновременной работы тысяч и десятков тысяч пользователей

Наши эксперты



ВЛАДИМИР АНДРЕЕВ,
президент, “ДоксВижн”



АЛЕКСАНДР БЕЗБОРОДОВ,
руководитель отдела
разработки программ
документооборота, “1С”



ЕЛЕНА ИВАНОВА, директор
по маркетингу, ЭОС



ВАДИМ ИПАТОВ,
заместитель генерального
директора по развитию
бизнеса, “ИнтерТраст”



ЮРИЙ КОРЮКИН,
генеральный директор,
“АВВУР Россия”



ВЛАДИМИР НЕДОБОЙ,
директор центра
интеграционных решений,
RedSys



АРТЕМ ПЕРМЯКОВ,
руководитель проектов
внедрения, Directum



ДМИТРИЙ ШМАЙЛОВ,
начальник отдела
развития ЕСМ-решений,
ЭЛАР

в распределенной среде. Важны для крупных структур и вопросы информационной безопасности. Средний и малый бизнес ориентируется в первую очередь на функциональность “коробки”, благодаря чему достигается экономия на внедрении”. При этом вне зависимости от масштаба общим критерием выбора для всех заказчиков является интерфейс, его современность, простота, удобство, дружелюбность и понятность, заключает он.

При прочих равных — когда технические характеристики, функциональное богатство и профессионализм консультантов достигли высокого уровня, — поведение заказчиков становится исключительно прагматичным. “Если мы улавливаемся говорить о приближении равенства функций, то определяющим фактором остается цена: по-прежнему этот момент часто перевешивает все остальные”, — признает Дмитрий Шмайлов, начальник отдела развития ЕСМ-решений компании ЭЛАР. Системы часто выбираются также исходя из опыта коллег по отрасли, личных предпочтений руководителей или привычек ключевых сотрудников. При дальнейшей проработке обращают внимание на качество поддержки конкретной системы в конкретном регионе, потому что лишние затраты и простои

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 14 ►

Итерационное сокращенное внедрение СЭД, или Давай сделаем это по-быстрому

ВЯЧЕСЛАВ ФИЛИППОВ

Время заставляет поставщиков и заказчиков ИТ-решений быть умнее. Реалии рынка дали толчок к развитию такого неординарного и местами рискованного варианта внедрения, как **итерационное сокращенное**: быстро, качественно и в рамках малого бюджета.

Подготовка

Приступая к новому проекту, мы снова оказались перед выбором, как внедрять. На входе мы имели: разнородные блоки процессов, короткие сроки, небольшой бюджет и учет затрат в еженедельных табелях, двух участников от исполнителя (руководитель проекта и бизнес-аналитик в одном лице; разработчик), заранее обученного администратора DIRECTUM, дружелюбного и открытого заказчика, а также твердое намерение сделать всё как можно лучше.

От максимального каскадного и итерационного внедрения отказались сразу — дорого и долго. Внедрение сокращенное (учесть все требования, не зная, чего хочется) — тоже нет, хотя уже ближе. В итоге приняли решение опробовать минимальный по затратам и срокам вариант — внедрение с поэтапным вводом процессов в опытно-промышленную эксплуатацию (ОПЭ).

Внедрение

Первое, что было сделано, — проведены исследование процессов и примерная оценка, насколько “коробка” справится с поставленными задачами. Параллельно рабочая группа прошла обучение основам работы в системе DIRECTUM.

Следующий этап — проектирование и адаптация системы. От тотального

документирования отказались, описание решений носило минимально необходимый характер и всё делалось параллельно и по-процессно, чтобы можно было тут же приступить к настройке.

Как был выстроен процесс “подгонки” системы под заказчика.

1. Исследование процессов у заказчика.

Изучались текущие процессы по каждому блоку. Результаты документировались по-быстрому, “от руки”. В итоге получили первоначальные схемы процессов “как есть”, общее понимание, как все устроено, и познакомились с основными исполнителями.

2. Оценка применимости “коробки” и первоначальная проработка решения.

Детально прорабатывались и разбирались схемы, полученные на первом этапе. Далее они перестраивались с учетом стандартных проектирования за счет исключения процессов документирования и длительного согласования.

3. Демонстрация и обсуждение схемы процессов “как будет”.

Главная задача — принять окончательное решение, как будут выглядеть процессы. Участникам выдавались распечатанные схемы, а сам алгоритм рисовался на доске с объяснением каждого этапа. В результате таких совещаний рождалась итоговая схема работы.

4. Настройка и адаптация системы.

Полученная схема работы реализовывалась в СЭД. Параллельно готовились инструкции пользователей.

5. Демонстрация работы в системе DIRECTUM для всех участников процесса.

Цель демонстраций — показать, как людям

предстоит работать, и морально настроить на то, что это скоро случится. Параллельно собирались замечания, которые тут же либо отклонялись, либо брались в работу.

6. Опытно-промышленная эксплуатация. Чем больше процессов было запущено, тем большее их количество приходилось одновременно поддерживать команде внедрения. Однако это балансировалось тем, что основные замечания по предыдущим блокам к моменту запуска следующего обычно уже были исправлены. С каждым днем и сам заказчик становился все опытнее, и “бытовые” консультации перекладывались на плечи ответственных.

По такой схеме была проведена работа по каждому из четырех блоков автоматизируемых процессов. Нам удалось значительно сократить трудоемкость и длительность проектирования за счет исключения процессов документирования и длительного согласования.

Проблемы и рекомендации

Проект был закончен раньше запланированного срока и с приличной экономией бюджета. Однако такой подход таит в себе определенные риски:

- **Ошибки в проектировании, появление новых и изменение существующих требований.** Для исключения ошибок подробно разбирали все принимаемые решения и требования. Делали всё, чтобы рабочая группа до конца поняла, что будет в результате, и продумала все варианты использования. К слову, доработок и изменений после запуска в ОПЭ было немного.

- **Разногласия с заказчиком во время ОПЭ по поводу того, что делаем, а что нет.** Чтобы нивелировать этот риск, постарались

установить доверительные взаимоотношения с заказчиком. Вдобавок к этому активно прививали понимание, что всё и сразу реализовать в рамках ограничений проекта мы не сможем.

- **Замечания от пользователей из-за укороченной ОПЭ и отсутствия тестовой эксплуатации.** Проблема решалась детальным устным обсуждением на этапе проектирования, а также подготовкой заказчика к тому, что доработка и развитие системы будут продолжаться и после окончания проекта внедрения.

Несмотря на все сложности, методология может использоваться и быть эффективной, если имеем:

- небольшой бюджет и сжатые сроки;
- относительно малое количество пользователей СЭД;
- согласие заказчика подстраиваться под стандартные возможности системы, а не только адаптировать ее под процессы;
- отсутствие бюрократии и быстрое принятие решений;
- возможность предоставить удаленный доступ к СЭД (в противном случае при таком варианте внедрения выполнять работы будет затруднительно);
- возможность и желание заказчика уделять проекту не менее 50% своего времени, а также идти на компромиссы;
- способность команды внедрения на протяжении всего проекта работать в активном режиме — параллельные работы, постоянное взаимодействие с заказчиком, сжатые сроки.

Необходимость соответствовать индивидуальным ожиданиям и потребностям заказчика заставляет снова и снова придумывать новые подходы к реализации проектов, искать места, где можно сэкономить, решать, как сделать все “по-быстрому” и на достойном уровне. Поэтому к выбору варианта внедрения и путей сокращения нужно подходить с головой и индивидуально в каждом конкретном случае.

Автор статьи — руководитель проектов внедрения DIRECTUM.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ DIRECTUM

Электронный...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 13

никому не нужны. А кроме того, сейчас все чаще смотрят на происхождение продукта, отмечает эксперт.

“По понятным причинам для многих заказчиков важным становится вопрос построения импортонезависимой среды для управления документами, — говорит Вадим Ипатов. — Есть организации, которым эта тема интересна исключительно в контексте сокращения издержек на приобретение лицензий, в то время как другие ставят целью создание доверенной информационной среды. Сегодня можно выделить еще один явный тренд всего российского рынка ИТ: разработка с применением СПО. В текущей экономической ситуации это логичное направление развития корпоративных систем, в том числе и СЭД”.

Необходимо сказать, что на рынке СЭД импортозамещение произошло практически естественным путем: изначально в силу ориентации заказчиков на автоматизацию российской бюрократии спрос на отечественные системы был выше. Сейчас из-за курса национальной валюты и политической ситуации крен в сторону отечественных СЭД только усилился. (Справедливости ради следует отметить, что СЭД и ЕСМ, строго говоря, синонимами не являются. И санкции распространяются далеко не на все российские предприятия. Поэтому западные вендоры по-прежнему ведут крупные проекты в России, автоматизируя различные бизнес-процессы, не всегда связанные с традиционным документооборотом.)

Ловушка морального износа

Известное правило айтишников “работает — не трогай” может сыграть злую шутку с любой ИТ-системой, в том числе

и с СЭД, где к этому добавляется еще мощный консерватизм пользователей, не желающих менять процессы документооборота, чтобы двигаться в ногу со временем. Поэтому, несмотря на то, что разработчики постоянно выпускают обновления своих продуктов, через 5—10 лет после внедрения многие клиенты задумываются о замене “старой” СЭД вследствие ее морального износа. Как избежать этой ловушки?

Вадим Ипатов уверен, что избежать морального износа можно только одним способом: искать прогрессивные технологии и новые способы работы с контентом, выявлять порой еще неочевидные запросы клиентов. “Рынок СЭД уже не раз переживал технологические переломы. Появление потокового сканирования, потребность заказчиков в распределенных СЭД, развитие BPM-инструментов, бум мобильных приложений — таковы лишь некоторые вехи, — напоминает эксперт. — По нашим оценкам, технологические новшества, за которыми следует очередной этап развития рынка СЭД, появляются каждые 3—5 лет”. Однако основной потенциал развития СЭД г-н Ипатов связывает с обеспечением поддержки различных моделей управления. В этой части перспективным подходом считается адаптивный кейс-менеджмент (Adaptive Case Management, АСМ), позволяющий в отличие от традиционных инструментов BPM быстро реагировать на меняющиеся условия.

Но одних только усилий разработчика недостаточно, чтобы поддерживать СЭД в актуальном состоянии. Большая доля ответственности лежит и на самом заказчике — ведь нужно планировать развитие своей системы и регулярно ее обновлять. Распространенный среди автомобилистов подход “купить и пользоваться, пока работает” в случае ИТ не годится — потому что софт устаревает быстрее, чем любое “железо”, и одним только техоб-

служиванием тут не обойтись, часто требуется глубокая модернизация.

“Парадокс состоит в том, что за 5—10 лет сама платформа, на которой функционирует СЭД заказчика, тоже очень сильно изменяется, — комментирует проблему Владимир Андреев. — Поэтому если не делать регулярных обновлений, получается, что по трудоемкости миграция “через пять версий на текущую” сравнима с внедрением новой системы. Это, наверное, нормально, это здоровая конкуренция вендоров, потому что на замороженном рынке неоткуда взяться инновациям. Ловушки морального износа можно избежать, если постоянно развивать свою систему, решать на ней новые задачи, увеличивать ROI, вовремя обновляться. Такая тактика правильна во всех случаях, даже если вы будете переходить на альтернативную платформу, то успеете амортизировать старую задолго до перехода”.

Лояльный и дисциплинированный заказчик, который регулярно покупает техподдержку и устанавливает все обновления, — мечта любого вендора. Однако даже этот путь не гарантирует клиенту, что его СЭД будет адекватна реалиям нынешнего дня. Ведь при таком подходе вся ответственность за стратегию развития системы перекладывается на ее создателей, но кто может поручиться, что команда идет верным курсом?

На этот риск обращает внимание Артем Пермяков: “Некорректно выбранный вендором путь развития системы может быть источником проблем. Если при выпуске новых версий разработчик не учитывает современные управленческие и технологические тренды, то его система, пусть даже последних версий, с каждым годом все больше устаревает. Поэтому и переход заказчиков на новые версии не приносит желаемого эффекта”. Второй фактор, на который указывает эксперт, — отказ заказчика от обновле-

ния системы — тоже имеет место, здесь г-н Пермяков согласен с Владимиром Андреевым. Причины отказа могут быть разные: “отсутствие ресурсов на обновление”, “и так все устраивает”... Данный подход к сопровождению и развитию системы неизбежно приведет к ее моральному устареванию. Таким образом, рецесс, позволяющий избежать морального износа, — постоянное взаимодействие с вендором, направленное на передачу ему пожеланий к функциональности решения, и постоянное развитие и обновление системы внутри предприятия.

Развитие ИТ в целом не происходит строго поступательно и эволюционно. Время от времени появляются прорывные инновации, которые перекраивают весь пейзаж рынка. “Говоря о моральном износе, не всегда имеется в виду только лишь сам продукт. Даже если он меняется и обновляется, на рынке всегда появляются принципиально новые решения, с новым интерфейсом и новым концептуальным подходом, на основе более мощной платформы, что не обеспечивает модернизацией давно работающей системы”, — замечает Елена Иванова. Кроме того, есть эффект привыкания: команда, которая изначально была ориентирована на завоевание клиента, со временем может расслабиться и перестать оказывать клиенту должное внимание. “Как этого избежать? На мой взгляд, нужно плотно работать с клиентом”, — резюмирует она.

Тем не менее миграции клиентов с платформы на платформу неизбежны. Нет такой силы, которая могла бы их навечно привязать к одному вендору. Об объективных причинах смены поставщика СЭД рассказывает Дмитрий Шмайлов: “Внутренние процессы и их регламент в компаниях меняются, и это в любом случае требует затрат на доработку существующих систем. Новый продукт — это гарантированная адаптация к новым ▶

реалиям. К тому же конкуренция растет, и внедрение новых продуктов часто обходится даже дешевле поддержки старых. Есть огромное количество примеров, когда из-за взлета курса доллара компании, использующие зарубежное ПО, попали в “ловушку сопровождения” — цена сопровождения оказалась неподъемной, а неуплата ведет к штрафам при возобновлении отношений; если деньги не платятся, то система устареет. В такой ситуации многие предпочли переход на аналогичное российское ПО”.

Не стоит сбрасывать со счетов и субъективный фактор. Как отметил Вадим Ипатов, переход на новую систему намного чаще связан с ротацией кадров, чем с моральным износом. Меняется руководство или приходит новая ИТ-команда со своими идеями относительно того, на базе каких продуктов должны автоматизироваться те или иные процессы. Поэтому нередко технологии и прикладные системы кочуют из одной организации в другую вместе с их приверженцами.

Вообще говоря, с моральным износом не все так однозначно — тут есть определенная доля лукавства. Владимир Недобой указывает, что есть заказчики, вполне успешно работающие на системах, которые можно назвать морально устаревшими в технологическом плане: с устаревшими архитектурами, с не самыми модными технологиями. Есть и те, кто перевнедряет некоторые свои системы каждые 3—5 лет, обосновывая это в том числе моральным устареванием. В каждом случае нужно разбираться детально, но, скорее всего, дело здесь опять же не в самой системе, а в качестве и полноте внедрения. Неполное внедрение значительно повышает риск сноса системы, например, при смене руководителя, и никакие современные технологии не будут страховкой от этого. Со временем любая система, любой продукт устареют, и, конечно, нужно выпускать новые версии, инвестировать перспективные разработки, чтобы к моменту окончания жизненного цикла одного продукта у вас было что-то интересное для рынка. Чтобы управлять этим риском, нужно иметь своё решение, и компании-разработчики, ориентирующиеся только на создание решений на базе

платформ и средствами, предоставляемыми платформами, рискуют потерять свой рынок, когда вендор снимет с пробы конкретную платформу, признав её морально устаревшей, или при смене лицензионной политики, или, как сейчас, в силу внешних политических и экономических факторов, которые никто и прогнозировать не мог.

Искусственный интеллект заставит СЭД поумнеть

Искусственный интеллект (ИИ) вышел из лабораторий и начинает активно использоваться в разных задачах в бизнесе. Компьютер давно обыграл человека в шахматы, но сможет ли он сделать такую простую вещь, как регистрация входящего документа в СЭД и направление его нужному исполнителю? Что вообще эта технология может дать рынку СЭД/ЕСМ?

“Технологии искусственного интеллекта позволяют обрабатывать неструктурированные данные, то есть ту область, где привычные системы, основанные на статистике и правилах, не очень эффективны. Они могут быть настроены на конкретные бизнес-задачи, такие как извлечение и анализ информации из массивов текстовых данных, автоматическое распределение документов на основе их смысла по департаментам или ответственным внутри компании (например, обращений граждан или запросов клиентов) и конечно же улучшение корпоративных систем поиска, — говорит Юрий Кориюкин, генеральный директор “АВВУЮ России”. — Такие технологии предоставляют бизнесу наиболее точные и полные данные, чтобы принимать решения быстро и объективно, снижать финансовые и операционные риски благодаря тому, что вся необходимая информация имеется под рукой. В дальнейшем это приведет к появлению новых инструментов на рынке СЭД/ЕСМ для решения задач контентной аналитики на принципиально ином уровне”.

Другие отрасли двинулись по пути интеллектуализации раньше, чем СЭД, поэтому риски оказаться первопроходцем в этом деле не так велики, а выгоды можно получить значительные, вплоть до полной замены офисных сотрудников роботами. Так, один из крупнейших япон-

ских банков Mitsubishi UFJ Financial Group начал своего рода эксперимент, в ходе которого сотрудниками по работе с клиентами одного или двух отделений стали гуманоидные роботы Nao, созданные французской робототехнической компанией Aldebaran Robotics. Но если роботизация — дело пусть и не слишком отдаленного, но все-таки будущего, то автоматизация документооборота на основе ИИ возможна уже в наши дни.

“Сегодня в классические СЭД приходят технологии искусственного интеллекта, используемые в других сферах, где они имеют гораздо более определяющее значение. Например, технологии автоматической классификации и индексирования неструктурированных документов уже несколько лет применяются банками в кредитных конвейерах и для обработки документов операционного дня, заменяя ручной ввод”, — говорит Дмитрий Шмайлов. Другое направление — встраивание в СЭД интеллектуального поиска в дополнение к референтному, когда система подсказывает сотруднику, что запрашиваемое наименование фигурирует в текстах других документов, в том числе за пределами СЭД.

Нас, конечно, впечатляет, что в 2013 г. шесть компьютеров IBM Watson были “трудоустроены” в клиники США в качестве диагностов, где ИИ вполне успешно справляется с задачей подбора оптимальной тактики лечения, работая вместе с врачами-людьми. Однако революция едва ли произойдет очень быстро. Искусственному интеллекту еще предстоит многому научиться, чтобы освоить разные человеческие профессии.

Да, ИИ вышел из лабораторий в сегмент В2С, но в корпоративные решения он только еще приходит, отмечает Владимир Андреев. “В ближайшие 3—5 лет, наверное, не будет ни одной СЭД, не интегрировавшей в себе технологии интеллектуальной категоризации, интеллектуального поиска и поддержки базы знаний (не просто хранилища данных, а семантических объектов, фактов и связей), — уверен он в скором техническом прогрессе. — Вендоры к этому готовы, дело за спросом со стороны заказчиков. Но поскольку современный пользователь уже привык к интеллектуальным функциям в своем смартфоне, он очень скоро начнет требовать того же самого и от приложений. Этот эффект мы наблюдали несколько лет назад в форме “дайте нам поиск, как в Google”: сегодня уже почти все такой поиск своим пользователям дали”.

Транзакционный документооборот — близкая задача, но уже не СЭД

Количество первичных документов, сопровождающих цепочки поставок и финансовые операции, на несколько порядков превышает число обычных документов, а бизнес-процессы здесь протекают весьма интенсивно. На первый взгляд с технической стороны вроде все то же самое — есть документы, которые надо хранить в системе, заполнять карточки реквизитами, маршрутизировать и т. д. Но при этом документооборот,

связанный с обработкой транзакционных документов, имеет свои особенности. Прежде всего это тесная интеграция с ERP, обеспечение юридической значимости, необходимость извлечения данных из образов и многое другое. Нужно ли считать его отдельным рынком или это просто разновидность СЭД?

На взгляд Владимира Андреева, транзакционный документооборот — это отдельный рынок, в большинстве случаев примыкающий к ERP. Однако для ERP сам договор в виде текста вообще не является документом, никаких транзакций он не порождает. Поэтому договорной документооборот, связывание с договором переписки, истории согласования и других взаимодействий внутри предприятия и с контрагентом все-таки лучше автоматизировать в СЭД. В составе ERP обычно есть свои модули управления документами, но конкуренция между ними и СЭД существенная, она происходит чаще всего от непонимания разницы в назначении систем. Вместо этого надо беспокоиться об интеграции, считает эксперт.

Дмитрий Шмайлов указывает еще на одно важное отличие этого класса систем от СЭД: “Транзакционность может подразумевать автоматический

обмен систем данными, проведение операций без участия человека, включение в процесс третьей стороны и многое другое. Частично эти свойства используются в ЭДО, ВРМ, СМЭВ и т. д. Однако это отдельные задачи, отличающиеся от классического документооборота как с точки зрения их технической реализации, так и в части законодательного регулирования”.

Действительно, говоря об автоматизированной обработке электронных счетов-фактур и накладных, о сдаче налоговой отчетности, электронных госуслугах или о других подобных вещах, мы подразумеваем, что документооборот выходит за границы одного предприятия. Поэтому Антон Пермяков полагает, что межкорпоративный документооборот — это отдельный динамично развивающийся рынок, назвать который разновидностью СЭД нельзя, так как здесь решаются абсолютно разные задачи. СЭД обеспечивают качественное внутреннее взаимодействие сотрудников, управление контентом предприятия, а сервисы межкорпоративного документооборота — быстрое и дешевое взаимодействие между разными предприятиями; но интеграция этих систем позволит повысить эффективность работы каждой из них и предприятия в целом. □

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

ВНИМАНИЕ!
Для оформления бесплатной корпоративной подписки на PC Week/RE можно обращаться в отдел распространения по тел. (495) 974-2260 или E-mail: podpiska@skpress.ru, pretnzi@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

Как обеспечивается...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 12

защиты. Мы должны иметь возможность до проектирования системы и закупки оборудования собирать все требуемые документы из разных кусочков — базы данных уязвимостей, инцидентов, угроз. И делать это на основе общемирового опыта. Именно это позволит автоматизировать процесс анализа требований к защищенности и разработке кибербезопасности критически важных объектов (КВО).

А кроме того, надо понимать, что сама по себе система кибербезопасности АСУ ТП работать не может. Она должна иметь точки сопряжения, чтобы инженеры, разрабатывающие комплексные промышленные системы автома-

тизации, могли обеспечить глубокую интеграцию и взаимодействие с ней.

Еще один общий тренд — сопряжение большего количества подсистем КВО с АСУ ТП. Подсистема кибербезопасности будет плотно интегрирована с системами контроля и управления доступом, пожарной безопасности, видеонаблюдения и др. Перспективными являются системы комплексного анализа безопасности и сопряжения с компонентами защиты информации, глубоко интегрированными внутри аппаратно-программной платформы АСУ ТП, такими как авторизация, идентификация, разграничение доступа и разработка соответствующей комплексной политики кибербезопасности. □

PC Week Спасибо за беседу. □

PCWEEK
RUSSIAN EDITION

№ 7
(906)

БЕСПЛАТНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ
ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

Ф.И.О. _____
ФИРМА _____
ДОЛЖНОСТЬ _____
АДРЕС _____
ТЕЛЕФОН _____
ФАКС _____
E-MAIL _____

1С 1
 ЛАБОРАТОРИЯ КАСПЕРСКОГО 9
 ASUS 2
 HUAWEI 5

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.