

По дороге к ЕСМ. Вопросы и ответы

Аналитики и практики в один голос утверждают, что на сегодняшний день наблюдается экспоненциальный рост объемов корпоративной информации. Она создается в процессе работы специалистами компании или приходит из самых различных внешних источников. При этом создается и хранится информация в самых различных форматах и на различных носителях. Управление корпоративным контентом, таким образом, становится одной из приоритетных задач для тех компаний, которые намерены сохранять высокий уровень эффективности своей работы. На сегодняшний день системы электронного документооборота используются практически у всех предприятий и организаций, но в свете вышеназванных тенденций бизнесу нужно двигаться дальше, к комплексным решениям, позволяющим управлять всем объемом корпоративной информации: нужно двигаться к ЕСМ-системам. О том, когда следует задумываться о внедрении ЕСМ-системы, на какие основные параметры следует обратить внимание при выборе продукта, на какие «грабли» не наступить в процессе интеграции, мы и поговорим.

Начнем с определения. Enterprise Content Management (ЕСМ) – это управление корпоративными информационными ресурсами. ЕСМ обеспечивает использование любой необходимой в определенный момент корпоративной информации вне зависимости от ее источника, формата и физического месторасположения. Соответственно, ЕСМ-системы – это ИТ-решения, позволяющие осуществлять весь объем вышеназванных задач.

В основной функционал ЕСМ-систем входит управление документами на предприятии, управление образами документов, управление записями, управление потоками работ, то есть поддержка бизнес-процессов, передача документов и другого контента по заранее разработанным маршрутам, назначение рабочих задач, создание журналов хода выполнения бизнес-процессов. Кроме того, функционал ЕСМ-систем предусматривает управление веб-контентом (содержанием корпоративного сайта или портала), инструменты для взаимодействия пользователей, управление медиаконтентом, управление знаниями (поддержка систем для накопления и доставки информации, необходимой для принятия решений) и управление коллективным взаимодействием пользователей при подготовке и использовании документов.

Когда начинать

Проводя аналогию, можно отметить, что сегодня любой бизнес с точки зрения внутренних процессов представляет собой своего рода конвейер. И вся рабочая информация во всех ее формах и форматах – будь то, например, документы, графики, коммерческие предложения, прайс-листы и так далее – движется внутри компании по некоему конвейеру или, если хотите, маршруту. Естественно, что в любой современной компании отслеживаются скорость процесса «прохождения информации по цепочке» и уровень издержек, которые возникают в процессе электронного документооборота и работы с цифровым корпоративным контентом. В компании с четко и эффективно выстроенными бизнес-процессами сбои в системе работы с документами сразу становятся видны, как и их отражение на показателях эффективности.

Но это идеальный вариант. Эксперты говорят, что, к сожалению, зачастую контроль бизнес-процессов в компаниях не настолько хорошо отлажен и то, что причина снижения эффективности работы кроется именно в неэффективной системе доступа и работы с контентом, сразу определить удается не всегда.

Своего рода «маячками», сигнализирующими о том, что компании необходима автоматизация процессов работы с электронным контентом, является то, что в определенный момент извлечение информации, необходимой для работы, становится «узким местом» в бизнес-процессах организации. То есть сотрудники не могут получить быстрый доступ к нужным документам и начинают тратить много времени на их поиск и выполнение работы с ними.

При условии, что процессы управления контентом в компании не автоматизированы, среди других наиболее характерных и часто возникающих проблем эксперты называют неопределенность стандартных процессов обработки, наличие нескольких копий одного и того же документа, сложности, возникающие при обмене опытом, а также использование некорректных версий файлов и документов. Также отмечается, что при отсутствии автоматизации процессов управления контентом в компании часто затруднен контроль за действиями сотрудников, а кроме того, возрастает риск случайной или преднамеренной утраты информации. Низкий уровень надежности хранения информации – еще одна характерная проблема.

Понимание того, оправдано ли внедрение ЕСМ-системы с точки зрения финансовой выгоды, достигается после проведения соответствующих расчетов (в которых - в числе прочего - учитывается стоимость времени, которое каждый из сотрудников тратит на поиск и доступ к нужной информации) и сравнения полученных результатов с затратами на приобретение и внедрение ЕСМ-системы.

Выбор сделан. Выбор впереди

Когда решение о необходимости внедрения ЕСМ-системы в целом принято, встает вопрос выбора конкретного продукта. Здесь, как отмечают специалисты, ориентироваться следует на несколько основных параметров.

По определению, любая бизнес-структура, нацелена, в конечном счете на получение прибыли. В идеале компаниям важно оценивать свои действия именно с этой точки зрения. Принимая решение об автоматизации любых бизнес-процессов, в том числе решая внедрить в организации ЕСМ-систему, ответственные за это решение сотрудники должны ориентироваться на то, что внедряемое решение в первую очередь обязано приносить прибыль компании.

С практической точки зрения, при выборе конкретных продуктов важно обратить внимание на то, чтобы выбранное решение было понятным и удобным в использовании. «Зачастую мы можем наблюдать такую картину: люди выбирают некоторую систему, тратят деньги на ее приобретение и настройку, но в итоге ЕСМ-система в компании «живет своей жизнью», а сотрудники продолжают работать так, как они это делали раньше. Такая ситуация возникает в том числе и потому, что ЕСМ-система может оказаться оторванной от реальных задач и реального опыта сотрудников и не обладает достаточной гибкостью для адаптации к потребностям конкретных пользователей и к задачам конкретной компании», - говорит менеджер по продуктам компании «Электронные Офисные Системы» Сергей Полтев.

Еще один важный аспект при выборе системы – это выбор между готовым универсальным решением (так называемым «коробочным» продуктом) и системой, которую делают «под заказ», то есть под конкретного клиента. Согласно все еще довольно распространенному мнению, решение, сделанное «под конкретного заказчика», должно быть лучше стандартного продукта. В реальной жизни зачастую происходит наоборот. Эксперты как раз склоняются в сторону готового универсального продукта. Причин тому, почему «коробочная» ЕСМ-система лучше «самописной», называется несколько. Во-первых, это время – очень важный фактор для бизнеса. Всем известно выражение «время - деньги», и в современных условиях, когда процессы в компании должны занимать не дни и недели, а часы и минуты, это действительно так. Иными словами, ЕСМ-система, которая пишется

под заказчика долгое время, а потом еще несколько лет отлаживается и интегрируется в бизнес-процессы, это дорогое удовольствие, несмотря на некую «эксклюзивность», степень которой порой бывает завышена.

Универсальное решение гарантирует с одной стороны снижение издержек за счет скорости внедрения и отсутствия времени, затрачиваемого на разработку. Второй аспект, который можно выделить – это то, что готовое «коробочное» решение уже оттестировано и, следовательно, обеспечивает большую надежность в работе.

«Хорошее «коробочное» решение должно иметь возможность гибко адаптироваться с точки зрения пользовательского интерфейса и иметь гибкие возможности по интеграции с другими информационными системами, используемыми на предприятии. Для того, чтобы система легко интегрировалась в существующий ИТ-ландшафт, она должна поддерживать актуальные стандарты взаимодействия. Среди них, возможность доступа к решению как к web-сервису, поддержка стандартных форматов XML и XSD для обмена данными и прозрачный API для разработчиков. Во всяком случае, таково наше видение, которое мы успешно реализовали в платформе eDocLib», - дополняет Сергей Полтев.

Упомянутая выше система eDocLib является коробочным решением, которое обладает всем функционалом ECM-системы, о котором говорилось выше. Среди отличительных особенностей платформы eDocLib можно отметить, что структура данных и возможность создания собственных наследуемых типов на ее основе, а также встроенный конструктор форм и настраиваемый механизм маршрутизации контента позволяют создавать работоспособные информационные системы в самые кратчайшие сроки. А поставляемая в комплекте с eDocLib дополнительная утилита экспорта и импорта данных способствует максимально быстрому вводу системы в эксплуатацию.

Отметим, что eDocLib выступает одновременно как готовый продукт и как средство разработки самостоятельных приложений. На базе ECM-системы eDocLib создан и разрабатывается широкий набор бизнес-решений, направленных на реализацию задач эффективного управления корпоративным контентом и организации успешного взаимодействия пользователей.

«Гроби» внедрения. Наступить нельзя обойти

Как отмечают эксперты компании ЭОС, не единожды можно было наблюдать картину, когда проекты по внедрению ECM-систем «переставали существовать под обломками собственного величия», то есть прекращались из-за желания сделать все и сразу. Для того, чтобы запятая в последнем предложении подзаголовка стояла в нужном месте, эксперты ЭОС рекомендуют переходить к использованию новой системы поэтапно и поступательно.

Для минимизации рисков при интеграции ECM-системы эксперты рекомендуют на первом этапе по возможности сделать небольшой «пилотный» проект с использованием внедряемой системы для «обкатки» процессов. При этом выбранное решение должно обладать способностью легко масштабироваться для дальнейшего поэтапного внедрения и расширения в зависимости от растущих потребностей бизнеса.

Еще одним распространенным негативным явлением, которое возникает в процессе интеграции информационных систем (в том числе и ECM-систем), является несоответствие ожиданий заказчика получаемому результату. Показательным в этом отношении является известный пример: в одной из европейских стран заказчик подал в суд на компанию-интегратора, после того как реализуемый ею для этого заказчика проект по внедрению ECM-системы растянулся на несколько лет и потребовал значительно больше средств, нежели предполагалось изначально. Эта история указывает на типичные ошибки, совершаемые заказчиком при выборе и внедрении системы. То есть обещание

сделать на заказ «нечто», как правило оборачивается тем, что это «нечто» делается «неизвестно как» и «неизвестно когда».

Справедливости ради отметим, что получение в итоге не того результата, на который рассчитывает заказчик изначально, может происходить и из-за того, что сам заказчик на старте проекта неверно формулирует задачи, которые требуется решить, или неверно понимает специфику функционала внедряемого решения. В итоге выбирается не оптимально подходящий инструмент и по ходу проекта проявляется несоответствие, о котором говорилось выше.

Эксперты ЭОС рекомендуют, как один из вариантов минимизации рисков выбора неподходящего решения попробовать использовать продукты, которые предоставляются по модели SaaS («ПО как услуга»). Это даст возможность оценить функционал решения и решить для себя насколько оно подходит для задач конкретной компании. В свою очередь, компания ЭОС уже обеспечила доступ к системе eDocLib по модели SaaS.

Важным аспектом при внедрении, на который указывают эксперты, является и так называемый человеческий фактор, в том числе и необходимость квалифицированного обучения пользователей работе с новой ЕСМ-системой. Ведущие игроки отрасли уделяют данному аспекту достаточно внимания как с точки зрения информационной поддержки программ обучения для клиентов, так и в части поддержания постоянного диалога с разработчиками.

Автор: Тимофей Белосельцев