

О продукте eDocLib: создайте то, что нужно именно вам!

eDocLib – система управления бизнес-процессами и информационными ресурсами организации, средство для повышения эффективности работы вашего предприятия.

Платформа eDocLib относится к классу ECM-систем (от английского Enterprise content management — так называют программные продукты, в основу которых положены процессы автоматизации управления информацией независимо от того, в какой форме она представлена).

Внедрение ECM-системы — способ выстроить максимально эффективно весь процесс управления вашим бизнесом, заставить полноценно «работать» информационные ресурсы, сэкономить время ваших сотрудников, и, как следствие — получить гораздо большую отдачу от вложенных средств.

Богатые возможности конфигурирования платформы eDocLib позволяют автоматизировать самые разнообразные задачи, создавать различные пользовательские модули, прописывать правила обработки любых, даже очень специфических информационных объектов, конструировать нестандартные документы, записи, картотеки, рубрикаторы, справочники, а в итоге – **создать прикладное решение, учитывающее все тонкости работы именно вашего предприятия**, и все это – без программирования.

ECM-система на платформе eDocLib – это инструмент для оптимизации внутренних управленческих процедур и одновременно – комфортная среда для коллективной работы. Разработчики изначально шли по пути создания максимально простого и интуитивно понятного интерфейса. Чтобы освоить продукт, вашим сотрудникам будет достаточно опыта работы с офисными приложениями, а некоторые возможности системы напоминают привычный функционал популярных «социальных сетей».

Несомненным преимуществом eDocLib является ее масштабируемость: она годится как для предприятий малого бизнеса, так и для крупных корпораций с территориально распределенной структурой. Особенностью eDocLib является ее интегрируемость со стандартными офисными приложениями Microsoft.

Возможности платформы eDocLib

Задачи, которые могут быть реализованы на платформе eDocLib, условно можно разбить на три больших блока:

1. **Управление информацией любого вида на всех этапах ее существования.** Система может «захватывать», создавать, систематизировать, определять правила движения и хранения информации. При этом программа протоколирует действия пользователей, а также осуществляет интеллектуальный поиск по любому из заданных параметров. В eDocLib найдется место всему, для чего вы сможете сконструировать список реквизитов или полей для описания, будь это официальный документ (структурированная информация), проект договора, «коллекция» прайсов, заметка с «умной мыслью», записанная сотрудником «на всякий случай», поручение руководителя, аудиозапись телефонного разговора, фотографии или видеofilm с презентации ваших

товаров, хвалебная статья в газете о вашем предприятии, коллекция ссылок на актуальные для вашего бизнеса ресурсы и т. д.

2. **Управление рабочими процессами организации** (вы можете сконфигурировать модули по управлению проектами, заданиями, продажами, взаимодействием с контрагентами и т. д.)

3. **Управление взаимодействием внутри организации** (в системе реализована возможность организации среды для коллективной работы сотрудников, в том числе из территориально удаленных подразделений; общения по профессиональным интересам; создания «личных страничек» для каждого сотрудника в рамках своего рода «корпоративной социальной сети»).

Внедряем ЕСМ – а зачем??

В эпоху – не побоимся этой фразы – интернетизации всей страны и информатизации бизнес-структур любому уважающему себя руководителю и топ-менеджеру приходится озадачиваться проблемой автоматизации управления информационными ресурсами организации. К сожалению, это, бесспорно, сложное, но при детальном разборе вполне постижимое явление обрело на просторах российского Интернета узкоспециализированную и пугающую неспециалиста аббревиатуру – ЕСМ.

Взятое из зарубежной практики сокращение от английского Enterprise content management еще не стало для русскоязычного бизнес-сообщества привычным, таким, как СЭД (системы электронного документооборота). Именно из-за терминологической непривычности и определенной чуждости бытует мнение, что внедрять ЕСМ-системы можно и нужно, но... «не нам, не сейчас, а только тогда, когда бизнес (для госструктур – политическая система либо система управления) выйдет на новый виток развития».

Рынок предлагает много вариантов ЕСМ-систем – от бюджетных, но при желании масштабируемых решений (пример – наша разработка eDocLib) до таких гигантов, как решения на базе платформы Microsoft SharePoint (мы предлагаем «коробочное» решение EOS for SharePoint). Но, к сожалению, общедоступная информация о функционале и сфере применения, об особенностях внедрения и спектре решаемых при внедрении ЕСМ задач не всегда понятна неспециалистам.

Отсюда родился еще один миф – что внедрение ЕСМ требует какой-то небывало высокой и особенной квалификации персонала. Между тем проблема кадрового голода достаточно хорошо знакома большинству бизнес-структур, а для государственного сектора и вовсе, судя по последним политическим новациям, одна из ключевых. И где же, спросит любой руководитель, мне взять гениальных, высокоорганизованных, компьютерно-продвинутых, и к тому же нужных профессий работников, способных «осилить» ЕСМ? И стоит ли результат от внедрения ЕСМ таких гигантских жертв и непомерных затрат?

Отвечаем по порядку.

Когда следует задуматься о внедрении ЕСМ-систем?

Любое техническое или программное новшество теми, кто привык считать свои затраты, внедряется прежде всего не из соображений моды, а для решения конкретных проблем. Итак, от чего нас способны избавить ЕСМ-системы? Какие

же проблемы – сигнал, что пора подумать о ЕСМ? Перечислим такие проблемы, с которыми сталкивается в наше время практически любая организация.

1. В процессе деятельности компании сотрудниками наработан огромный массив разнообразных по формату, содержанию и структуре документов, а также аудио-, фото-, видеоматериалов. Все это хранится частично на выделенном файл-сервере (хранилище фалов), частично – на компьютерах сотрудников. Каждый файл имеет несколько версий, причем самая последняя по дате редактирования – не обязательно окончательная и «правильная». Конечно, все рассортировано по темам (вариант – по датам, по подразделениям и т.д.), но в приемлемое время найти конкретный файл весьма проблематично. А вот риск случайно и безвозвратно удалить нужную информацию очень велик.

2. Любая иерархическая структура с имеющимися отношениями «руководитель-подчиненный» предполагает выдачу со стороны руководящего звена определенных указаний и поручений, а со стороны сотрудников – их исполнение. Многие организации, прежде всего органы государственного управления, практикуют обязательное документирование выданных поручений (на бумажных носителях плюс регистрация в системах электронного документооборота). В традиционных СЭД функция контроля исполнения документов весьма успешно реализована, но вот что делать с недокументированными указаниями? Невозможно любое поручение руководства оформить в традиционный документ, на это не хватит ни рабочего времени, ни персонала. Да и нерационально и смешно документировать поручение, например, созвониться с кем-либо и выяснить какой-то мелкий вопрос. Результат: до 40% указаний руководства, не попавших в документы, забываются, искажаются или намеренно не исполняются. «Не понял», «Недопонял», «Забыл», «А Вы не так говорили» или «А Вы не говорили» – такие отговорки знакомы любому руководителю, не так ли?

3. Возьмем классическую ситуацию – сотрудник работал с возможными поставщиками определенной группы товаров, анализировал прайсы, репутацию фирм, условия поставки, имел контакты с определенными представителями этих фирм – то есть проводил предварительную работу перед заключением договора поставки товара. И вдруг этот сотрудник внезапно попадает в больницу в тяжелом состоянии и для общения становится недоступен. Бывает, что заболевший сотрудник, к несчастью, на многие папки поставил пароли, да плюс еще придумал собственную систему хранения информации на рабочем компьютере... Контакты и наработки, «явки и пароли» можно надолго считать потерянными. Фактически кому-то придется начинать работу с нуля, а время (деньги) уходит.

И это мы взяли для примера форс-мажорную ситуацию, а если сотрудник увольняется со скандалом и не желает делиться информацией, которую почему-то считает своим капиталом? Гораздо хуже, но близко в плане бизнес-потерь. Любому ясно, что наработанная сотрудниками информация должна быть каким-то образом деперсонализирована, то есть отчуждена от ее создателя (владельца). Информация, созданная (полученная) в процессе трудовой деятельности в какой-либо организации, есть собственность этой организации, и это закон!

4. При создании файловых хранилищ с общим доступом «узким

местом» становятся вопросы безопасности и защиты информации: велик риск случайной порчи файлов, невозможно грамотно реализовать политику доступа, а риск, что не предназначенная для широкого круга лиц информация попадет не в те руки, очень велик. И нелояльного сотрудника мы выявить не сможем – как правило, выявить, кто именно скопировал информацию, очень сложно, так как работа с файлами не протоколируется.

5. Рассмотрим типичную ситуацию: руководитель организации уезжает в командировку, надавав подчиненным кучу заданий и жестко оговорив сроки. Иногда это называют «начальственной паранойей» - якобы руководитель больше всего на свете боится, что сотрудники в его отсутствие будут активно бездельничать, а офисные мониторы — истекать картинками сомнительного содержания. Естественно, даже если это не паранойя, а нормальное беспокойство в пределах разумного за свой бизнес, руководителю очень хочется знать, на какой стадии выполнение его заданий в тот или иной момент. Бодрым рапортам по телефону не всегда можно верить, и как же было бы здорово, если бы руководитель мог удаленно со своего планшета зайти, допустим, в систему документооборота и прочитать проект письма, договора, техзадания, которое он поручил сделать к своему приезду... Как правило, приходится требовать переслать эти проекты на личную почту, ибо корпоративная при удаленной работе не всегда доступна.

6. У вас десяток представительств в разных городах? Думаю, проблем, с которыми вы сталкиваетесь, хватит на объем кандидатской диссертации. Документы (бумажные) при пересылке между офисами теряются, попадают не тем адресатам, создать единую базу знаний организации невозможно, и даже такая простая вещь, как актуализация базы сотрудников, адресов электронной почты и телефонных номеров становится проблемой, требующей для решения жестких административных указаний и постоянного контроля. И прочая, и прочая, и прочая... Иногда доходит до того, что территориально удаленные подразделения фактически становятся неподконтрольными. Вспомним пример из знаменитого романа Фредерика Пола, классика американской фантастики. В «Операции «Венера» магнат рекламного бизнеса приезжает в удаленный офис в Калифорнии, откуда регулярно приходили по почте подробные отчеты, и застаёт милейшую картину — нетрезвые сотрудники режутся в карты, а ни одной первичной бумажки, на основании которой были составлены сводные отчеты для центрального офиса, нет и в помине... Печально, но вовсе не фантастично.

7. И последний пример. Характер деятельности вашей фирмы требует постоянных командировок сотрудников, которые на время поездок фактически выпадают из жизни организации – проекты, которые они вели, стопорятся, участвовать в обсуждении нового/важного они не могут и даже корпоративную почту читают только по приезду... Приходится придумывать дублеров, совместителей (отвлекая их от основных функциональных обязанностей) или увеличивать штат, то есть тратить деньги.

Вероятно, вы сможете и сами привести немало проблем, которые мешают вашей фирме жить и работать, и все они будут выражением информационного хаоса разной степени фатальности. Что ж, ЕСМ-системы спасут вас.

Кто может работать с ЕСМ-системой eDocLib?

Итак, вы решились — ЕСМ-система нужна, жить без нее не можете, но как же все-таки быть с персоналом? Сможет ли ваш коллектив безболезненно и в обозримом будущем начать нормально работать с новым программным продуктом?

Согласно проведенным исследованиям, освоить функционал и правила работы в eDocLib может любой более-менее активный пользователь социальных сетей. Среди работающего населения, особенно это касается персонала офиса, охват всевозможными «В контакте», «Одноклассники», «Мой мир» и т. п. близится к 100%. А сколько рабочего времени сотрудники тратят на общение в социальных сетях (причем часто — со своими же коллегами, сидящими в соседнем кабинете), никому не надо рассказывать...

Современные социальные сети — те же ЕСМ-системы, только преимущественно для личного пользования (хотя в последнее время коммерческая активность в них растет как на дрожжах). Может быть, стоит попробовать «убить двух зайцев» — организовав сотрудникам виртуальное пространство для рабочего общения, тем самым не только дать им дополнительный инструмент для обсуждения производственных вопросов, но и составить конкуренцию «пожирателям времени» — социальным сетям?

10 аргументов «за» eDocLib, или наши преимущества

1. Простая конфигурируемость, позволяющая создать свое прикладное решение под индивидуальные нужды предприятия. Вы, конечно, можете выбрать готовые решения (их на базе платформы eDocLib уже довольно много, например, популярная конфигурация eDocLib: Актив Бизнес), но преимущество платформы в том, что вы **без программирования** можете создать свой индивидуальный программный продукт практически под любые задачи, не ограничивая свою фантазию в формах документов, видах справочников или схемах движения информации.

2. Интуитивно понятный пользовательский интерфейс, быстрая адаптируемость сотрудников к работе в системе.

3. Управление бизнес-процессами осуществляется системой, основанной на web-технологиях, что позволяет координировать работу удаленных подразделений и организовать корпоративную сеть.

4. Также мы предлагаем решение на платформе eDocLib по модели SaaS.

5. У ЕСМ-системы eDocLib довольно низкая стоимость в данном сегменте программных продуктов, что позволяет избежать излишних затрат.

6. Вы всегда можете подобрать устраивающий вас комплект поставки, заказав необходимое количество лицензий. Мы предлагаем разнообразные варианты: для малого, среднего и крупного бизнеса.

7. Встраиваемость и интегрируемость с привычными приложениями MS Windows (Outlook, «Проводник»).

8. Многоязыковая структура системы (актуально для интернациональных коллективов).

9. Система eDocLib — первый программный продукт в России и один из первых в мире, получивший логотип «Certified for Windows Server 2008» и

сертифицированный под Windows Vista.

10. Наша репутация как разработчиков, поставщиков и внедренцев говорит сама за себя!

Что может быть реализовано на платформе eDocLib

В теории ЕСМ-систем выделяют ряд задач, которые решаются именно системами управления контентом и фактически являются их «визитной карточкой». Названия этих задач пришли к нам с запада, а непривычная терминология и английские аббревиатуры у многих вызывают порой такое же беспокойство, как и само понятие ЕСМ. Более того, многие технологии ЕСМ-систем взаимопроникающи, и это не упрощает понимание их сути. Мы взяли на себя смелость несколько повольничать с теорией ЕСМ-систем, и применительно к eDocLib свели ее многоплановый функционал к магической цифре «три» – разбили технологии на три больших блока – **управление информацией, управление рабочими процессами и управление взаимодействием внутри организации**. Ясно, что и такое деление очень условно, но хотя бы логично.

Управление информацией

Классическое определение информации – это знания или сведения о ком-либо или о чем-либо, которые можно собирать, хранить, передавать, обрабатывать, использовать. Информация классифицируется по многим параметрам, прежде всего по носителю, способу ее отображения, степени структурированности, стадии жизненного цикла и многому другому. Система eDocLib может иметь дело с любой информацией, способна ее принимать, создавать, хранить и передавать по определенным правилам.

Управление документами и образами документов (Document Imaging)

«Сердце» любой ЕСМ-системы – документооборот, или управление документами. Все функции классических систем электронного документооборота реализуемы в eDocLib – это и возможность перевода бумажных документов в электронную форму (сканирование), их регистрация в системе и систематизация; это и весь жизненный цикл электронных документов – от создания проекта документа, его согласования, утверждения, рассылки, выдачи по нему поручений и заданий и так далее, до стадии, когда документ становится исполненным (отработанным) и может быть помещен в архив.

Обращаем ваше внимание, что само понятие документа предполагает, что это некая структурированная информация, предполагающая наличие обязательных частей (реквизитов) – например, даты, подписи и т.д.

Система обеспечивает хранение разных версий документов, причем легко установить, какая из версий является актуальной.

Все действия пользователей с документами отслеживаются, это дает гарантию защиты от недобросовестных сотрудников и утечки информации.

Управление знаниями (Knowledge Management)

Так же успешно, как и со структурированной информацией, ЕСМ-система

eDocLib может работать с неструктурированными данными, которые невозможно свести к комплексу обязательных реквизитов, как в случае с документами.

Скажите, часто ли вам приходилось вспоминать, в какой же подраздел многоуровневой системы ссылок и закладок Интернет-браузера вы поместили ту самую, которую ну вот прямо сейчас вам нужно открыть? А если эта ссылка сохранена на офисном компьютере, а понадобилась вам дома? Ну не привыкли вы к еще не слишком распространенным сервисам, которые предлагает Google...

Или еще – друг прислал вам интереснейшее интервью, которое «не для печати», вы куда-то очень удачно файл сохранили, назвав, как это часто бывает, совсем неадекватно содержимому... Готовы спорить, что на поиск нужных ссылок и файлов с важной информацией вы тратите не меньше часа в день.

То же и с внутренними, созданными в процессе работы, материалами, которые являются интеллектуальным капиталом фирмы, но, как правило, рассредоточены на локальных компьютерах сотрудников и недоступны ни для кого другого.

Во всех подобных ситуациях, а также во многих других вас буквально спасет система управления знаниями – один из популярнейших модулей ECM-систем. Сконфигурировав платформу eDocLib сообразно потребностям вашей базы знаний, вы сможете легко систематизировать, хранить и легко находить любую, имеющая интеллектуальную ценность, информацию в электронном виде – будь то текстовые файлы, графика или ссылки на другие ресурсы (как локальные, так и веб-ресурсы). Каждый объект можно снабдить аннотацией и другими описаниями. Это позволит осуществлять быстрый и удобный поиск, отслеживать актуальность имеющейся информации, организовывать подписки.

Управление электронными записями и данными

Часто в организации накапливаются разнообразные данные, которые слабо структурированы, не имеют такой высокой ценности и индивидуальности, как готовые интеллектуальные продукты (предмет системы управления знаниями), но могут когда-то понадобиться. Это, например, записи и материалы рабочих встреч с контрагентами, «исторические справки» и сведения о каких-то организациях, прайсы, описания продуктов и товаров, да все что угодно... Вроде бы и хранить не стоит, а как только уничтожишь, обязательно потребуется.

Готовы спорить, у вас не менее трех папок с названием «Разное», и хорошо, если на одном компьютере. К счастью, и эту свалку всякой всячины вполне успешно обработает и сохранит для вас eDocLib, если вы создадите в системе модуль для хранения именно такой категории данных. Вы можете для каждого вида записей прописать свои реквизиты, создать рубрикатор, а также настроить к ним доступ для любого из ваших коллег. Согласитесь, не очень приятно, когда вас будят в шесть утра вопросом: «А эта заметка у тебя в какой папке – «Разное прошлогоднее» или «Разное на разбор» и как она примерно называться может?» С eDocLib можете спать спокойно, за вас поработает поисковая система.

Управление мультимедиа контентом

Вы можете больше не беспокоиться за фото- и аудиоархив организации. Как правило, в случае проблем с местом на сервере системный администратор прежде

всего покушается на папки с фотографиями и аудиофайлами, которые нещадно уничтожает, не всегда обращая внимание на содержимое. Система позволяет хранить графические, видео- и аудиофайлы. Графические и видеофайлы форматов *.jpg, *.jpeg, *.gif, *.bmp, *.png, *.avi, *.wmv, *.mpeg можно просматривать на сайте самой системы без необходимости скачивания на локальные диски.

Поисковые возможности

Наверное, вы видели (слышали) убойную фразу, рекламирующую Yandex – «Найдется все!» Поисковая система eDocLib, конечно, не Yandex, а гораздо лучше – она поддерживает полнотекстовый поиск по содержанию файлов, поиск по метаданным; поиск в избранном (в личных папках пользователя) и по рубрикам системного рубрикатора.

Пользователи могут применять как уже имеющиеся в системе поисковые запросы, так и самостоятельно создавать свои, определяя, по каким реквизитам необходимо осуществлять поиск и как представлять полученные данные.

Управление рабочими процессами (Workflow), проектами и заданиями

В системе eDocLib вы можете смоделировать любой бизнес-процесс, сформировать под него особые виды документов и записей, прописать схему их движения, определить участников проекта, снабдить их требуемыми информационными материалами, выдать каждому индивидуальное задание, проконтролировать его исполнение, а в случае необходимости – напомнить средствами eDocLib о том, что пора бы приступить к его выполнению более активно, так как сроки уже поджимают. Ограничений по типу моделируемых процессов нет – будь то работа по заключению контракта, подготовка презентационного мероприятия, подбор персонала и т.д.

Особенно упрощается жизнь руководителя – выдав поручение (отдельное или к документу), он всегда может видеть степень его исполнения и все документы, которые в рамках работы над поставленной задачей создаются, а также мониторить, чем же на самом деле занимаются его сотрудники.

Управление взаимодействием внутри организации

Коллективная работа (Collaboration)

Пользователи ЕСМ-системы eDocLib – как отдельные, так и объединенные в группы – могут совместно работать над документами, исполнять задачи, сотрудничать в рамках рабочих процессов и обмениваться информацией. В системе доступно создание общих рабочих областей, форумы и комментарии, непосредственная и удаленная коллективная работа, использование электронной почты. Всё это – для поддержки деятельности проектных команд. И не принципиально, где находится сотрудник – в офисе, в командировке или дома – он остается активным членом команды, полноправным участником рабочего процесса.

Платформа была протестирована на предмет скорости работы через различные каналы, и оказалось, что для работы в удаленном режиме вполне удобен не только доступ по технологии ADSL, но и через 3G-модем можно работать весьма комфортно.

Личные «странички» сотрудников

Возможности eDocLib позволяют легко настраивать личное пространство сотрудников: при входе в систему пользователь получает быстрый доступ ко всем необходимым и часто используемым ресурсам – последним документам, личным папкам, исполняемым и новым задачам, к поступившим сообщениями, избранным разделам рубрикатора, актуальным подборкам необходимых данных. Такие своего рода «виртуальные рабочие столы» легко настраиваются и способны значительно облегчить повседневную работу.

Пользователи сами устанавливают правила наполнения своих «страничек» контентом. Они не только могут вручную найти в системе нужный документ и скопировать его в личную папку, но и подписаться на информацию определенной рубрики, темы и т. д. Всего-то нужно сформировать поисковый запрос (доступны тысячи комбинаций параметров поиска) и указать, что все документы, удовлетворяющие критериям, после их появления в системе должны быть скопированы в пользовательские папки.

Кроме того, eDocLib может выступать и как внешний портал организации, предназначенный для публичного использования, поиска необходимых данных, просмотра и работы с информацией.