



Ведущая темы
Александра КРЫЛОВА

ИТ-ландшафт компаний меняется. Этому способствуют, во-первых, внешние для корпоративной ИТ-инфраструктуры факторы – рост числа сотрудников со смартфонами и с планшетами, а также повсеместное распространение разнообразных облачных сервисов для сбора, хранения и синхронизации информации.

Во-вторых, к переменам ведут и факторы внутренние. В компаниях уже накоплено множество электронных документов, связанных с финансами, договорной деятельностью и т.д., а также электронных образов бумажных документов, которые нужно хранить и находить и к которым нужно предоставлять доступ сотрудникам.

В-третьих, нельзя списывать со счетов меры, которые предпринимает для развития электронного юридически значимого документооборота государство: легитимизация в этом году электронных счетов-фактур – лучшее подтверждение его благих намерений.

Все эти факторы с разных сторон подталкивают руководителей к тому, чтобы дополнить действующую в компании ERP-систему системой управления корпоративным контентом. Ведь, как утверждают эксперты, сегодня в ERP-системе такого контента хранится только 20%, и попытки использовать ее не то что для управления неструктурированным контентом, а хотя бы для решения задач электронного документооборота чаще всего заканчиваются неудачей, тогда как интеграция ERP и ЕСМ может дать заметный синергический эффект.

Что будет дальше? Очередные перемены, вызванные необходимостью для компаний управлять big data, сближение систем ЕСМ с системами бизнес-аналитики. Благодаря этому руководители бизнеса смогут не просто отслеживать исполнительскую дисциплину своих подчиненных, а анализировать бизнес-процессы, например по реализации какого-нибудь важного договора для того, чтобы быстро их оптимизировать.

А пока компаниям предстоит принять неизбежные изменения своих ИТ, оседлать информационную волну и научиться управлять лавиной неструктурированного, но от этого не менее ценного для их бизнеса корпоративного контента.

ЕСМ



Средство с омолаживающим эффектом



Электронный документооборот в «Информационном городе»

На гребне информационной волны



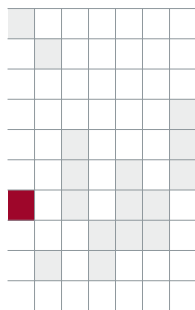
35
Аналитик
Рынок ЕСМ
снаружи и изнутри



36
Полезные
советы
Как оценить
эффективность
ЕСМ



46
Дискуссионный
клуб
ЕСМ в зеркале
рынка



ЕСМ – средство с омолаживающим эффектом



Обработка фрагментированной, неструктурированной или слабоструктурированной информации (табличных документов, графиков, чертежей, видео- и аудиофайлов), обязанным своим появлением разным устройствам и разным типам пользователей, – серьезный вызов для руководителей ИТ-департаментов. Их задача состоит в том, чтобы в сжатые сроки такую информацию собрать, обработать, проанализировать, а затем передать тем звеньям цепочки управления, которым она необходима, либо на хранение.

О том, что существенно упростить работу с неструктурированной информацией позволяют системы ЕСМ (Enterprise Content Management), известно давно. Однако сегодня, когда доля «тяжелого» контента внутри компаний неуклонно растет, эта концепция и сумма обеспечивающих ее технологий переживают второе рождение и движутся в сторону интеграции с системами BPM (Business Process Management) и BI (Business Intelligence) и в сторону мобильности.

Поиску ответов на вопросы, готов ли российский рынок к внедрению ЕСМ и какие вертикальные рынки уже сейчас с помощью таких систем находятся на гребне информационной волны, мы и посвящаем тему этого номера «ИКС».

Начать разговор хотелось бы с определения и разграничения понятий, часто пишущихся в России рядом – СЭД/ЕСМ, – чтобы преодолеть

Трудности перевода

Сам факт, что одно из обозначений систем написано кириллицей, а второе – латиницей, наводит на мысль, что системы электронного документооборота, СЭД – явление чисто российское, тогда как ЕСМ-системы пришли к нам из-за рубежа. Однако это не совсем так.

История внедрения систем электронного документооборота началась в России с автоматизации работы канцелярии – с регистрации входящих и исходящих документов, управления поручениями, контроля выполнения задач – словом, с документационного обеспечения управ-

ления. Если СЭД можно охарактеризовать как информационную систему, повышающую эффективность работы организации с помощью средств управления документами, то ЕСМ, согласно определению Gartner, – это целый набор технологий, в котором, помимо управления документами, есть управление образами документов, электронными записями, веб-контентом, а также средства коллективной работы. «Системы электронного документооборота решают определенную прикладную задачу, они могут использовать ЕСМ в качестве технологической платформы», – поясняет связь терминов Вадим Ипатов («ИнтерТраст»).

У заказчиков – свое видение различий между СЭД и ЕСМ. Александр Касаткин (ЕМС) сформулировал его так: «Когда компания находится на среднем уровне развития, она приходит к поставщику с вопросом: «Как нам внедрить ОРД?». Если же ее уровень выше среднего – она задумывается о развитии системы ЕСМ». Любопытно, что в качестве синонима СЭД использовался термин ОРД – организационно-распорядительный документооборот. По мнению Александра Аксельрода («КОРУС Консалтинг ДМ»), автоматизация ОРД, договорной деятельности и создание электронного архива – таков перечень основных задач, для решения которых внедряются сегодня ЕСМ-системы в России.

Таким образом, в России СЭД и ЕСМ образуют тандем. В этом тандеме зарубежные поставщики ЕСМ-систем и российские разработчики СЭД, с одной стороны, борются между собой в крупных проектах, а с другой стороны, поддерживают партнерские отношения, позволяющие использовать платформы для разработки прикладных решений. И эта фигура, как считают аналитики, есть

Отражение рыночной ситуации

По данным отчета IDC «Российский рынок ЕСМ 2012», объем ЕСМ-рынка, включающего в себя тиражируемые программные продукты и услуги консалтинга, внедрения и обучения, в 2011 г. соста-

вил \$277,2 млн. По темпам роста – более чем на 20% в год – он обогнал и российский рынок ИТ, и глобальный рынок систем управления корпоративным контентом. Одна из его особенностей – преобладание на нем отечественных компаний-разработчиков.

По оценкам аналитиков, в 2011 г. около 60% рынка СЭД/ЕСМ занимали пять компаний: EMC, «1С», Directum, Cognitive Technologies и Microsoft. И это при том, что на рынке активно работают и другие вендоры, признанные Gartner ЕСМ-лидерами: IBM, Microsoft, Oracle, Open Text.

Свою оценку дала рынку компания DSS-Consulting, охарактеризовавшая в «Аналитическом обзоре российского рынка тиражных ЕСМ-продуктов по итогам 2011 г.» достигнутые им результаты как рекордные за все 16 лет наблюдения. Согласно данным исследования, даже без учета «тяжелых» полнофункциональных ЕСМ-платформ и заказных разработок на их основе совокупное количество завершенных проектов по внедрению программных решений СЭД/ЕСМ в России впервые за несколько лет выросло. Количество установленных автоматизированных рабочих мест по сравнению с 2010 г. увеличилось на 46%; на 8% выросло число системных интеграторов, работающих в этом сегменте. Сегмент тиражных ЕСМ-решений по итогам 2011 г. оценивается аналитиками DSS-Consulting в 2400–2600 успешно завершенных проектов и более чем 300 тыс. автоматизированных рабочих мест.

Заключения аналитиков подтверждает и высокая самооценка участников рынка СЭД/ЕСМ. Так, по словам Михаила Шухардина (Directum), прирост бизнеса компании в 2011–2012 гг. составил 40%. На 20% выросло ЕСМ-направление в «Ай-Теко», о 15%-ном приросте за этот период сообщила Optima software.

Даже косвенные оценки развития бизнеса формулировались участниками рынка таким образом, чтобы в реальности роста ни у кого сомнений не возникло. «Динамика положительная, а о конкретных цифрах можно будет говорить в конце года», – ответил на вопрос о темпах роста бизнеса Олег Бейлезон («Логика бизнеса 2.0»). «Количество пресейлов 2012 г., в которых мы совместно с компаниями определяли ЕСМ-стратегию, увеличилось по сравнению с прошлым годом вдвое», – заявил Алексей Роцин («Инфосистемы Джет»). А компания IBS Platformix отметила, что проекты по внедрению систем управления корпоративным контентом в 2012 г. вошли в Топ-10 проектов развития экспертизы и продвижения в продажах.

Вместе с тем, как показали результаты опроса, проведенного IDC в 1300 крупных российских компаниях, внедрения ЕСМ-систем, охватывающие все 100% сотрудников, пока носят в России точечный характер. Да и функциональность таких решений ограничена. По оценке Леонида Алдошина (Cognitive Technologies), спрос на полномасштабные всеобъемлющие системы еще не сформирован, хотя вендоры все равно в этом направлении движутся. «В ожидании роста спроса системы управления корпоративным контентом и системы управления бизнес-процессами развиваются в сторону расширения набора возможных модулей», – отмечает он.

Таким образом, несмотря на то что доля проектов внедрения СЭД по-прежнему превышает долю проектов внедрения систем ЕСМ, спрос на последние в российских компаниях неуклонно растет. Однако до сих пор есть организации, где топ-менеджеры задаются вопросом:

Зачем нужен ЕСМ?

«Для того, чтобы правильно воспользоваться глобальным трендом роста доли неструктурированного контента в мировых информационных ресурсах, – на правах поставщика полнофункциональных платформ для систем управления корпоративным контентом отвечает Дмитрий Лактионов (IBM). – Если ЕСМ-решение по каким-то причинам в компании не применяется, это означает, что организация использует лишь 10–15% всего объема полезной информации».

Для того, чтобы научиться управлять огромными массивами разнородного контента – цифровыми документами, образами бумажных документов, электронными записями и некоторыми другими, считают эксперты Oracle. Чтобы автоматизировать их, а потом экономить свои средства за счет оптимизации рабочего процесса и повышения качества обслуживания клиентов.

«Зачастую, – констатирует Сергей Полтев (ЭОС), – внедрение ЕСМ-решений становится отправной точкой для осмысления происходящего в компании и поиска путей повышения эффективности. И наоборот, эффективное управление, как правило, требует современных ЕСМ-инструментов».

Кроме того, внедрив ЕСМ, заказчики получают ключ к решению сразу многих задач. Им становятся доступны мгновенный точный срез объема и структуры данных, аналитические отчеты по жизненному циклу информации на предприятии, снижение стоимости ее хранения, обеспечение ее безопасности.

Однако, несмотря на осознание всех этих преимуществ заказчиками, понятно, что из множества видов неструктурированного контента, которым можно управлять на платформе ЕСМ, они выбирают лишь небольшую часть, расставляя таким образом

Приоритеты

В зоне внимания компаний, задумавшихся о возможности внедрения ЕСМ-системы, должно находиться развитие средств интернет- и мобильных коммуникаций (чатов, мессенджеров, SMS), а также соцсетей и вики-ресурсов, в которых создается значительная часть неструктурированного корпоративного контента. Но в силу ли формализованности российского стиля управления или же потому, что крупные корпоративные клиенты предпочитают сначала автоматизировать процесс управления неструктурированным контентом на более важных для бизнеса участках, а может быть, просто из-за ограниченности средств, этого не происходит. В зависимости от типа бизнеса используется либо один, либо несколько компонентов ЕСМ. Кто-то строит систему управления документами, кто-то – систему управления образами документов, кто-то сосредоточился на управлении потоками работ и создании базы знаний, кто-то –

на построении решения для совместной работы, а кому-то не надо ничего, кроме обработки видео.

Об этом говорит и опыт российского разработчика систем СЭД/ЕСМ, компании Directum. «Большинство заказчиков желают автоматизировать не более трех задач, – констатирует М. Шухардин. – Делопроизводство, архив документов, управление договорами – вот типовое ожидание коммерческих структур».

В импровизированном шорт-листе запросов крупных компаний, составленном «ИКС» по результатам опроса участников рынка, также оказались электронная почта (это признали почти все), корпоративный портал, электронные документы, средства совместной работы, файловые ресурсы, базы данных. Ряд других, оригинальных мнений собран в Дискуссионном клубе «ИКС» (→ см. с. 46). Лидером по частоте обращений заказчиков по поводу автоматизации обработки различных видов корпоративного контента к производителям тиражных СЭД/ЕСМ-продуктов и системным интеграторам оказалось управление созданием и вводом документов. На первое место по частоте обращений его поставили 46% респондентов «ИКС» и еще 31% – на второе (см. диаграмму).

Большинство опрошенных участников рынка сомневаются в существовании в России спроса на автоматизацию управления контентом, порожденным социальными медиа. «Я не верю, что SMS, чаты и соцсети потребуют автоматизированного управления на крупном предприятии, – заявил А. Касаткин. – А вот специфичным контентом, являющимся ключевым активом компании, – проектной информацией для институтов, информацией о месторождениях для нефтяных компаний, данными о клиентах для банков – они управлять готовы».

Таким образом, необходимость создания электронных архивов и хранилищ, управления финансовой и бухгалтерской документацией, словом, автоматизации

процессов, обеспечивающих безостановочное развитие бизнеса, ясно осознает

Заказчик

Исполнителей этой роли может быть несколько: владелец бизнеса, топ-менеджер, ИТ-директор, руководитель функционального подразделения, которому требуется автоматизация управления неструктурированным контентом.

Полезный эффект от участия в инициации проекта внедрения ЕСМ-решения первых двух фигур сомнений ни у кого не вызывает, особенно если они, во-первых, действительно хотят осуществлять контроль исполнительской дисциплины, понимать, насколько эффективно сотрудники работают с документами, иметь данные о том, сколько времени ими тратится на выполнение той или иной операции, чтобы потом, проанализировав их, попытаться оптимизировать бизнес-процессы. Во-вторых, если они готовы проявить свои волевые качества и быть последовательными.

А вот насчет выступления директора по информационным технологиям в роли лидера проекта автоматизации управления различными видами неструктурированного контента мнения расходятся. С одной стороны, как считает Александр Парамонов (IBS Platformix), четкое понимание того, как выглядит информация и как она ложится на инфраструктуру, – это стратегическая задача ИТ-директора. С другой стороны, СЮ непросто вникнуть во все подробности автоматизируемого бизнес-процесса в том или ином функциональном подразделении. К тому же, как полагает Л. Алдошин, ИТ-директора могут и не хотеть менять действующую в компании инфраструктуру, а об ее эффективности у них голова болит меньше, чем у руководителей бизнеса.

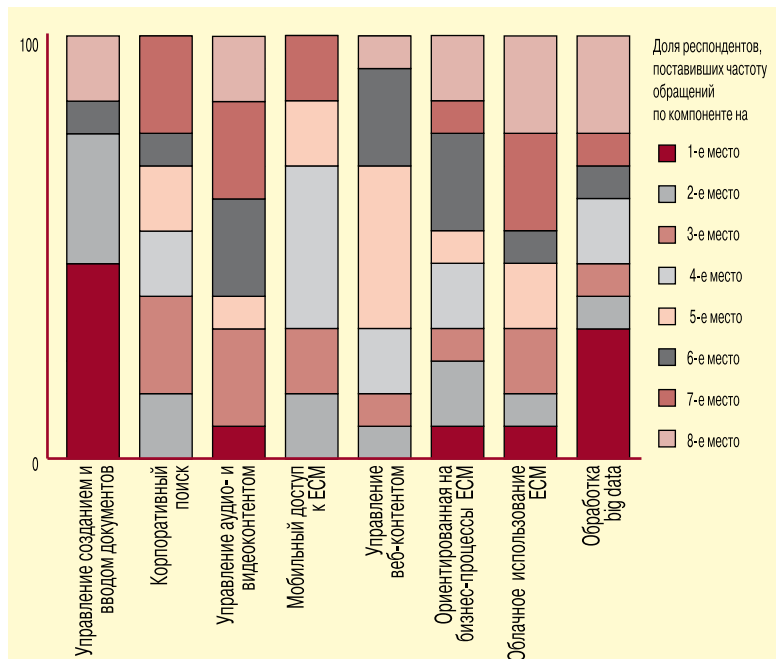
Так что роли заказчика в большей степени соответствует руководитель функционального подразделения, работу которого по созданию и/или обработке неструктурированного контента планируется автоматизировать. Мы заострили на этом внимание потому, что от наличия лидера во многом зависит

Успех проекта

Исходя из своей практики – свыше сотни реализованных проектов по внедрению ЕСМ, – Д. Лактионов утверждает, что основным слагаемым успеха является налаженная коммуникация между носителем бизнес-потребностей и специалистами, которые эти потребности преобразуют в реальную систему. «Если есть четкое понимание того, каким должен быть результат, то проект будет успешным», – уверен он.

Разумеется, достижению заблаговременно определенной цели проекта также способствует наличие опыта и высокого профессионализма у занимающегося внедрением системного интегратора. Ну и, конечно же, вы-

Востребованность различных компонентов ЕСМ-систем



Источник: Расчеты «ИКС» по данным опроса рынка

бор правильного решения, т.е. такого, в котором не просто заложены все необходимые функции, но есть некий запас «навырост». «Система ЕСМ – это дорогостоящее инфраструктурное решение, – комментирует Сергей Колесник (ИВК), – поводом для его внедрения может послужить какая-то конкретная проблема, например переполнение хранилищ электронной почты. Но потом заказчик входит во вкус, у него появляется потребность в расширении функционала ЕСМ-системы. И здесь важно, чтобы выбранная платформа не “выдохлась”».

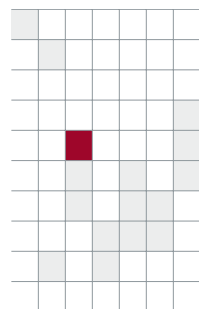
Поскольку ЕСМ-системой в идеале должны пользоваться все сотрудники компании, то важными факторами успеха являются их обучение и пропаганда новых методов работы. Протесты персонала против автоматизации работы с контентом объяснимы: во-первых, частый результат внедрения ЕСМ – сокращение штата. Например, в одном из проектов, реализованном «КОРУС Консалтинг ДМ» в крупной компании, после внедрения системы СЭД/ЕСМ оно составило 30%.

Во-вторых, современные ЕСМ-системы позволяют грамотно выстроить систему отчетов по операциям с тем или иным контентом в разрезе, комфортном для руководителя. Он может получать информацию о количестве выданных и выполненных/просроченных поручений по каждому сотруднику в любой заданный интервал времени. Понятно, что сами сотрудники от

этого не в восторге. Но если увязать эти показатели с размером премий, то исполнительская дисциплина в компании повышается на порядок.

Так что волевые качества руководителя и его глубокая заинтересованность в том, чтобы все сотрудники работали в системе, можно считать одним из решающих факторов успеха. А оценить этот успех – эффективность внедрения ЕСМ-решений – можно по принципу, разработанному и применяемому для других информационных систем, например ERP. Алгоритм известен: определить цели, которых в результате проекта нужно достичь, и соответствующие KPI, замерить их на старте и через некоторое время после ввода системы в промышленную эксплуатацию. «Мы предлагаем заказчикам замерить, сколько в организации уходит времени на подписание договора до внедрения системы и после. Или сколько в среднем времени уходит у сотрудников на выполнение поручений, – рассказывает А. Аксельрод. – Если поразмыслить в этом направлении, можно много показательных KPI придумать».

Все это подтверждает, что внедрение ЕСМ-системы для автоматизации управления информационными потоками и оптимизации бизнес-процессов, их порождающих, производит на компании, которые смогли до конца пройти через его горнило, своеобразный омолаживающий эффект, выражающийся в повышении продуктивности. ИКС



Рынок ЕСМ снаружи и изнутри

Результаты исследования полноты и эффективности внедрения ЕСМ-систем в России, проведенного IDC в 2012 г., разошлись с самооценкой компаний. Тимур ФАРУКШИН, директор по консалтингу IDC Россия/СНГ объясняет, почему.

Эффективность внедрения системы оценивается путем сопоставления KPI, замеренных перед его началом, с KPI, полученными после завершения проекта. Относительно полноты развертывания ЕСМ-системы можно поинтересоваться мнением компании напрямую, а можно задать ряд косвенных вопросов и на основании ответов сделать выводы самим. В нашем опросе, в котором приняли участие 1300 компаний с числом сотрудников 500–1000 и более из финансовой, нефтегазовой, энергетической от-

раслей, а также госсектора, телекома, транспорта и торговли, представленных как в обеих столицах (15 и 5%), так и исключительно в регионах (80%), использовались оба подхода.

Начну с результатов самооценки. Организации из госсектора, указавшие, что у них разработана стратегия в области ЕСМ и план ее реализации, а также создан центр компетенции в области ЕСМ, что говорит о полноте внедрения системы, его эффективность оценили в 70%. Еще более низкую оценку дали компании из отрасли энергетики и ЖКХ – 65%. Компании же из таких секторов, как нефтегаз, телекоммуникации, торговля, где, по признанию участников опроса, ЕСМ используется только некоторыми подразделениями и есть понимание необходимости интеграции в единую систему, эффективность внедрения оценили выше – в 81–87%.



Тимур ФАРУКШИН

В целом же на всех вертикальных рынках, за исключением госсектора, энергетики и ЖКХ, в самооценках компаний прослеживается закономерность: чем полнее развернута ЕСМ-система, тем выше ее эффективность.

Наши косвенные вопросы касались количества рабочих мест, подключенных к ЕСМ-системе, и подразделений, ее использующих; наличия структурной единицы, ответственной за документооборот, и средств для хранения неструктурированных данных. Кроме того, мы просили участников дать оценку своих потребностей в таких «продвинутых» функциях ЕСМ, как сквозной поиск, BI, облачность, мобильность, средства коллективной работы.

Оказалось, что больше всего рабочих мест подключено к ЕСМ-системе в организациях из госсектора, а также в банках и страховых компаниях – 26%. В торговле таких АРМ уже меньше 25%, на производстве товаров народного потребления – 17%, в телеком-компаниях – 15%. В нефтегазовой отрасли к ЕСМ подключено только 5% всех рабочих мест.

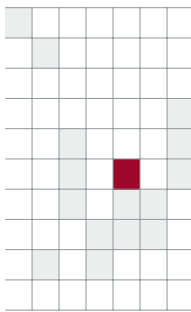
При этом в 22% компаний каждое подразделение решает вопросы документооборота самостоятельно, а в 2% компаний за документационное обеспечение их деятельности не отвечает никто. Респондентов, ответивших, что ЕСМ пользуются все отделы, оказалось только 10%, а ведь эта система должна охватывать все подразделения, которые выпускают или потребляют документы.

Приведенные данные говорят о том, что среднее проникновение ЕСМ в российские компании пока невелико. Это подтверждают ответы компаний на другие косвенные вопросы. Так, систему управления документооборотом/корпоративным контентом используют для хранения неструктурированного контента 45% респондентов. Электронным хранилищем данных располагают 53%, сквозным поиском – 29%, а системой бизнес-аналитики – 25% компаний. Облачные технологии активно используются в 11% компаний, а средства коллективной работы – чаты, блоги, вики-ресурсы – официально в 24% компаний и неофициально еще в 14%.

В итоге после «взвешивания» всех ответов на косвенные вопросы мы разглядели картину, обратную той, что видится самим компаниям: чем глубже ЕСМ-система укоренена в организации, тем ниже ее эффективность.

Объяснение этому есть. Российские ЕСМ-проекты переживают этап, на котором увеличивается число подразделений и сотрудников, подключаемых к системе, нарастает сложность проекта, накапливаются необходимые доработки, а значит, эффективность системы и удовлетворенность ею падают. Однако по мере преодоления этих препятствий начнется обратный процесс – эффективность будет расти. И мы надеемся, что результаты повторного исследования, которое мы хотим провести через год-другой, это подтвердят. ИКС

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ



Универсальных критериев выбора нет

В условиях, когда и крупные зарубежные вендоры предлагают свои полнофункциональные ЕСМ-системы, и добрый десяток российских разработчиков активно продвигает тиражные продукты, ИТ-директора сталкиваются с нетривиальной задачей выбора. Последовательность рассуждений, ведущую к правильному результату, предлагает Александр АКСЕЛЬРОД, гендиректор «КОРУС Консалтинг ДМ».



Александр АКСЕЛЬРОД

Универсальных критериев выбора ЕСМ-системы не существует, но есть такие, которые позволяют сразу же отсеять часть предложений. Первое, на что нужно смотреть, – это количество сотрудников, которые будут работать с системой. Если оно невелико, предположим, пять–десять человек, то не нужно внедрять тяжелую ЕСМ-платформу, например, IBM

FileNet: стоимость этого внедрения в расчете на одного пользователя будет просто фантастической. Лучше остановиться на решении российских вендоров – «1С», или Directum, или кого-то еще. Такие решения стабильно работают и с гораздо большим количеством пользователей, а стоимость лицензий у отечественных поставщиков ПО существенно ниже.



Следующий критерий, с которым надо подходить к выбору ЕСМ-системы, – это объем контента, как структурированного, так и неструктурированного, который планируется хранить в базе данных. Исходя из него выбирается класс системы.

А дальше, по мере погружения в бизнес компании, открывается масса других, не менее важных критериев. Является ли компания географически распределенной, достаточно ли ей единой централизованной инсталляции или требуется инсталляция распределенная? И если распределенное внедрение предпочтительней, то требуется ли консолидированная отчетность? Важны также предполагаемая защищенность системы (планируется ли работать в ней с конфиденциальными или с секретными документами), поддержка необходимой операционной системы и СУБД и т.п.

Получив ответы на все эти вопросы, можно переходить к функциональности, потому что одно дело – автоматизировать деятельность работников канцелярии, другое – если автоматизации подлежат множество бизнес-процессов (документооборот, закупки, электронный архив, управление цифровым контентом), и к тому же необходима интеграция с учетной системой.

На многих предприятиях существует корпоративный стандарт. И если таковым является IBM, то стоит ли выбирать решение Oracle, не в обиду последней будь сказано, и разводить зоопарк? Другое дело, если ИТ-системы в компании разновендорные.

Особняком стоят вопросы: платное должно быть программное обеспечение для ЕСМ-системы или бесплатное? Как оно лицензируется, т.е. что для компании важнее – количество пользователей, объем контента, какие-то другие функции системы? При этом СЭД на базе СПО не стоит смешивать со средствами коллективной работы, коих существует масса. Все они, начиная с Google Docs, «заточены» под четкое выполнение простых функций, не более того. Делать из них систему электронного оборота со всеми ее атрибутами неправильно даже для маленьких компаний, которым тоже нужно отслеживать сроки прохождения документов, давать по ним поручения, контролировать исполнительскую дисциплину. Как вы в Google Docs выдадите поручения? Так что эта система и другие средства совместной работы, построенные на СПО, для классических систем электронного документооборота – не конкуренты.

Нельзя упускать из вида и важную тенденцию: постепенный рост интереса к мобильным приложениям, которые корнями уходят в систему электронного документооборота. С течением времени многие из них стали представлять собой набор срезов из разных корпоративных информационных систем в одном модуле. Поэтому, выбирая ЕСМ-систему, стоит интересоваться наличием в ней мобильного клиента. В перспективе трех-пяти лет руководителю бизнеса обязательно потребуется возможность консолидации разных задач в одном мобильном приложении. ИКС

Как оценить эффективность ЕСМ?

Проблема оценки эффективности затрат на ЕСМ-, ERP-, CRM- и иные системы поддержки бизнес-процессов проистекает из объективной невозможности измерить их прямое влияние на прибыль.

О механике отслеживания эффективности применения ЕСМ-системы в организации – Ольга ПОДОЛИНА, аналитик компании «Ай-Теко».

Традиционные методики анализа эффективности использования активов, прямо участвующих в создании прибавочной стоимости, к информации неприменимы, равно как и формула «отношение прибыли к общим затратам есть эффективность». Дело в том, что расходы на информационные системы, включая и ЕСМ, – в большинстве случаев расходы косвенные, исчислить которые на единицу продукции можно только с помощью некоторой модели экономического планирования. Обусловлено это тем, что информация – нематериальный актив, участвующий в производстве всегда совместно с материальными и трудовыми ресурсами. Причем внедрение ЕСМ-системы непременно сопровождается изменением бизнес-процессов и трудозатрат.

Особенности анализа эффективности использования системы ЕСМ связаны с тем, что ее влияние на финансовые результаты носит не прямой, а косвенный характер, и осуществляется оно через цепочку причинно-следственных связей. Так, внедрение ЕСМ-

системы порождает следующие эффекты:

- улучшается обеспечение всех сотрудников необходимой информацией;
- появляется возможность усовершенствовать операционные процессы (разработку новых продуктов и услуг, производство, отношения с поставщиками, доставку товаров и пр.);
- наличие инструментов работы с неструктурированной информацией позволяет лучше учитывать потребности клиентов и предоставлять им продукцию и услуги более высокого качества;
- понимание потребностей клиентов дает возможность привлекать новых и сохранять старых клиентов, повышать объем продаж каждому из них, а также их прибыльность;
- увеличение количества клиентов и прибыльности каждого клиента приводят к росту совокупной прибыли.



Ольга ПОДОЛИНА

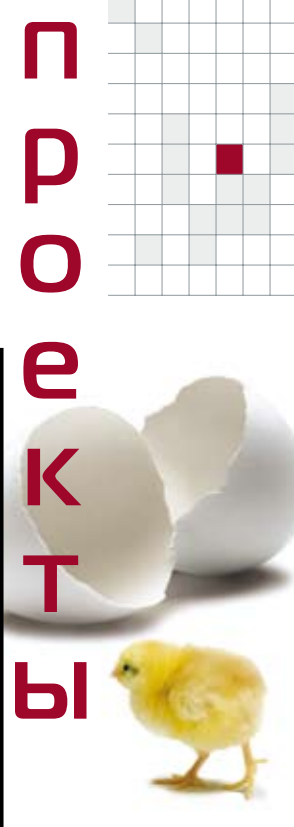
Таким образом, внедрение ЕСМ-системы – это только первый шаг к улучшению всей деятельности компании. Для достижения реального эффекта нужно выполнить множество дополнительных условий. И для его измерения необходимо оценивать весь комплекс изменений трудовых и материальных затрат после внедрения системы ЕСМ, причем еще и на протяжении некоторого времени. Детальная модель оценки часто оказывается неоправданно сложной и трудоемкой, поэтому обычно ограничиваются частными оценками.

Внедрение ЕСМ-системы должно идти в русле ЕСМ-стратегии, которая является разделом стратегии управления информацией (не путать с ИТ-стратегией!), разработанной в соответствии с общей бизнес-стратегией компании. При этом следует учитывать, что информационные системы эффективны для реализации той конкретной стратегии, для которой они были созданы. Если стратегическое соответствие обеспечено –

ИТ-системы оказываются высокоэффективными. Если же такого соответствия нет, они благополучно работают и выполняют свои задачи, но ярко выраженного эффекта не дают. Поэтому для достижения стратегического соответствия ЕСМ-системы нужно настраивать.

Готовой методологии не существует, но мы над ней работаем. Первый шаг – создание методики выработки ЕСМ-стратегии на основе бизнес-стратегии, описанной в методологии сбалансированной системы показателей. Через стратегическую карту можно проследить причинно-следственные связи и определить, автоматизация каких именно процессов работы с информацией даст не просто количественное улучшение показателей, а качественный рывок в деятельности.

В конечном счете единственный объективный критерий эффективности внедрения ЕСМ-системы – улучшение показателей деятельности, предусмотренное общей бизнес-стратегией предприятия. ИКС



Электронный документооборот в «Информационном городе»

ЭДО в столичном правительстве дуэлик: он внедряется как в рамках программы «Информационный город», так и для «Открытого правительства». В августе 2012 г. в нем работали 13 тыс. московских госслужащих. О проблемах и планах – Артем ЕРМОЛАЕВ, руководитель Департамента информационных технологий Правительства Москвы.



↑ Артем ЕРМОЛАЕВ

В 2011 г. для внедрения в исполнительных органах власти Москвы было выбрано облачное решение ЭДО, разработанное компанией «Системы документооборота» и с успехом использовавшееся в Республике Татарстан. Однако готовый продукт, хорошо зарекомендовавший себя в Казани, в столице «не взлетел». Причины – и в другом масштабе задачи, и в том, что процессы работы с документами в Татарстане и в Москве разные, и в менталитете людей, которые в этих процессах участвуют. В итоге исходную версию пришлось переработать процентов на 80–90%.

Для того чтобы избежать сопротивления со стороны армии чиновников, было решено переводить на «электронные рельсы» процессы такими, какими они сложились за десятилетия при работе с бумажными документами. Одновре-

менно выявлялись процессы, которые особо нуждаются в оптимизации с тем, чтобы аппарат правительства Москвы в рамках государственной городской программы «Открытое правительство» мог принять решение об их пересмотре.

С одной стороны, выбор облачной СЭД, подключиться к которой предельно просто, способствует быстрому ро-

Сухие цифры

300 тыс. документов из разных органов исполнительной власти ежемесячно проходит через систему электронного документооборота. Среднее время их доставки между ведомствами – 1–3 с вместо 1–3 суток по почте. За счет сокращения расходов на бумагу, устройства для печати и картриджи ежемесячная экономия для городского бюджета достигает 83 млн руб.



сту ее проникновения в городские органы власти и госучреждения всех уровней. Количество пользователей растет на глазах. К середине лета система электронного документооборота использовалась в 58 столичных ведомствах. Сейчас она активно внедряется в префектурах и в управах. Их руководство может по своему усмотрению выбирать путь подключения к ней: начинать с создания одного или нескольких рабочих мест в системе по приему-отсылке документов или сразу же идти на полномасштабное внедрение по схеме: каждому сотруднику – по подключенному к ЭДО рабочему месту.

С другой стороны, «облачность» решения требует дополнительного контроля безопасности единого центра обработки данных, поскольку в делопроизвод-

стве госслужащих часто встречаются документы, содержащие важную информацию. В настоящее время мы думаем над тем, как без ущерба для безопасности перевести в электронный вид процессы подготовки и обработки документов под грифом «Для служебного пользования», оборот которых до сих пор не автоматизирован.

До конца 2012 г. мы планируем подключить к системе электронного документооборота все 25 тыс. госслужащих и сотрудников бюджетных учреждений. А в 2013-м начнем выпускать ее новые релизы, переходя от решения одной непростой задачи к другой, еще более сложной. Например, собираемся предложить процедуру, позволяющую работать в системе с нормативными правовыми актами. **ИКС**

ЕСМ – последний штрих к автоматизации бизнес-процессов

Внедрив ERP-систему в 2004 г., компания «ВымпелКом» сегодня создает Общий центр обслуживания (ОЦО) для перехода к новой модели предоставления услуг своим подразделениям. Управлять контентом в ОЦО планируется с помощью новой ЕСМ-системы.



↑ Андрей ГОДУНОВ

– Чем вас не устраивает действующая система электронного документооборота? – начинаем беседу с Андреем ГОДУНОВЫМ, директором по информационным технологиям компании.

– Систему электронного оборота Lotus Notes мы внедрили почти десять лет назад. На тот момент это была одна из лучших систем на рынке. Однако за это время мы поняли, что у Lotus Notes есть некоторые огра-

У медицины свой контент

Вследствие перевода российского здравоохранения на «электронные рельсы» в лечебных учреждениях не только появляется «умное» диагностическое оборудование, но и растет объем специализированного неструктурированного контента.

Так, у Центра патологии речи и нейрореабилитации – государственного учреждения здравоохранения, осуществляющего комплекс лечебно-нейрореабилитационных, медико-педагогических и медико-психологических мероприятий по восстановлению высших психических функций, утраченных в результате очаговых поражений головного мозга вследствие перенесенного инсульта, черепно-мозговых травм и др. у детей и взрослых, – есть несколько категорий неструктурированного контента, для управления которым необходима система ЕСМ.

К первой относятся различные файлы в формате DICOM, которые получают «на выходе» МРТ, компьютерной томографии, ангиографии и т.д. Эти файлы имеют большой размер. Например, результаты одной МРТ позвоночника от шейного отдела до копчика, поступающие в систему архивирования и передачи изображений, «весят» 4 Гбайт. То есть долгосрочное хранение результатов исследований в электронном виде – достаточно нетривиальная задача.

Ко второй категории контента, нуждающейся в автоматизированном управлении, относятся записи сеансов телемедицины. В ходе этих сеансов происходит интерактивный обмен теми же результатами исследований в электронном виде, а также показаниями приборов удаленного мониторинга состояния пациентов, значительная часть которых пользуется услугами ЦПРИН в режиме дневного стационара.

Важно, что все результаты исследований каждого пациента центра, видеозаписи телемедицинских сеансов и показания датчиков мониторинга должны архивироваться как юридически значимые документы, т.е. без возможности их изменения после поступления на хранение. Одновременно требуется реализация поиска их в электронном хранилище по целому ряду метаданных.

Таким образом, потребность в автоматизации основных процессов деятельности таких высокотехнологичных лечебных учреждений, как ЦПРИН, назрела. И в целях экономии бюджетных средств предпочтительно, чтобы эта автоматизация была комплексной.

ничения, связанные с производительностью, синхронизацией распределенной работы и веб-доступом. Тем не менее мы бы работали в Lotus Notes еще достаточно долго, если бы не масштабный проект по организации в Ярославле Общего центра обслуживания, которому будут переданы общие для подразделений компании бизнес-функции, связанные с финансами, бухгалтером, управлением персоналом и закупками. Сформулировав для себя требования, которым должна соответствовать система, обеспечивающая движение разнородных документов из филиалов в региональные управления, а затем в центр обслуживания и обратно, мы поняли, что Lotus Notes не может их все выполнить. Так что до конца 2012 г. мы объявим тендер, по итогам которого выберем новую ECM-систему.

– Каковы же эти требования?

– Во-первых, интеграция с нашей ERP-системой, в которой в структурированном виде находятся все основные документы в области закупок, логистики, склада, договоров, платежей, счетов, основных средств, кадрового документооборота. Во-вторых, в состав ECM-системы должно входить решение сканирования и распознавания документов, сейчас мы используем для этой цели комплекс из двух систем – приложения Lotus Notes и системы сканирования. В ОЦО нам важно выстроить процесс наиболее эффективным образом, чтобы во время сканирования счета его номер, наименование поставщика, сумма, информация в текстовом виде автоматически создавались в ERP-системе, а получившийся электронный образ оставался в качестве приложения. В-третьих, нам требуется удобная и гибкая система, позволяющая менять

процесс обработки документов. Важно также обеспечить хранение большого количества документов в соответствии с нашими оборотами и глубиной хранения по времени.

– А наличие в системе средств обеспечения корпоративной мобильности?

– Это очень актуальный для нас вопрос, который нашел отражение в недавно утвержденной ИТ-стратегии компании. Для нас очевидно, что где бы ни находились пользователи корпоративных информационных систем, для принятия решений они должны своевременно и с удобством получать информацию по любым доступным каналам и принимать необходимые решения.

– Автоматизация работы с какими видами неструктурированного контента имеет приоритетное значение для «ВымпелКома» сегодня?

– Глядя в будущее с горизонтом планирования в три-пять лет, мы понимаем, что наши знания об абонентах, об услугах, которыми они пользуются, о сайтах, которые они посещают, о том, что они покупают и кому звонят, позволяют нам не просто лучше их понимать, но и предлагать более интересные для них продукты и услуги, возможно, в партнерстве с другими компаниями. Поскольку для получения такого понимания на абонентской базе численностью свыше 50 млн человек нужно обработать колоссальный объем информации, и современные реляционные базы данных уже не очень подходят для решения таких задач, мы в рамках нашей новой ИТ-стратегии решили заняться темой big data. Двигаться в сторону big data мы будем по пути интернет-гигантов, которые фактически изобрели новую технологию, реализованную в свободном

СЭД – своими руками



Система электронного документооборота, которая обеспечивает работу дочерних компаний «Вымпелкома» в странах СНГ с различными видами контента (почтовыми сообщениями, сканированными копиями договоров и технической документацией), развивается сегодня в двух направлениях. Первое – средства совместной работы, автоматизация бизнес-процессов, хранение/передача информации (на базе IBM Lotus Notes). Второе – хранение и передача информации в веб-узлах (на платформе Microsoft SharePoint).

Система, созданная силами дирекции информационных технологий при минимальных инвестициях на основании требований локальных подразделений, используется на каждом рабочем месте в шести странах СНГ. При необходимости любая из дочерних компаний может заказать для себя разработку новой системы или доработку существующей в соответствии со спецификой организационно-распорядительного документооборота и документационного сопровождения договорной деятельности в ее стране. Всего нами создано около 150 приложений, поддерживающих разные бизнес-процессы.

Эффективность внедренной системы оказалась высокой. Она обеспечивает непрерывное прохождение большого объема документов, прозрачность всех процессов, связанных с их обработкой и надежным хранением. В обеих подсистемах – на базе Lotus Notes и на базе SharePoint – реализован локальный поиск информации. Сквозного поиска по разным системам у нас нет, а разработанный ранее пилотный проект оказался невостребованным.

У нас большие планы по развитию системы – количество бизнес-процессов, подлежащих автоматизации, велико. При этом все подразделения компании имеют равный приоритет, очередность определяется исключительно по степени проработанности бизнес-процессов. Мы по-прежнему не планируем привлекать к развитию системы внешних подрядчиков, а рассчитываем на внутренние ресурсы.

Павел СМИРНОВ, ведущий менеджер по развитию процессов в СНГ, дирекция информационных технологий по странам СНГ компании «ВымпелКом»

программном обеспечении – Nadoop. Эта технология поддерживается и развивается Yahoo, Google, Facebook в рамках Apache Foundation.

– Для реализации задуманного вам понадобятся партнеры с компетенцией в области СПО?

– Для нас как для крупной компании важна работоспособность системы, и поэтому мы предпочитаем коммерческие продукты, за которыми стоит большая компания, гарантирующая своим размером, финансами, персоналом, что система будет поддерживаться в рабочем состоянии.

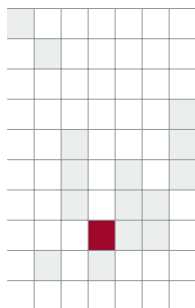
Для работы со свободным программным обеспечением нам потребуется другой подход: во-первых, необходимо накопить в компании внутреннюю экспертизу, во-вторых, активно участвовать и поддерживать интернет-сообщества, развивающие данный продукт.

– Какого эффекта вы ожидаете от внедрения системы ЕСМ?

– Мы автоматизировали основные бизнес-процессы, внедрив системы ERP и CRM. И поскольку первая из них позволяет нам гибко настраивать, например, процесс визирования договоров, платежей, то мы понимаем, что экономический эффект от внедрения ЕСМ-системы будет не таким большим, как если бы ERP-системы у нас не было. Так что мы рассматриваем ЕСМ как дополнение к ERP, своего рода последний штрих.

Вместе с тем одна из целей организации ОЦО – добиться экономии на масштабе операций. И мы четко понимаем, что для ее достижения нам необходима система управления корпоративным контентом. Без ЕСМ в этом проекте мы не сможем двигаться вперед эффективно. **ИКС**

С
Т
Е
П
А
Н
О
В
И



Ставка на сервисный подход

Современный крупный бизнес ставит перед ИТ комплексные задачи по управлению корпоративным контентом, требуя автоматизировать весь его жизненный цикл – от регистрации документов до их уничтожения, – убежден **Вадим СТЕПАНОВ**, начальник отдела развития систем документооборота и корпоративного контента компании «МегаФон».



Вадим СТЕПАНОВ



Решение таких комплексных задач возможно только на основе процессно-сервисного подхода. Его применение заставляет ИТ выходить за функциональные рамки отдельных СЭД и повторно использовать сервисы документооборота для различных корпоративных систем.

При разработке стратегии развития систем документооборота «МегаФона» ЕСМ-система – SAP xECM by OpenText – рассматривалась как одна из составляющих. Она была дополнена сервисами управления бизнес-процессами (OpenText BPM), оптического распознавания бумажных документов (Kofax) и электронной подписи («КриптоПро»).

Сервисный подход к архитектуре системы управления корпоративным контентом позволил обеспечить интеграцию с ключевыми информационными системами компании – ERP, биллингом – и реализовать требования, связанные с документооборотом, в рамках сквозных

бизнес-процессов в тех системах, которые привычны пользователям. Это дало сотрудникам возможность совместно работать с документами, контролировать их версии, управлять правами доступа. Весь контент структурируется, каталогизируется, индексируется. Пользователи могут осуществлять сквозной поиск и оперативно получать информацию из любой области деятельности компании в соответствии с установленным уровнем доступа. Появляется возможность отследить весь жизненный цикл документа – от его инициализации до уничтожения в соответствии с установленными законодательными и отраслевыми нормами.

Для оценки эффективности ЕСМ-решений мы анализируем три показателя: экономию времени (Т), сокращение затрат (\$), повышение качества (Q) (рис. 1). Экономия времени сотрудников обусловлена автоматизацией деятельности, связанной с поиском и об-

работкой контента (например, согласованием и утверждением документов), с контролем исполнительской дисциплины (исполнения поручений). Сокращение затрат обеспечивается уменьшением расходов на приобретение, транспортировку и хранение бумаги и расходных материалов, на приобретение и обслуживание принтеров, факсов и т.п. Качество работы сотрудников повышается за счет автоматизации рутинных операций, углубленного анализа бизнес-задач благодаря доступности информации.

Одни показатели могут быть оценены объективно (в деньгах), другие – нет. Такие субъективные показатели оцениваются через систему KPI конкретных участников автоматизированных процессов.

С точки зрения контроля эффективности также важно со-

Рис. 1. Субъективные и объективные показатели эффективности ЕСМ

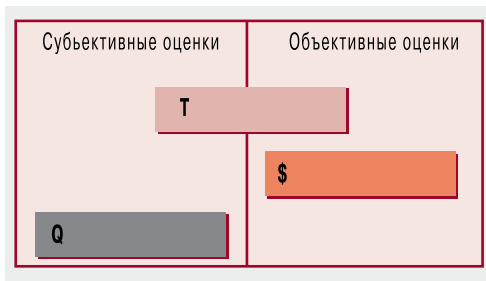
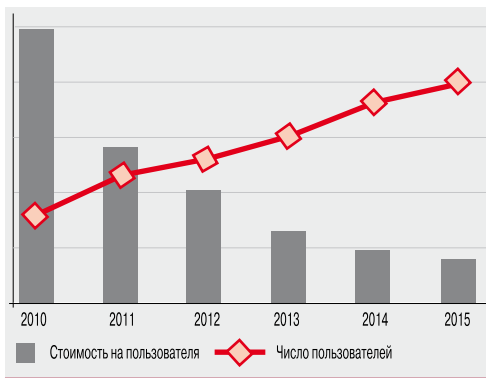


Рис. 2. TCO на пользователя СЭД в год



кращение стоимости владения системой ЕСМ. Мы используем показатель TCO на одного пользователя в год (рис. 2).

Сегодня системами управления корпоративным контентом в «МегаФоне» пользуются более 12 тыс. сотрудников, представляющих все бизнес-подразделения. Для менеджмента ведется разработка «мобильного офиса» руководителя, призванного обеспечить максимальную мобильность при работе с документами и аналитическую поддержку при принятии управленческих решений.

В соответствии с долгосрочными планами развития система ЕСМ займет ключевое место в управлении контентом компании. С ней будут интегрированы все основные информационные системы, она станет единым ядром хранения и поиска всех видов корпоративного контента. ИКС

Внедрять универсальную ЕСМ-систему не будем



Антон ГАВРИН

Так решили в компании «СТС-Медиа», исходя из своего опыта организации электронного документооборота. Антон ГАВРИН, директор департамента ИТ- и ТВ-технологий компании приводит аргументы в пользу принятого решения.

Логика и результаты «ревнедрения»

Электронное согласование документов внутри «СТС-Медиа» используется

более трех лет. Первой СЭД, которую мы успешно эксплуатировали, была ComрануMedia производства «ИнтерТраст». В ней проходило согласование договоров, регистрировалась входящая/исходящая корреспонденция, приказы, перемещались разнообразные заявки, служебные записки и т.п. В качестве почтовой системы использовалась IBM Lotus Domino, и на тот момент выбор ComрануMedia был вполне обоснованным. Однако через некоторое время почтовый клиент Lotus перестал удовлетворять пользователей, и мы решили перевести корпоративную почту в Microsoft Outlook. При этом потребовалось заменить и СЭД, поскольку система ComрануMedia работает только на платформе IBM.

Основными критериями выбора новой системы электронного документооборота были удобство интерфейса и наличие веб-клиента. Мы остановились на продукте WSS Docs компании WSS Consulting – реше-

нии, построенном на платформе Microsoft SharePoint. Поскольку процедуры у нас были уже отлажены, ревнедрение прошло гладко и быстро: развертывание, настройка системы и перенос данных из старой системы заняли всего четыре месяца.

В результате мы получили систему с более удобным интерфейсом и главное – мобильностью для пользователей. Сегодня к СЭД ежедневно обращаются практически все подразделения компании для согласования договоров, подготовки внутренних служебных записок/заявок и протоколов совещаний. Поскольку в качестве клиента может использоваться любой браузер (IE, Chrome, Safari), мы смогли интегрировать систему в интранет-портал, на котором уже размещены приказы, регламенты, шаблоны типовых бланков, а также реализован полнотекстовый поиск, и предоставить к ней веб-доступ.

Теперь сотрудник компании может попасть в СЭД с любого мобильного устройства, имеющего доступ в Интернет. Не секрет, что топ-менеджеры – основные согласующие лица – часто отсутствуют на рабочих местах. И мобильный доступ позволяет бизнес-

процессам компании не останавливаться: документы согласовываются из любой точки мира.

Углубление и развитие

Следующий шаг в автоматизации управления контентом – внедрение электронного архива на платформе Microsoft SharePoint – позволил нам автоматизировать процессы сканирования и распознавания документов, их рубрикации и присвоения им метаданных, по которым осуществляется поиск. Основные пользователи этой системы: финансовые подразделения компании и исполнители по договорам, взаимодействующие с контрагентами, – имеют к электронному архиву удаленный интернет-доступ.

Благодаря внедрению этой системы уменьшилась зависимость бизнес-процессов от присутствия сотрудника на рабочем месте, прекратились «потери» документов, отпала необходимость в их разыскивании по рабочим столам и в «отлавливании» согласующих. Кроме того, финансовые службы получили возможность контролировать правильность оформления первичных документов, не запрашивая бумажные копии договоров у исполнителей, а сами исполнители могут быстро получить документарную информацию о состоянии своих отношений с контрагентами. Время предоставления первичных документов для аудиторских проверок сократилось с нескольких дней до часа.

Что планируем

В наших планах развития – интеграция СЭД с финансовыми системами для обеспечения автоматизированного бюджетного контроля при согласовании

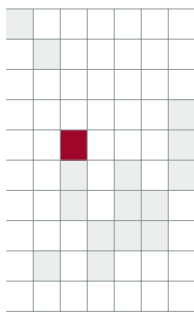
договоров. Менее важна, но тоже актуальна интеграция системы согласования документов и электронного архива на уровне карточек договоров.

Также мы хотим, чтобы в процессе работы пользователь не переключался между различными формами, а находился в одном и том же привычном ему интерфейсе. Есть у нас и желание расширить область поиска документов на интранет-портале за счет интеграции в нее СЭД и, например, базы знаний из Service Desk.

Мы хотим реализовать в этом году переход к унифицированным коммуникациям на базе Microsoft Lync и в связи с этим ожидаем роста объема почтовых ящиков в корпоративной почтовой системе (пользователи склонны использовать клиентское приложение для хранения информации, в результате чего объем ящиков увеличивается, скорость индексирования падает, растет риск потери важных данных), поэтому на следующий год мы планируем развернуть систему архивации почты.

И не планируем

внедрять полноценную ЕСМ-систему, так как задача обработки неструктурированного контента пока перед нами не стоит: информация, находящаяся на сетевых файловых ресурсах, не является общекорпоративной и не требует пристального внимания. Мы считаем, что проще иметь несколько специализированных интегрированных между собой систем, чем одну универсальную, но трудно управляемую. Конечно, интеграция требует дополнительных затрат, но если грамотно подойти к процессу выбора и предварительно сформулировать требования к API будущей системы, то они вполне посильные. ИКС



ЕСМ – угроза секретарям

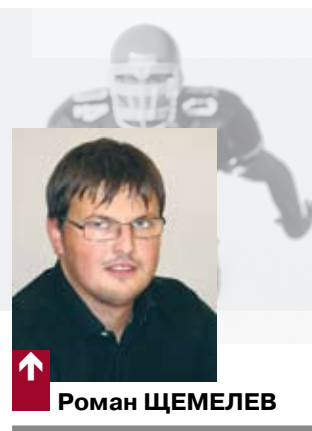
Замедление темпов роста экономики станет катализатором рынка ЕСМ, считает Роман ЩЕМЕЛЕВ, менеджер по продуктам SharePoint и Office 365 Microsoft в России.

– **Векторы развития ЕСМ-систем крупных вендоров в чем-то совпадают?**

– Основные тенденции в развитии ЕСМ-систем наметились давно и носят общий характер. Все производители технологических платформ идут по пути автоматизации управления всеми возможными видами контента, включая «тяжелый» видео- и аудиоконтент, которого в компаниях становится все больше.

Второй тренд – упрощение пользовательского интерфейса – связан с изменением качества рабочей силы: молодые сотрудники на «ты» с интернет-технологиями и ожидают, что интерфейсы внутренних корпоративных систем будут сопоставимы с интерфейсами популярных онлайн-сервисов.

В-третьих, налицо запросы на интероперабельность, взаимодействие систем между собой, с системами других производителей, с системами другого класса,



Роман ЩЕМЕЛЕВ

например ERP, BI и т.д. В отрасли появляются единые стандарты, например CMIS, а также технологические инструменты для интеграции разных решений.

Четвертый тренд – появление профессиональных средств для работы в облаке. Многие вендоры, в том числе Microsoft, представили облачные решения, позволяющие хранить и обрабатывать контент в ЦОДах производителей.

– Насколько зарубежные ЕСМ-практики применимы в России?

– Я, если честно, не люблю разговоров об «особом пути» России, поскольку считаю методы и приемы работы с ИТ и в бизнесе в достаточной степени универсальными. В чем-то мы отстаем, а в чем-то, скажем, в развитии инфраструктуры в крупных городах, идем в ногу со временем или даже опережаем.

Отличия в практике управления в российских компаниях во многом связаны с тем, что мы долгое время работали на быстрорастущем рынке. В Европе, где хорошим считается рост рынка на 2% в год, вопросы сокращения издержек и повышения производительности труда стоят очень остро. Российские же компании в основном инвестировали в рост, а проблема управления затратами отошла на второй план. Именно поэтому у нас некоторые руководители до сих пор говорят: «Зачем мне СЭД? Я найму еще двух-трех секретарей, и они справятся с потоком документов». Но сегодня, в условиях обострения конкуренции и насыщения рынка, они должны будут осознать, что продуктивность сотрудников – важный фактор успеха компании, а затраты на ИТ – это выгодные инвестиции.

– Можете назвать модули ЕСМ-систем, востребованные на Западе, но пока не пользующиеся спросом в России?

– Внутрикорпоративные соцсети, корпоративные базы знаний, на мой взгляд, только начинают привле-

кать внимание российских компаний, хотя, по отзывам коллег из Европы и США, там они весьма популярны, причем не первый год. Очевидно, это связано с тем, что во многих российских компаниях более строгая и формализованная структура управления. Трудно представить себе внутреннюю социальную сеть на каком-нибудь режимном предприятии. Зато в отраслях, ориентированных на конечного потребителя, – в ритейле, в банковской сфере – такой интерес и у нас уже зреет.

– А с какими вызовами рынка при продвижении систем управления корпоративным контентом придется сталкиваться в России?

– Я бы выделил психологические барьеры, которые стоят на пути в облако компаний-заказчиков. Далеко не все они пока понимают, как можно систему документооборота перевести из собственного дата-центра в сторонний ЦОД.

Сегодня многие компании накопили большую базу электронных документов, к которым они обращаются редко. С нашей точки зрения, их долгосрочное хранение в облаке выгоднее, чем инвестирование в оборудование СХД и системы поиска контента.

– На ваш взгляд, какие факторы могут сыграть роль катализаторов проникновения ЕСМ-систем в российские компании?

– Я думаю, что ЕСМ и подобные им технологии оптимизации бизнес-процессов будут иметь более высокий приоритет и внедряться быстрее, когда руководители бизнеса начнут более внимательно относиться к управлению издержками и повышению производительности труда. Чем выше будет вовлеченность топ-менеджеров в борьбу за сокращение капзатрат и рост продуктивности сотрудников, тем больше будет успешных ЕСМ-проектов. ИКС



Леонид АЛДОШИН

Рост ЕСМ опередит ИТ-рынок

Системы электронного документооборота сегодня намного популярнее у заказчиков, чем системы управления неструктурированным контентом. Леонид АЛДОШИН, вице-президент Cognitive Technologies, объясняет это просто: документы есть в каждой компании, а неструктурированный контент – далеко не у всех. Однако это не мешает ему считать, что перспективы ЕСМ в России самые радужные.

– Почему?

– Системы управления корпоративным контентом сегодня востребованы и в мире, и в России. Объем мирового рынка ЕСМ – около \$4 млрд, а в нашей стране он оценивается приблизительно в \$220 млн. И я думаю, что в ближайшие два года он будет расти на 18–20%, опережая ИТ-рынок, поскольку для бизнеса, особенно для крупного, эти системы – верный путь к повышению эффективности: путем оптимизации загрузки кадровых ресурсов, повышения исполнительской дисциплины, облегчения руководству получения информации о деятельности компании.

– Если рассматривать приведенные вами факторы как критерии эффективности системы, то как измерить, например, уровень исполнительской дисциплины?

– Скажем, по показателю неисполнения поручений. Можно подсчитать, какая доля выданных за месяц поручений не была исполнена в срок. После внедрения ЕСМ-системы с модулем документооборота этот показатель обычно падает до 3–4%, поскольку в этом случае руководитель получает удобное средство контроля, а работники видят все выданные поручения и сроки их исполнения, а не держат их в голове. С учетом всех

остальных факторов окупаемость ESM-систем, как правило, не превышает одного года.

– Вы не случайно указали, что наибольший эффект от внедрения систем управления корпоративным контентом получают именно крупные компании?

– Чем крупнее организация, тем острее стоит перед ней задача автоматизации управления контентом, как структурированным, так и неструктурированным, тем больше в ней сотрудников, которым требуется совместно работать над документами, больше бизнес-процессов, которые нуждаются в автоматизации. Соответственно, у них больше спрос на такие решения, и денег, кстати, тоже.

– Каково соотношение крупных и средних заказчиков у компании Cognitive Technologies? Каковы ваши «любимые» вертикальные рынки?

– 70 на 30. Самые крупные проекты у нас реализованы в нефтегазовой отрасли и в производственных компаниях. У них действительно много бизнес-процессов, подлежащих автоматизации. Еще одна многочисленная категория заказчиков – юридические компании. Может быть, бизнес-процессов у них меньше, зато управление документами для них – это насущная потребность.

– Как заслужить доверие крупных заказчиков?

– Крупных заказчиков не устраивают ESM-системы, которые стоят миллионы и внедряются годами. Им нужны разумные сроки внедрения.

– Разумный срок – это год?

ESM в банке

У банков два мотива для внедрения ESM-систем – конкуренция за клиента и собственная безопасность, считает Андрей ЯКУНЧЕНКОВ, начальник отдела департамента по работе с финансовыми организациями компании «Техносерв».

С одной стороны, от скорости принятия решения о выдаче кредита зависит рост числа клиентов, с другой – для минимизации рисков мошенничества нужен оперативный доступ к кредитной истории заявителя. А системы класса АБС и ВРМ, служащие для автоматизации внутренних и внешних бизнес-процессов в банках, никогда не умели работать с исходными бумажными документами, эти бизнес-процессы обеспечивающими. Между тем исходные документы, которые в бизнес-процессе формируются, анализируются и архивируются, могут потребоваться на любом этапе обслуживания клиента. И в этом смысле система управления корпоративным контентом является базой для банковских систем.

Правильно построенный процесс внедрения ESM-системы позволяет корректно выстроить и существенно оптимизировать бизнес-процессы организации, хотя надо признать, что задача эта весьма трудоемкая и затратная. Я имею в виду не только капзатраты – на приобретение ПО, но и временные затраты на обучение сотрудников, порой далеких от компьютерных технологий, корректной работе не просто в новой

– Намного меньше – два-три месяца. Тут многое зависит от концепции внедрения. Разработанная нами концепция Draw & Run позволяет на базе уже существующих форм документов, маршрутов и отчетов в результате интерактивного взаимодействия интегратора с командой заказчика внедрить ESM-систему в базовом варианте за пять дней.

– А в каком масштабе?

– Тут масштаб не принципиален, тут важны процессы и методика их автоматизации. И я считаю, что чем дальше, тем больше такие параметры, как скорость и простота внедрения, будут набирать вес.

– Как будет выглядеть рынок ESM года через два-три?

– Во-первых, он значительно вырастет. У заказчиков улучшится понимание, что такое ESM-системы и зачем они нужны. Во-вторых, станет нормой мобильность. В-третьих, увеличится количество пользователей облачных решений, потому что такая модель потребления удобней. Нужно просто преодолеть некий внутренний барьер.

Кроме того, я думаю, комплексных систем, включающих в себя и документооборот, и workflow, и общение, и совместную работу с документами, и веб-контент, станет больше. Я, в принципе, сторонник того, чтобы в одной коробке заказчики получали все, что им нужно, и большинство из них наверняка со мной согласится, а их спрос и формирует предложение. ИКС



Андрей ЯКУНЧЕНКОВ

ESM-системе, а в рамках переосмысленных и автоматизированных с ее помощью бизнес-процессов.

Впрочем, перестройка бизнес-процессов и обучение быстро дают свои плоды – повышается эффективность труда, упорядочивается процесс хранения и работы с документами. Документооборот становится менее зависимым от человеческого фактора, и в итоге сокращаются расходы на персонал.

Внедрение систем управления корпоративным контентом в крупных компаниях имеет свою специфику: необходимо наладить обмен электронными документами и электронными образами бумажных документов по филиальной сети, зачастую раскинувшейся по всей стране.

При централизованной архитектуре ESM-системы банку потребуется содержать серьезную телекоммуникационную инфраструктуру с гигабитными каналами между филиалами для передачи больших объемов оцифрованных документов. При этом вопрос зачастую упирается даже не в финансовые возможности

кредитной организации, а в отсутствие в регионе каналов требуемой пропускной способности.

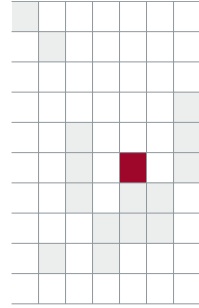
Вот почему чаще всего заказчик и команда, занимающаяся внедрением, останавливаются на другом варианте – синхронизации серверов управления или серверов процесса, которые располагают в ядре инфраструктуры, и организации распределенного по регионам хранилища на базе соответствующего модуля ЕСМ-системы. Такой подход позволяет сотруднику банка из любой точки доступа к системе найти требующуюся ему информацию, например о клиенте из

другого региона, если тот, скажем, обратился в отделение банка во время командировки.

Опыт внедрения нашей ЕСМ-системы в одном из крупнейших банков показал, что в этом случае обычно требуется не вся информация, а какая-то ее часть – например, первая страница паспорта клиента и страница с пропиской. И здесь важно, чтобы ЕСМ-система позволяла не просто быстро найти нужный документ, но и подкачать только нужную в данный момент его часть, используя строго отведенный процент общего трафика и не перегружая канальную инфраструктуру филиала. ИКС

КЛУБ ДИСКУССИОННЫХ

ДИСКУССИОННЫЙ КЛУБ «ИКС»



ЕСМ в зеркале рынка



Для российского рынка систем управления корпоративным контентом нынешний год – год перелома, с которого начнется постепенный переход крупных компаний от СЭД к ЕСМ. Согласны ли с этим тезисом игроки рынка?

Спрос растет



«ИКС»: Как вы оцениваете востребованность ЕСМ-систем в российских компаниях? Какие вертикальные рынки демонстрируют большую готовность к их внедрению?

Александр КАСАТКИН, директор по профессиональным сервисам, EMC Россия и СНГ: Дело не в вертикали, а в зрелости компании и способности находить новые способы сокращения затрат и новые источники прибыли. Если компания готова инвестировать в решение этих задач – она готова к внедрению ЕСМ. У нас масса таких заказчиков в нефтегазовом и финансовом секторах, но самые большие перспективы, безусловно, в госсекторе, поскольку работа с неструктурированной информацией – это суть деятельности госорганов. В этом плане ситуация

ет всплеск интереса, вызванного, во-первых, положительным эффектом от консолидации информационных сервисов в рамках единой структуры, во-вторых, возможностью автоматизации разнообразных процессов, в основе которых лежит неструктурированная информация. Наиболее «продвинутые» пользователи – это организации – резиденты Москвы и Петербурга в различных секторах (финансовом, добывающем, госсекторе, телекоме). Везде, где есть большие потоки информации, есть спрос на ЕСМ.

В регионах спрос на ЕСМ-решения тоже растет, есть целый ряд реализованных проектов. Здесь положительную роль сыграла инициатива по развитию электронного правительства.

Роман ЦЕМЕЛЕВ, менеджер по продуктам SharePoint и Office 365, Microsoft Россия: ЕСМ-система включает в себя много модулей: документооборот, интеллектуальный поиск, оперативное согласование документов, база знаний и т.д. Поэтому можно сказать, что так или иначе ЕСМ есть во всех компаниях, так как все они работают с документами. Конечно, тра-



↑ А. КАСАТКИН



↑ Д. ЦЕМЕЛЕВ

в России меняется, но пока не идет ни в какое сравнение ни с Европой, ни даже с Казахстаном, который по автоматизации госорганов явно опережает Россию.

Дмитрий ЛАКТИОНОВ, руководитель направления ЕСМ-решений, IBM: Сегодня ЕСМ переживает



↑
Р. ШЕМЕЛЕВ

традиционные СЭД получили наибольшее распространение в госструктурах и организациях крупного бизнеса. Однако ЕСМ-системы, охватывая более широкий круг задач и являясь более гибкими, успешно используются и в SMB-компаниях.

Светлана ВРОНСКАЯ, директор по корпоративным коммуникациям, Reksoft: Данные по рынку внедрения ЕСМ-систем за прошедший год говорят о том, что востребованность ЕСМ-решений увеличивается. Можно отметить и растущее

внимание крупных западных вендоров к российскому рынку, который бурно развивается и имеет огромный потенциал. Именно поэтому на российском ЕСМ-рынке, особенно в сегменте крупных клиентов, заметно большое количество проектов внедрения западных платформ.

Если говорить об отраслях, то в отношении использования ЕСМ-решений традиционно активен финансовый сектор, имеющий средства на развитие ИТ. В прошлом году положительную динамику показывал и госсектор.

смежных областей, которые выходят за границы классических ЕСМ-систем, – конкурсной и тендерной деятельности, бюджетирования и казначейства, оценки эффективности работы персонала (KPI), построения сквозного процесса управления и т.д.



↑
С. ВРОНСКАЯ

Приоритеты расставляются



«ИКС»: Потребность в управлении какими видами неструктурированного контента (электронная почта, SMS, средства совместной работы, социальные сети, чаты, вики-ресурсы) сформирована у крупных заказчиков сегодня?



↑
Б. ПОПОВ

Борис ПОПОВ, менеджер по развитию бизнеса подразделения «Технологии для совместной работы», Cisco Россия/СНГ: Все вышеперечисленное плюс интеллектуальный поиск контента, в том числе мультимедийного.

Олег БЕЙЛЕЗОН, главный архитектор, «Логика бизнеса 2.0» (ГК «АйТи»): Как показывают исследования, все перечисленные инструменты в подавляющем большинстве компаний уже используются, порой без ведома руководства – сотрудники организуют информационные хранилища и порталы на уровне отделов и департаментов или прибегают к публичным сервисам. Но такие подходы неэффективны, ведут к избыточности и изоляции и даже могут нанести организации существенный вред, например по причине нарушения коммерческой тайны или разглашения персональных данных клиентов.

Вадим ИПАТОВ, заместитель гендиректора, «ИнтерТраст»: Некорректно средства коммуникаций, информационного обмена использовать в целях хранения ответственного, значимого для организации контента. Электронная почта, средства мгновенных сообщений должны служить для уведомления о появлении или изменении контента, а не для его передачи и тем более хранения.



↑
В. ИПАТОВ

Иван ЛАСКИН, руководитель направления СЭД ТЕЗИС, «Хоулмонт»: В первую очередь это информационные и документационные потоки, циркулирующие внутри организации. Также актуальна интеграция систем их автоматизации с почтовыми и бухгалтерскими системами. Среди задач, решаемых крупными заказчиками, я бы выделил автоматизацию

Ольга ПОДОЛИНА, аналитик, «Ай-Текс»: Сейчас все больше заказов на специализированные электронные архивы документации: финансово-бухгалтерской, проектно-конструкторской, кадровой, банковских досье и т.д. Электронная почта – совершенно необходимый инструмент для повседневной работы, один из самых старых и ресурсоемких активов, поэтому управление ею тоже востребовано. Что касается вики-ресурсов, чатов, соцсетей, то многие компании, в том числе и наша, экспериментируют с этими информационными средами, но они пока не представляют серьезной ценности, а потому и не охвачены ЕСМ-системами.



↑
О. ПОДОЛИНА

Сергей ПЛАУНОВ, руководитель практики по внедрению ВРМ- и ЕСМ-систем, КРОК: Прежде всего востребованы СЭД и различные прикладные электронные архивы документов. Также часто ЕСМ применяют как средство архивации контента из корпоративной электронной почты или ERP-системы. Встречается и применение ЕСМ для управления мультимедийным контентом, но сегодня рынок таких систем несравненно меньше.



↑
С. ПЛАУНОВ

Ярослав ГОРОДЕЦКИЙ, гендиректор, CDNvideo: Мы ясно видим потребность как в структурировании видеоданных, так и в обработке данных, собираемых из Интернета.

Размер важнее вертикали



«ИКС»: Какие требования предъявляют сегодня заказчики к ЕСМ-решениям? Насколько специфичны запросы компаний из разных отраслей?



В. АНДРЕЕВ

Владимир АНДРЕЕВ, гендиректор, DocsVision: Небольшие компании ориентированы на «коробочные» решения, выполняющие типовые задачи обработки документов, для средних организаций ключевое требование – разнообразие готовых приложений и степень их гибкости (возможность быстрой адаптации к бизнес-процессам предприятия). Крупным компаниям важны масштабируемость платформы, степень ее открытости, т.е. возможности разработки специализированных решений и интеграции с другими подсистемами информационной системы. Наиболее специфические требования предъявляют госзаказчики, которым необходима интеграция процессов обработки документов в общую систему межведомственного взаимодействия и в процесс оказания госуслуг в электронном виде.



М. ШУХАРДИН

Михаил ШУХАРДИН, руководитель отдела продаж, Directum: Сильнее отраслевой принадлежности на требования влияет размер организации. Небольшие компании выставляют ключевым условием низкую стоимость владения системой. Они готовы получить менее функциональное решение, но покрывающее большую часть их текущих потребностей. Требования к качеству продукта, к уровню компетенции сотрудников, занимающихся внедрением, у таких компаний невысоки. У крупных организаций ценовой критерий чаще всего отходит на второй план: они привыкли, что качественные продукты не стоят дешево. При этом они ждут многого от команды внедрения, ее опыта и знания специфики.



С. ПОЛТЕВ

Сергей ПОЛТЕВ, менеджер по продуктам, ЭОС: Сегодня заказчики обращают все более пристальное внимание на пользовательский интерфейс, удобство повседневной работы с приложением, возможности адаптации и максимально точной настройки системы в соответствии со сложившимися в организации бизнес-процессами. Также большой вес в интегральной оценке решений приобрели надежность хранения данных (шифрование, защита от несанкционированного доступа и т.п.) и общая стоимость владения решением, включая затраты на обучение сотрудников и администраторов, эксплуатацию оборудования и др. Отдельно можно отметить значительно возросший интерес заказчиков к работе с корпоративными данными с мобильных устройств.



И. ЛАСКИН

И. ЛАСКИН: На успех внедрения, по мнению большинства заказчиков, влияет соответствие системы таким критериям, как отсутствие ограничений на установку и эксплуатацию решения; наличие тонкого клиента; удобство и простота интерфейса; доступность инструментария для настройки системы; новизна использованных в платформе технологий; простота интеграции с другими информационными системами; удобные средства развития системы и наличие на рынке труда соответствующих специалистов.

А специфика запросов зависит чаще не от отраслевой принадлежности компании, а от особенностей ее управленческой модели.

О. БЕЙЛЕЗОН: Сегодня одна из точек роста – ЕСМ для работы с финансовыми документами. Большое внимание уделяется также договорной деятельности, обработке жалоб и обращений.



О. БЕЙЛЕЗОН

Помимо полноты функционала требуются надежность и масштабируемость системы, удобство использования, открытость к интеграции с информационным ландшафтом организации и легкость настройки, поскольку решение мало внедрить, его надо эксплуатировать в условиях меняющихся требований бизнеса. Ну и цена должна быть приемлемой, конечно.

В. ИПАТОВ: Когда определена необходимая функциональность, круг задач, которые должна решать ЕСМ-система, главными становятся требования производительности и масштабируемости, открытости (включая соответствие популярным стандартам, расширяемость, интероперабельность и адаптивность), технологичности, эксплуатационной эффективности, экономичности, гибкости, удобства работы различных категорий пользователей, возможности работы с мобильных устройств, строгой регламентации доступа.

Дмитрий НОВИКОВ, технический эксперт, ARinteg: Заказчиками востребованы функции управления документами (выписка/возврат, контроль версий, безопасность, группировка документов и т.д.). Также им требуются средства совместной работы над документами и поддержка проектных работ, управление



Д. НОВИКОВ

электронным архивом, автоматизация выполнения правил и нормативов хранения, гарантирование со-

ответствия записей законодательству и регулирующим правилам и др..

Есть набор инструментов для оценки эффективности



«ИКС»: Какие критерии вы предлагаете заказчикам для оценки эффективности внедрения ЕСМ-решений?



Алексей РОШИН, руководитель управления по работе с ключевыми заказчиками Центра программных решений, «Инфосистемы Джет»: Обычно мы предлагаем заказчику оценивать эффективность исходя из стоимости владения системой (которая включает в себя не только стоимость проектных работ, но и затраты на оборудование и поддержку сервисной компанией) и возврата инвестиций, показывающего, насколько выгодно автоматизировать тот или иной вид деятельности. Подсчет возврата инвестиций требует получения от заказчика значительного объема информации, которая зачастую относится к закрытой (зарплата сотрудников, стоимость аренды помещений под бумажные хранилища, финансовые показатели и тд.). Поэтому нередко заказчик оценивает его по собственной методике и получает лишь приблизительные результаты.



Вячеслав ЛАЗАРЕВ, директор по разработке и внедрению, Optima software (ГК Optima): Количество сотрудников, вовлеченных в процессы обработки документов в элект-

ронном виде; на сколько процентов уменьшается объем документов, обрабатываемых в бумажном виде.

Александр ПАРАМОНОВ, заместитель гендиректора, IBS Platformix: Я предлагаю при внедрении любых ИТ-решений, в том числе ЕСМ, пользоваться критериями, заложенными в бизнес-плане инвестиционного проекта. Применительно к ЕСМ-решениям сюда будут входить: срок окупаемости проекта; уменьшение объема хранимой информации; скорость подготовки и наглядность отчетности; полнота охвата ИТ-ландшафта.



Сергей КОЛЕСНИК, руководитель группы разработки программных продуктов, ИВК: Частота обращения и возможность извлечения практических знаний из накопленных документов. Эти высокоуровневые критерии позволяют оценить множество технологий, отвечающих за рубрикацию, классификацию, использование ключевых слов, поиск с учетом морфологии языка и т.д.



Груз ранее сделанных инвестиций сдерживает



«ИКС»: Что пока удерживает крупных российских заказчиков от внедрения ЕСМ-систем и распространения их на всю организацию?

Я. ГОРОДЕЦКИЙ: Наверное, отсутствие у высшего менеджмента уверенности в том, что этой системой будут пользоваться активно. Слишком уж велик груз «мертвых» систем в некоторых компаниях, из-за чего внедрение каждой новой системы ставится под большой вопрос.

С. ПЛАУНОВ: Как правило, сдерживает груз уже сделанных инвестиций в разнородные системы и сложность задачи консолидации ЕСМ-функций в сложившейся большой ИТ-инфраструктуре. Кроме того, у поставщиков часто отсутствует достаточно широкий набор готовых прикладных решений, построенных над ЕСМ и учитывающих потребности российского корпоративного рынка.

О. ПОДОЛИНА: Внедрение ЕСМ требует от персонала иных подходов к работе с информацией. Это серьезная перестройка множества документарных бизнес-процессов,



не всегда желательная и возможная в рамках законодательных и ведомственных ограничений. В организациях нет четкого обоснования необходимости таких серьезных изменений, а так как ЕСМ – это весьма недешево, нужны веские доводы для подобных капиталовложений. Обоснованием должна стать ЕСМ-стратегия как в рамках предприятий, так и отраслевых объединений и государства.

Б. ПОПОВ: Недостаток информации о ЕСМ-решениях. Заказчик обычно старается построить частные решения для выполнения узких бизнес-задач. Отчасти это объясняется тем, что финансирование разных компонентов ЕСМ производится из разных статей ИТ-бюджета организации и зачастую непропорционально, отчасти недооценкой важности создания единой концепции управления информационными ресурсами предприятия. ИКС

Бренд под тренд

Рост числа приверженцев digital lifestyle, облачные вычисления, открывающие доступ к данным из любой точки мира, накрывшие мир соцсети – и тренды и вызовы, перед лицом которых оказались разработчики тиражных СЭД/ЕСМ-решений. О том, почему компания «Логика бизнеса 2.0» (ГК «АйТи») ответила на них ребрендингом СЭД «БОСС-Референт», мы беседуем с Марией КАМЕННОВОЙ, ее гендиректором.



Мария КАМЕННОВА

– Каковы причины отказа от широко известного среди крупных заказчиков бренда?

– Ситуация в сфере управления контентом драматически меняется, множеством новых его разновидностей (видео-, аудиоконтентом, контентом, связанным с представительством компаний в соцсетях, всевозможными чатами) нужно управлять, и заказчики все больше заинтересованы в том, чтобы делать это в автоматическом режиме.

Отвечая на эти запросы, мы занялись реинжинирингом системы «БОСС-Референт», расширяя ее функциональность возможностями решений класса ЕСМ. Однако быстро поняли, что представлять обновленную систему под старым названием не имеет смысла, поскольку и рынок, и заказчики по-прежнему будут воспринимать ее как решение для автоматизации канцелярии, а не как многофункциональную систему управления корпоративным контентом.

Так что сначала мы проработали стратегию перехода от классической СЭД «БОСС-Референт» к системе класса ЕСМ, а уже потом приняли решение о ее ребрендинге.

– По какому принципу выбиралось название для нового бренда?

– Нужно было, чтобы оно позиционировало тиражные продукты компании «Логика бизнеса 2.0» как решения в области управления корпоративным контентом. После некоторых дискуссий мы решили, что зонтичный бренд системы должен быть привязан к названию компании «Логика бизнеса 2.0», и остановились на логотипе «Логика ЕСМ».

– А почему бренд зонтичный?

– Под ним будет продвигаться целая линейка продуктов на таких платформах, как IBM FileNet, IBM Lotus Notes/Domino, СПО 4J, Alfresco. Нам важно было разграничить решения на этих платформах. Например, наше самое «ударное» решение для автоматиза-

ции финансового документооборота – «Логика ЕСМ. Финансовые документы» – разработано на платформе IBM FileNet.

Недавно мы завершили крупный проект по его внедрению в компании Tele2 на тысячу пользователей, где оно обеспечивает хранение и быстрый обмен бухгалтерскими и финансовыми документами между 36 операционными компаниями, девятью представительствами центрального филиала компании и общим центром обслуживания. Система способна хранить и обрабатывать до 10 млн документов в год.

Есть у нас прекрасное решение по автоматизации документооборота в органах государственного управления, которое мы сейчас активно внедряем в региональных органах власти, – «Логика ЕСМ. Госуправление». Оно выполнено на СПО 4J. Пока наша обновленная линейка включает пять продуктов на разных платформах, но их число вырастет. И по большому счету ребрендинг нам потребовался для того, чтобы показать рынку, что под брендом «Логика ЕСМ» в краткосрочной перспективе появятся новые решения для управления разными видами неструктурированного контента.

– Иными словами, уже установленные решения под этим зонтичным брендом можно будет надстраивать новыми модулями по мере их появления?

– Конечно. Изначально архитектура ядра нашей системы была спроектирована так, чтобы легко расширяться, в режиме plug & play. В наших ближайших планах – разработать для каждой ключевой платформы по семь-восемь решений. Это должны быть решения для автоматизации договорной деятельности, архивного дела, управления совещаниями, в том числе теми, которые проводятся в форме видеоконференций.

Здесь как в горном туризме: когда берешь очередную высоту, перед тобой открываются новые вершины и пути, по которым к ним нужно двигаться. Сейчас мы работаем по «дорожной карте», рассчитанной до конца 2013 г., и каждый квартал смотрим, какие решения можно и нужно в нее добавить.

– Разработка большого количества решений на разных платформах – это сознательный выбор компании «Логика бизнеса 2.0»?

– Несмотря на то что исторически мы работаем с несколькими платформами, каждая из которых, к слову, ориентирована на свою целевую аудиторию (гос-

Цифры и факты

«БОСС-Референт» – одна из первых на российском рынке систем электронного документооборота, разрабатывается с начала 90-х гг. Крупнейшие внедрения: Федеральная налоговая служба РФ – более 120 тыс. пользователей, МТС – более 25 тыс. пользователей. Решение также эксплуатируется в АФК «Система», Tele2, Альфа-Банке.

«Логика ЕСМ» (обновленная линейка)

- «Логика ЕСМ. СЭД» – решение для ведения электронного документооборота на платформах IBM Collaboration Solutions (Lotus Notes/Domino) и СПО;
- «Логика ЕСМ. Финансовые документы» – решение для эффективного управления финансовым документооборотом на платформе IBM FileNet;
- «Логика ЕСМ. Госуправление» – решение на СПО 4J для автоматизации документооборота в органах государственной власти, включая интеграцию с системами госуслуг. Существует версия на IBM Lotus Notes/Domino;
- «Логика ЕСМ. Mobile» – универсальный мобильный iPad-клиент для СЭД, который может работать со всей линейкой продуктов, созданных на разных платформах;
- «Логика ЕСМ. Штамп» – решение для ведения защищенного документооборота (электронная подпись) на различных платформах, с выбором криптопровайдера для десктопа и веб.

структуры, крупные корпорации, средний бизнес), наша стратегическая линия – унификация. И изменения, которые мы в последнее время внесли в структуру подразделений, занимающихся разработкой тиражных продуктов, – назначение главного архитектора и главного аналитика, – говорят о нашем стремлении унифицировать свои архитектурные решения.

Все проекты, работа над которыми началась после принятия решения о ребрендинге, ведутся в одной архитектуре, в соответствии с одними и теми же функциональными требованиями, описываются одним и тем же языком.

– Есть ли у вас планы сотрудничества с компанией «Юниклауд365», которая тоже входит в ГК «АйТи» и разрабатывает облачные решения для управления контентом?

– Системы, входящие в линейку «Логика ЕСМ», предназначены для крупных заказчиков, а компания «Юниклауд365» ориентирована преимущественно на разработку решений для малого и среднего бизнеса, но у нее есть интересное решение, касающееся юридически значимого документооборота. И его мы будем использовать в наших системах как встраиваемое.

– А какой тактики вы будете придерживаться в отношении существующих пользователей системы электронного документооборота «БОСС-Референт»?

– Во-первых, услуги по технической поддержке решений «БОСС-Референт» мы будем оказывать нашим заказчикам еще несколько лет. Во-вторых, в настоящее время нами прорабатываются политика и технология перехода с этой СЭД на новую платформу под зонтичным брендом «Логика ЕСМ». Мы уже договорились с несколькими нашими клиентами (пока я их не называю) о том, что в рамках программы Early Customer Review (ECR) они попробуют мигрировать со старых платформ на новую, набивая при этом шишки, натываясь на все подводные камни, чтобы помочь нам отработать технологию перехода.

Как только программа ECR будет завершена, мы предложим нашим клиентам или выбрать один из нескольких способов перехода на новую платформу с функциональностью системы управления корпоративным контентом, или продолжать использовать систему электронного документооборота «БОСС-Референт».

Важно ведь не столько переинсталировать программное обеспечение и перезагрузить документы, сколько перенести на новую платформу всю сделанную в ходе внедрения СЭД кастомизацию. Это вопрос сохранения инвестиций наших клиентов. Торопить мы никого не собираемся, но убеждать заказчиков в том, что новое решение совместимо со старым и при этом легче и функциональнее, будем.

– Для разработки нового бренда «Логика ЕСМ» и нового интерфейса одноименной системы вы приглашали именитых дизайнеров?

– Это результат творческой деятельности команды из сторонних разработчиков и наших специалистов. Они быстро нашли общий язык и в кратчайшие сроки создали то, что всем понравилось. В новом логотипе и интерфейсе удалось отразить преемственность по отношению к бренду «БОСС-Референт», а также показать, что «Логика ЕСМ» – это зонтичная история.

По крайней мере, когда мы представили результаты творчества команды нашим старым клиентам, которые, как мы знали, будут с нами откровенны, они признали, что интерфейс получился замечательный: удобный, понятный, приятный.

– Как вы собираетесь знакомить с брендом «Логика ЕСМ» и обновленной продуктовой линейкой своих многочисленных клиентов, в том числе в регионах?

– У нас серьезный маркетинговый план, синхронизированный с разработкой новых решений и с планами службы продаж. В октябре-декабре команда наших специалистов отправится в региональный тур «Миссия выполнима 2012», который пройдет в пяти городах. Первая его остановка – в Санкт-Петербурге – запланирована на 17 октября. Затем 24 октября нас ждет Екатеринбург, 14 ноября – Ташкент, 29 ноября – Уфа. Завершится региональный тур в декабре в Новосибирске, дата его проведения пока уточняется. И повсюду мы будем рассказывать ИТ-сообществу об основных трендах в области управления неструктурированным корпоративным контентом и о том, чем «Логика бизнеса 2.0» готова ответить на их насущные потребности.

– По каким критериям вы будете оценивать результаты ребрендинга?

– За ребрендингом должно последовать обновленное предложение рынку продуктов под брендом «Логика ЕСМ», которое некоторым образом будет воспринято рынком. Это восприятие должно выразиться в определенном уровне интереса наших клиентов. Мы будем фиксировать в своих информационных системах количество их звонков и задаваемых вопросов и оценим готовность клиентов к приобретению и внедрению новых продуктов, а также то, в насколько короткие сроки они намерены это сделать.