

18 мая 2022

Чем заменить иностранные ЕСМ

Уход иностранных вендоров с российского рынка заставил подойти к вопросу импортозамещения ключевых систем не в теории, а на практике. Коснулось это и решений для электронного взаимодействия компаний и людей: СЭД и ЕСМ. При всем многообразии представленных на рынке решений, продуктов, соответствующих требованиям крупных заказчиков, пока не так много. CNews изучил рынок отечественных ЕСМ.

МИРОВОЙ РЫНОК УПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНЫМ КОНТЕНТОМ

По данным Markets and Markets, в 2021 г. объем мирового рынка ЕСМ-систем составил \$23,6 млрд. В ближайшие 5 лет он будет расти в среднем на 9,8% в год и к 2026 г. достигнет \$37,7 млрд. Statista прогнозирует, что объем мирового рынка ЕСМ составит \$32,3 млрд к 2027 г.

Ключевыми факторами, способствующими росту рынка, являются растущий спрос на соблюдение нормативных требований и повышение прозрачности бизнеса, усиление контроля в сфере корпоративного управления информацией, повышение безопасности и оптимизация бизнес-процессов путем автоматизации повторяющихся рутинных операций.



Аналитики отмечают, что пандемия COVID-19 положительно повлияла на развитие рынка управления контентом. Массовый переход на удаленную работу заставил компании заняться совершенствованием процесса управления документами. ECM-системы обеспечивают безопасный доступ к критически важной бизнес-информации независимо от местонахождения пользователя.

Особенно стремительно растет спрос на ECM-системы в организациях, предоставляющих услуги на базе ИТ. Они обрабатывают критически важные данные из различных отраслей, таких как финансы, здравоохранение, образование, госсектор и т.д., и вынуждены соблюдать множество стандартов и требований к обеспечению их безопасности.

Обострил актуальность перехода на безбумажное взаимодействие и рост стоимости бумаги. Из-за текущих событий стоимость за пачку выросла в разы, подняв за собой себестоимость всех видов документооборота: от договорного и организационно-распорядительного до кадрового. Бизнес теряет деньги каждый день, и еще никогда задача перехода на российские СЭД/ECM-системы не стояла так остро.

РОССИЙСКИЕ ECM: ЕСТЬ ЛИ ВАРИАНТЫ

TAdviser подсчитал, что объем российского рынка ECM-систем в 2019 г. составил ₽52,4 млрд. В конце 2021 г. своими оценками поделилась компания «Эдит про»: по ее данным в 2020 г. отечественный ECM-рынок вырос на 10%, то есть до ₽57,6 млрд, а по итогам 2021 г. увеличится еще на 12-15%.

Перехода бизнеса на электронный документооборот в России все еще в процессе. В период пандемии спрос на ECM-системы неуклонно рос, круг заказчиков расширился: новые условия работы подстегнули тех, кто раньше сомневался в необходимости автоматизации документооборота. Активнее всего в этот процесс включились компании финансового сектора, строительства, торговли и машиностроения. В текущей ситуации подтягиваются и те, у кого ранее были сомнения.

Компании ищут современные платформы и готовы заменить устаревшие системы. Растет интерес к веб- и мобильным приложениям. Активнее всего автоматизируется кадровый документооборот: частные компании и государственные организации постепенно переходят на электронные трудовые книжки.

ПРИЗНАКИ СОВРЕМЕННОЙ ECM В РОССИИ

- гибкая архитектура: возможность настройки под специфические бизнес-процессы, присущие российским организациям;
- кроссплатформенность: работа с любых устройств, как с рабочих станций, так и с мобильных телефонов;
- выбор вариантов размещения: как в отечественном облаке, так и on-premise;
- возможность масштабирования: увеличения как объема информации, так и количества пользователей без замедления работы;

- готовые возможности интеграции с другими системами бизнеса, а также с дополнительными инструментами (почтой, чат-ботами и так далее);
- low-code или no-code возможности — настройка инструмента без участия программиста;
- удобный интерфейс: гибкие настройки, комфортный UX, возможность адаптировать систему под компанию и пользователя;
- поддержка юридической значимости документов — в том числе, при длительном хранении в архивах;
- использование новейших технологий — например, ИИ;
- партнерство с вендором при использовании решения: возможности обучения разработчиков, предоставление необходимой документации, наличие широкой партнерской сети.

По мнению аналитиков, одним из главных трендов развития рынка ECM в ближайшие годы станут решения на основе искусственного интеллекта (ИИ) — разнообразные ассистенты, помогающие выполнять рутинные операции: распознавание, классификацию и отправку документов, их обработку и умный поиск.

В условиях санкций импортозамещение стимулируется не только требованиями госрегулятора, но и рыночной ситуацией. С уходом из России громких имен из списка разработчиков ECM рынок не опустел: отечественные продукты находятся на высоком уровне зрелости и способны поддержать даже сложные процессы, связанные с документооборотом.

ЧТО НУЖНО ЗАКАЗЧИКАМ

На данный момент на российском рынке преобладает достаточно традиционный подход к организации управления документами и корпоративным контентом в целом. По словам опрошенных CNews представителей заказчиков, недавно завершивших внедрение ECM, основными требованиями к таким решениям были возможность работы с внутренними документами организации и обмена с внешними контрагентами; интеграция с существующими системами учета; выполнение требований 63-ФЗ «Об электронной подписи» и 152-ФЗ «О защите персональных данных»; низкий порог входа по администрированию системы; наличие мобильной версии; возможность доработки системы, а также использования простой и квалифицированной электронной подписи.

Ксения Овсянникова, менеджер проекта ECM British American Tobacco Russia, в списке требований к ECM отмечает работу только в тонком клиенте, без установки чего-либо на рабочие места пользователей, включая функционал администратора. «ТЭК-Торг» была нужна простая в использовании, желательно, единая платформа с корпоративным порталом, встроенными системами управления поручениями, организации хранения файлов-библиотек, оповещений и отчетов, а также с BPM-движком, который можно настраивать под свои процессы.

«Помимо функциональности, наши требования заключались в масштабировании решения, учитывая географию предприятия», — дополняет

Елена Долматова, руководитель отдела документооборота Аппарата генерального директора «Почты России». «Для нас было важно наличие некоего гибридного, электронно-бумажного варианта работы», — продолжает

Роман Голиков, руководитель отдела ИТ ЛГУ им. А.С. Пушкина. Однако, по словам **Дмитрия Сытина**, генерального директора «ТЭК-Торг», подходящих российских решений, отвечающих всем современным реалиям документооборота, нашлось не слишком много.

По словам Романа Голикова, на российском рынке представлено множество ЕСМ-систем, особенно в облачном исполнении, и постоянно появляются новые. Однако, как правило, они «заточены» под ряд типовых, конкретных задач. Это может быть идеальным вариантом для небольшой организации с четкими и понятными бизнес-процессами. Для больших организаций, как правило, нужен более сложный конструктор, который позволит создать индивидуальный вариант системы «под себя». «А вот таких как раз-таки можно посчитать по пальцам», — отмечает Роман Голиков. «В нашем случае, система постоянно развивается. За последний год мы доработали СЭД по трем основным направлениям: оптимизация работы руководитель-помощник, процесса согласования управленческих документов и работы с входящими документами», — приводит пример Елена Долматова.

Несмотря на очевидные положительные сдвиги в законодательстве, некоторые нормативные акты все еще нуждаются в доработке. Но в связи с текущей ситуацией государство заинтересовано в упрощении процессов, а значит, все сложности — вопрос времени.

ЧТО ПРЕДЛАГАЮТ ЛИДЕРЫ РЫНКА



Для оценки уровня зрелости российского рынка систем управления корпоративным контентом CNews оценил десять наиболее популярных ECM-систем отечественных разработчиков. Все они включены в реестр российского программного обеспечения. Это «Авандок» от ГК «КОРУС Консалтинг» (ранее «Спутник ECM»), «1С: Документооборот» от «1С», Docsvision от одноименной компании «ДоксВижн», Tessa от Syntellect, CompanyMedia от «Интертраст», «Дело» от компании «Электронные офисные системы» (ЭОС), Directum RX от одноименной Directum, ELMA ECM от ELMA, «Тезис» от Haulmont, и LanDocs от «Ланит».

Практически все эти решения изначально создавались как ECM-платформы. Но в настоящее время этот класс систем позволяет не только автоматизировать документооборот — список функций и решаемых задач расширяется управлением бизнес-процессами, работой с обращениями, кадровым документооборотом и многими другими сервисами.

Все решения имеют возможность кастомизации и, в случае необходимости, доработки ядра системы под заказчика. Большинство настроек (процессов, встроенных форм) может осуществляться самими пользователями, без участия разработчиков при помощи low- и no-code инструментов: дизайнеров процессов, встроенных конструкторов и т.д. Где-то это отдельные блоки, у некоторых систем — например, «Авандок» — практически все настройки и бизнес-процессы. Кроме того, все разработчики ключевых российских ECM-систем готовы передать заказчикам исходный код.



Все системы поддерживают внутренний (ведение организационно-распорядительной документации) и договорной документооборот. Встроенные модули для ведения кадрового документооборота отсутствуют только в ECM CompanyMedia и «1С: Документооборот» — эта функция доступна после дополнительной интеграции с системами управления персоналом. «Авандок» позволяет полностью автоматизировать кадровый документооборот.

Все рассмотренные решения дают возможность вести юридически значимый электронный документооборот (ЮЗЭДО), работать с обращениями граждан, а некоторые, — организовать внутрикорпоративный чат и обсуждение документов. С помощью ECM-систем можно формировать архивы документов, однако в «1С: Документооборот» встроенной возможности создания долгосрочного архива не предусмотрено — потребуется интеграция со специализированным решением. При помощи указанных российских ECM-систем также можно создать полноценный мобильный офис.

Кроме перечисленных возможностей, разработчики предусмотрели целый ряд функций, которые делают их продукты еще более удобными для пользователей. «Авандок» – low-code, no-code продукт-конструктор, масштабируется без ограничений, позволяет быстро автоматизировать работу с электронными документами и связанными с ними процессами за счет набора готовых решений: организационно-распорядительный, кадровый, договорной, юридически значимый документооборот, входящая и исходящая корреспонденция. Позволяет без навыков программирования создавать новые бизнес-решения по управлению задачами, автоматизации

работы service desk и модифицировать существующие через визуальные конструкторы без потери производительности.

LanDocs предлагает помощь в создании и ведении электронного архива проектно-сметной документации и управлении задачами команды. Docsvision поддерживает претензионно-исковую работу, внутренний аудит, управление рисками и проектами. С помощью Tessa можно автоматизировать работу сервис-деск, тендеры и закупочные процедуры. «Дело» предлагает возможность управления электронной очередью, а также мониторинга и управления сертификатами электронной подписи. В Directum RX есть функции интеллектуальной обработки первичных документов (цифровая бухгалтерия) и создания финансового архива. «Тезис» поможет провести совещание, в том числе организовать голосование и поставить задачи по результатам обсуждения.

Конечно, в текущих условиях стоимость миграции данных в новую ЕСМ-систему не так критична, как сроки. Но по словам разработчиков «Авандок» миграция данных в системе, поддерживающей стандартные форматы загрузки, обойдется в 0 рублей, и займет всего пару дней.

Российские ЕСМ-системы прошли нагрузочное тестирование, результаты которого подтверждены независимой стороной. Оценить, на какое максимальное число одновременно работающих пользователей они рассчитаны, довольно сложно — ведь возможности масштабирования решений за счет добавления серверов практически не ограничены. Независимое нагрузочное тестирование «Авандок» подтвердило работу в



системе 70 000 пользователей без потери в скорости отклика, благодаря инструментам горизонтального шардинга это число может почти неограниченно масштабироваться без потери производительности. LanDocs поддерживает 10 000 в централизованной конфигурации, «1С: Документооборот» в «Почте России» обеспечивает ежедневную работу 12 000 пользователей, но выдержит и одновременное подключение всех 40 000 сотрудников.

Таким образом, у российских заказчиков ECM-систем уже есть неплохой выбор решений отечественных разработчиков. «Для отечественных программных продуктов нет риска отзыва или недоступности лицензий и поддержки в будущем», — уверен Дмитрий Сытин. По мнению Романа Голикова, одним из преимуществ отечественных продуктов является соблюдение требований законодательства РФ в области информационной безопасности и документооборота, а также требований к печатным формам, учету и хранению документов. Не менее важна также высокая скорость обратной связи от производителя ПО. Ксения Овсянникова отмечает возможность работы с российскими операторами электронного документооборота и квалифицированной электронной подписью, а также низкую стоимость лицензий.