

18 июля 2018

Электронный документооборот: новый этап развития

На чем сегодня сфокусировано внимание разработчиков, и что ждут от СЭД и ЕСМ сами заказчики? Рассказывает журналу «IT-Manager» Александр Аксельрод, директор направления документооборота компании ГК «КОРУС Консалтинг».

Электронный документооборот можно назвать одним из ключевых элементов цифровизации бизнеса. Ускорение и прозрачность процессов, связанных с движением и согласованием документов, безопасность корпоративного документооборота, исключая или по крайней мере сводящая к минимуму несанкционированный доступ к важной для бизнеса информации, организация единого корпоративного информационного пространства, объединяющего территориально-распределенные офиса, наконец — повышение управляемости компании, поскольку благодаря электронному документообороту топ-менеджмент всегда будет иметь перед глазами самые свежие и актуальные данные, необходимые для принятия управленческих решений.

Системы электронного документооборота (СЭД), как часть более широкого и всеобъемлющего направления — систем управления корпоративным контентом (ЕСМ) — появились на рынке двадцать с лишним лет назад. Тогда



это были довольно примитивные по функциональности решения, которые просто представляли собой электронные журналы регистрации бумажных документов. В последующие годы были реализованы функции согласования, утверждения, контроля выполнения и многое другое. И сейчас все чаще говорят о внедрении в организациях полностью безбумажного юридически значимого электронного документооборота. Уже практически не найдешь компании, где в том или ином виде не был бы автоматизирован документооборот. Зачастую речь идет о морально устаревших системах, которые пора обновлять до актуальных версий либо переходить на более функциональные решения. Сегодня СЭД постепенно обрастают новыми возможностями, привычные нам в ERP, BPM и других системах. Новые технологические тенденции, такие как повсеместная корпоративная мобильность, охватившая не только топ-менеджеров, но и рядовых сотрудников, облачные SaaS-модели и многое другое также не могут не отразиться на рынке СЭД/ЕСМ и позволяют с полным правом говорить о совершенно новом витке его развития, свидетелями которого все мы являемся.

Повсеместная мобильность и полный отказ от бумаги

Дмитрий Мервицкий, глава представительства компании SER Solutions в Восточной Европе, России и странах СНГ выделяет несколько основных тенденций. Переход в веб- и мобильные технологии не теряет актуальности уже несколько лет, особенно это заметно в сегменте мобильных решений. В части доступности информации все большую роль играют технологии

классификации, экстракции и «умного» поиска, которые позволяют эффективно работать с неструктурированным контентом. «Думаю, в ближайшем будущем мы увидим немало решений, в которых такие технологии эффективно применяются. В целом, СЭД и ЕСМ продолжают двигаться встречными курсами, а следовательно, происходит взаимообмен функциональными и технологическими решениями», — говорит он. Две ключевые тенденции выделяет Александр Родионов, директор департамента систем управления документами компании «ЛАНИТ» (LanDocs). Первая — это дальнейшее развитие Workflow. «Для оптимизации затрат на автоматизацию бизнес-процессов заказчики все чаще используют возможности систем, уже действующих в компании. Функциональность Workflow в СЭД развивается и позволяет оптимизировать не только процессы текущего делопроизводства, но и процессы, связанные с финансовой, инвестиционной и любой другой деятельностью», — отмечает эксперт. — Прием обращений граждан, управления заявками, управление закупками и другие актуальные для бизнеса и государственных компаний решения реализуются на ЕСМ-платформах, развивая и дополняя функциональность СЭД». Вторая глобальная тенденция, по мнению Александра Родионова («ЛАНИТ») заключается в распространении мобильности на всех вертикалях корпоративного управления. «Оперативный доступ к документам, поручениям и другой информации непосредственно влияют на скорость бизнес-процессов организации. веб-интерфейс и мобильные приложения не только обеспечивают быстрый поиск документов и контроль исполнения поручений, но и используются при создании специализированных решений для проведения совещаний и управления деятельностью территориально удаленных сотрудников», — констатирует он. Целых четыре вектора развития

рынка СЭД отмечает Георгий Подбуцкий, коммерческий директор компании «Логика бизнеса» (ГК «АйТи»). Это стремление к полному, стопроцентному отказу от бумаги, разработка решений, выдерживающих высокие нагрузки и многократное масштабирование, создание единых корпоративных ЕСМ-платформ, а также уклон в сторону свободного ПО, на которое уже обратили внимание и крупные заказчики.

В свою очередь, **Александр Аксельрод, директор направления документооборота компании ГК «КОРУС Консалтинг»**, не видит каких-либо значимых изменений на рынке. «Да, стало модно называть СЭД ЕСМ-системами, но в подавляющем большинстве они остались решениями для организационно-распорядительной документации и электронного архива. Единственный момент, который я бы отметил, — большее распространение юридически значимого документооборота и эта тенденция продолжится», — комментирует он.

Импортозамещение — стимул качества

Основным заказчиком систем электронного документооборота были и остаются государственные организации, которые обязаны придерживаться политики импортозамещения в сфере ИТ. «Влияние регулирующего давления заметно, — соглашается Георгий Подбуцкий («Логика бизнеса»). — В госсектор или компанию с государственным участием уже нельзя обращаться с продуктами, которых нет в реестре отечественного ПО. Поэтому все больше организаций начинает использовать отечественные СЭД- и ЕСМ-системы. Коммерческие организации не испытывают давления, однако понимают, что в любой момент могут попасть под санкции, поэтому рост

интереса к российскому ПО растет и в этом сегменте». Александр Кузнецов, руководитель направления ЕСМ корпорации «ЭЛАР» уверен, что при выборе между отечественными и западными решениями выигрывает лучший продукт. Поэтому качество решений выходит на первое место. «Вместо того чтобы увеличивать количество проектов, компании выигрывают в другом — улучшают репутацию российских продуктов и предлагают то, что они могут сделать по-настоящему хорошо. Из-за этого на рынке появляется все больше сильных прикладных решений», — отмечает эксперт. По мнению Артема Пермякова, руководителя отдела перспективного развития компании Directum, госсектор — это основной заказчик именно СЭД, поскольку для государственных организаций формализованные делопроизводственные процессы характерны в первую очередь. Бизнес-заказчики ставят перед ЕСМ более широкие задачи, на стыке ЕСМ и BPM. Кроме классического делопроизводства, на базе ЕСМ-платформ автоматизируется межкорпоративный документооборот, формируется сервисная модель предприятия, в банках реализуется кредитный конвейер — основным заказчиком таких задач и выступает бизнес. «Тенденция к импортозамещению затронула не только государственный сектор и компании с госучастием. Российские заказчики обратили внимание на отечественные разработки и убедились в многообразии интересных и качественных решений на ИТ-рынке. На это повлиял положительный пример технологических лидеров во многих отраслях: компаний уровня «Газпрома» и «Роснефти», которые уже частично осуществили переход на российское ПО и поделились своим опытом. Информация об отечественных разработках также стала более доступна широкой общественности, а не только узкому кругу

заинтересованных лиц», — утверждает Артем Пермяков (Directum).

Ядро цифровой трансформации

Для того чтобы бизнес мог выжить и успешно развиваться в сложных экономических условиях, необходима цифровая трансформация, о которой сегодня не говорит только ленивый. Насколько СЭД и ЕСМ-системы готовы к ней и способны ее поддержать? «Модная тема цифровой трансформации, конечно, влияет и на рынок СЭД. Однако реальные внедрения новых модулей и технологий в этой области — это единичные кейсы. Хотя, безусловно, все вендоры думают, как развивать свои системы в рамках этого тренда, — считает **Александр Аксельрод (ГК «КОРУС Консалтинг»)**. — СЭД исторически очень гибкие и адаптивные в силу того, что требования, предъявляемые к работе с документами, заметно варьируются в разных организациях. Западные ЕСМ-решения также достаточно гибкие, в них изначально были модули BPM, конструкторы форм и отчетов, позволяющие выстраивать сложные бизнес-процессы, адаптировать интерфейс и т. д.» С ним согласен Сергей Полтев, руководитель направления современных ЕСМ-решений компании «ЭОС». «Актуальные СЭД/ЕСМ обладают достаточной гибкостью и адаптивностью. Более того, ЕСМ-решение — один из вариантов платформы, вокруг которой создается экосистема цифровой организации, покрывающая все внутренние участки работы и обмен с внешними контрагентами», — поясняет он. По мнению Александра Родионова («ЛАНИТ»), главной целью цифровой трансформации бизнеса является повышение скорости. А ЕСМ-платформа позволяет решить эту задачу сразу по нескольким направлениям. Во-первых, увеличить скорость захвата

информации, то есть скорость поступления данных в систему с бумажных носителей или из других информационных систем. Во-вторых, обеспечить быструю обработку информации на тех этапах процесса, где требуются рутинные операции, которые можно автоматизировать. В-третьих, повысить скорость принятия управленческих решений благодаря оптимизации сложных процессов: типизации документов и, если это возможно, упрощению их маршрутизации. В-четвертых, возрастает скорость предоставления информации, в том числе внешним пользователям и контролирующим органам. ЕСМ часто применяется как хранилище всех неструктурированных данных, доступ к которым обеспечивают интерфейсы и приложения, в том числе заточенные под конкретные задачи.

Блокчейн: революция или тупик

На рынке появляются первые решения для электронного документооборота, построенные на базе технологии блокчейн. Способна ли она стать катализатором революционных изменений на рынке СЭД и ЕСМ? Как считает Артем Пермяков (Directum), блокчейн пока не применяется широко, в том числе потому, что для этого отсутствует нормативная база. По его мнению, для индустрии ЕСМ в первую очередь перспективно применение блокчейна для обеспечения межкорпоративного взаимодействия и долговременного архивного хранения. «Блокчейн позволит предприятиям обмениваться документами напрямую, от одной информационной системы к другой, обеспечивая некую среду доверия. Для подтверждения юридической значимости в долговременных архивах сегодня мы используем перештамповку — сложную, ресурсоемкую криптографическую процедуру.

Блокчейн помог бы уйти от подобных затрат. Как это может быть реализовано: мы принимаем документы в архив и записываем в цепочку блоков информацию о них, например, хеш документа и его метаданные. Через 10 лет мы извлекаем документ и вычисляем его хеш. Если хеши совпадают — значит, информации можно доверять», — отмечает эксперт. Дмитрий Красюков, исполнительный директор компании SAP CIS утверждает, что документооборот и блокчейн абсолютно несовместимы между собой. «Если у нас есть блокчейн, то нам не нужен документооборот, потому что нет необходимости в обмене документами. Блокчейн — единая для всех, распределенная и децентрализованная база данных, в которую мы записываем не документы, а факты об объектах (активах) и операциях с ними. Запись любой операции сразу доступна всем участникам блокчейн-сети и может использоваться для генерации любого официального документа или отчета», — комментирует он. Сергей Плаунов, руководитель направления BPM и ESM компании «КРОК» полагает, что вопрос применения блокчейна в документообороте лежит в терминологической плоскости. «Обычно ESM — внутрикорпоративные системы для централизованного управления внутрикорпоративным контентом, — считает он. — Поэтому здесь нет предпосылок для применения блокчейна. На межкорпоративном уровне потенциал у данной технологии большой, что подтверждается растущим числом пилотных проектов».

Робкие успехи

Что касается применения в СЭД/ЕСМ-индустрии таких технологий, как искусственный интеллект, здесь эксперты настроены достаточно

оптимистично. «Роль ИИ в корпоративном управлении и процессах СЭД безусловно будет расти (это аксиома, которая уже не обсуждается). Он поможет решать рутинные задачи и высвободит сотрудникам время на действительно творческую работу. Сегодня технологии ИИ делают пока робкие, но уже реальные шаги, в первую очередь это задачи распознавания текстов и форм, интеллектуального поиска, автоклассификации и автоатрибутирования. Известны отдельные проекты, где ИИ используется для автоматической маршрутизации документов, нормоконтроля, поиска отклонений в массивах документов и так далее», — уверен Владимир Андреев, президент компании «ДоксВижн».

Облака не для всех

Говоря о технологических тенденциях, нельзя обойти вниманием и такой вопрос, как применение облачных СЭД. В каких случаях и для каких организаций их можно назвать оптимальным выбором? **Александр Аксельрод (ГК «КОРУС Консалтинг»)** полагает, что системы, развернутые в частном облаке, вызывают интерес у заказчиков, в то время как с публичными облачными сервисами ситуация совершенно иная: за редким исключением компании не склонны хранить документы за пределами своей организации, и вряд ли эта ситуация изменится в ближайшем будущем. Вытеснят ли облачные решения традиционные СЭД/ЕСМ? Дмитрий Мервицкий (SER Solutions) считает, что пока предпосылок к этому не наблюдается, поскольку для целого ряда отраслей применение облаков неприемлемо, в первую очередь с точки зрения безопасности. Однако процесс продвижения индустрии в облака, по его мнению, несомненно будет продолжен.

«Облачные технологии развиваются, но нельзя сказать, что в ближайшее время они полностью вытеснят традиционные решения. Для среднего и малого бизнеса такой подход может стать оптимальным за счет снижения капитальных затрат на инфраструктуру, управление и поддержку решений. Для крупного бизнеса наиболее перспективен гибридный подход в виде интеграции облачного сервиса, например, обработки документов или сервиса хранения определенных видов документов с on-premise архитектурой», — заключает Александр Кузнецов («ЭЛАР»).

Электронный документооборот и управление корпоративным контентом — одни из старейших отраслей ИТ-индустрии. С одной стороны, они продолжают активно развиваться и осваивать новые функции и возможности, а с другой они, как и их заказчики, не лишены определенной доли здорового консерватизма, обусловленного, прежде всего, вопросами безопасности и соответствия требованиям законодательства. Как бы то ни было, движение вперед продолжается.

Источник: журнал «IT-Manager»