

06 февраля 2025

Как меняются запросы заказчиков СЭД

2025: КОМПЛЕКСНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ, LOW-CODE, ЭЛЕКТРОННЫЕ АРХИВЫ И ИНТЕГРАЦИИ

Запросы заказчиков за последние два года можно разделить на несколько категорий. Первая – базовые, касающиеся типовых процессов делопроизводства и связанные с регистрацией, согласованием, подписанием, исполнением и хранением входящей, исходящей корреспонденции, организационно-распорядительной документации.

Вторая категория – специфические для отдельно взятых отраслей. Например, в банковской сфере это может быть работа с досье клиента или продукта, в государственном секторе – обращения граждан и оказание государственных услуг, в промышленности – автоматизация процессов, связанных с утверждением и обращением технической документации и т. д.



Для автоматизации такого рода специфических процессов используются разные решения и разное программное обеспечение, иногда это целый комплекс систем. В связи с этим появляется ряд задач, которые необходимо решать: обеспечение сквозных процессов и единой точки хранения документов, обеспечение высокой производительности, способность быстро адаптировать систему под меняющиеся условия.

Павел Перов,

Директор по продукту «Авандок» (ГК «КОРУС Консалтинг»)

При этом **крупным заказчикам необходима адаптация процессов в соответствии с их уникальными практиками**. Многим компаниям требуется автоматизация финансовых процессов, полного цикла приема нового сотрудника в компанию, от размещения резюме до проведения обучения и выхода на рабочее место или ведение архива документов.

«Мы видим, что компании стали более зрелыми в вопросах автоматизации процессов. Если раньше заказчики начинали с простой автоматизации документооборота, то сейчас они сразу планируют комплексные проекты по управлению бизнес-процессами. Кроме того, растет спрос на облачные решения, позволяющие быстрее запускать проекты и снижать затраты на инфраструктуру. Особенно заметен рост интереса к инструментам аналитики

и прогнозирования. Компаниям уже недостаточно просто автоматизировать процессы – они хотят понимать их эффективность, выявлять узкие места и получать рекомендации по оптимизации. В связи с этим растет спрос на решения с встроенными возможностями process mining и предиктивной аналитики», – отмечает Игорь Простоквашин, ведущий аналитик компании Comindware.

Последние два года рынок продолжал характеризоваться переходом на импортозамещенные ОС и СУБД, переездом инфраструктуры на отечественные ЦОДы. Заказчики начали уделять повышенное внимание информационной безопасности. Они тщательно оценивают возможности систем по защите данных, разграничению доступа и протоколированию действий пользователей. Это связано как с общим ростом киберугроз, так и с ужесточением требований законодательства в области защиты информации.

Также **частый запрос на текущий момент – обеспечение совместимости с российским ПО, операционными системами и офисными пакетами.** Так, ESM-системы всё чаще используются в связке с другими корпоративными системами, такими как BPM, HRM и т. д. Это требует от вендоров разработки экосистемных продуктов.

Актуальными остаются задачи по интеграции СЭД и архивных систем как со сторонними ранее внедренными ИТ-решениями, так и с глобальными, в том числе государственными, сервисами.

Тренд импортозамещения затронул и СЭД для мобильных устройств, так как пользователи все больше работают с документами и поручениями на планшетах и телефонах, а требования к информационной безопасности возрастают.

«Заказчики обращаются к нам как по поводу совершенствования функциональных возможностей систем, так и с более глобальными просьбами, предложениями, задачами. Естественно, требования государства по переходу на отечественное инфраструктурное ПО отражаются и на наших клиентах, и мы значительно расширили список поддерживаемых ОС, СУБД, офисных приложений за счет отечественных разработок. Кроме этого, многие госорганизации и госкорпорации сегодня нуждаются в миграции уже имеющихся БД СЭД на импортонезависимое ПО – и рост таких запросов отмечается как раз в последние два года. У нас совместно с региональными и технологическими партнерами сейчас в работе несколько крупных проектов по миграции», – рассказывает Андрей Козлов, генеральный директор «ЭОС Софт» (ГК «ЭОС»).

Еще один важный тренд – запрос на гибкость и скорость внедрения изменений. Бизнесу необходимо быстро адаптировать свои процессы под меняющиеся условия рынка. Поэтому заказчики все чаще выбирают Low-code платформы, позволяющие пользователям самостоятельно настраивать и модифицировать процессы.

«Спецификой последних лет стала обязательность поддержки отечественного стека платформенного ПО. Многие заказчики задумались о

создании долгосрочных архивов документов и внедрении КЭДО, возникают запросы на создание СХЭД на базе требований Росархива. Но, наверное, самым существенным трендом является всё больший интерес к реализации возможности «самообслуживания», то есть развития и создания решений собственными силами заказчика. Это повышает интерес к Low/No-code инструментам платформы и инструментам переноса и масштабирования решений», – комментирует Владимир Андреев, президент компании «ДоксВижн».

«Сегодня заказчики ищут решения с гибкими возможностями настройки и интеграции, поддержкой аналитики и функциями Low-code. Это связано с растущими требованиями к автоматизации рутинных задач и обработке больших объемов данных. Заказчики также требуют большей безопасности данных и возможностей для работы в удаленном или гибридном формате», – добавляет Любовь Черкасова, руководитель отдела продуктовой разработки LDM.

С каждым годом в организациях увеличивается объем накопленной цифровой информации. Активно развивается законодательная база в области электронных архивов. Поэтому очень много новых запросов в настоящее время связано с систематизацией, хранением и уничтожением цифровых документов. Необходимость длительного хранения электронных документов становится всё более актуальной. Заказчики осознают важность этой функции и включают её в требования к ECM-системам.

«Мы фиксируем рост спроса на внедрение электронных архивов, он составляет около 60-70% от общего числа запросов. Прежде всего, это КХД (корпоративное хранилище данных). Заказчикам важно получить решение, которое закрывает полный комплекс задач: обработку входящего или внутреннего потока документов, оцифровку бумажных оригиналов, объединение их в один поток с электронными документами, проверку документов на соответствие друг другу в пакете и соответствие корпоративным справочникам, сохранение в архив с нужной структурой хранения и правами доступа, возможность быстрого и удобного поиска данных. Компании ожидают, что такие операции будут выполняться с минимальным вмешательством человека или полностью без него. Вторая группа запросов от заказчиков связана с системой хранения электронных документов (СХЭД), которая учитывает регламенты архивного делопроизводства», – говорит Кирилл Соколов, управляющий директор «Цитрос» компании SL Soft (входит в ГК Softline).

Также заказчики становятся всё более требовательными к наличию у интеграторов предметной компетенции и некоторого «начального» варианта решения, на основе которого будет создаваться конкретное решение для данной компании.

Увеличивается количество запросов на внедрение роботов и использование искусственного интеллекта. В связи с законодательными изменениями появился спрос на работу с машиночитаемыми доверенностями.

«Стоит отметить и проекты по внедрению автоматизации тестирования у заказчиков. За счет этого уменьшается влияние человеческого фактора, сокращаются трудозатраты на регрессионное тестирование, быстро и прозрачно формируется отчетность о тестировании», – комментирует Илья Зайчиков, директор по развитию СЭД ТЕЗИС.

Иван Агапов, Product manager ECM-решений Directum, говоря об изменении запросов заказчиков, выделяет фокус на утилитарности и быстрой отдаче. Заказчики переходят от идеи цифровой трансформации как самоцели к выбору решений, которые принесут практическую пользу и выгоду здесь и сейчас. Они концентрируются на текущих бизнес-задачах и требуют от ECM-систем поддержки этих задач. Кроме того, из-за нестабильной экономической ситуации горизонт планирования у заказчиков уменьшился. Они готовы жертвовать системностью и технологичностью в пользу быстрых решений. Но при этом ценят удобство использования и функциональность ECM-решений. Компаниям важно, чтобы системы были просты в освоении и использовании, а также предоставляли полезные инструменты для работы.