

17 ноября 2011

Решения для управления корпоративным документооборотом на СПО

На российском рынке решения для управления корпоративным документооборотом на СПО – пока явление скорее экзотическое. Но первые попытки внедрений есть, и вкуче с потребностью в подобных решениях они очерчивают интересную перспективу формирования рынка СЭД на СПО. Комментирует Дмитрий Левиков, директор направления интеграционных решений компании «КОРУС Консалтинг».

На российском рынке решения для управления корпоративным документооборотом на СПО – пока явление скорее экзотическое. Существуют варианты, претендующие занять данную нишу, но они ориентированы пока исключительно на СМБ-сектор. Это логично, поскольку требованиям крупного бизнеса к безопасности и производительности [систем СЭД](#) свободное ПО соответствует не в полной мере. Но первые попытки внедрений есть, и вкуче с потребностью в подобных решениях они очерчивают интересную перспективу формирования рынка СЭД на СПО.

На сегодняшний день рынка тиражных СПО-решений документооборота в России практически не существует. Отдельные разработки для конкретных заказчиков пока не вышли на такую мощность и тиражируемость, чтобы

можно было говорить о типовых решениях, подходящих большинству клиентов. Среди соответствующих вариантов преобладает заказные разработки, выполненные для госструктур, поскольку именно они являются основными заказчиками продуктов на базе СПО. Бизнес же пока предпочитает проприетарные программы для управления документооборотом либо проприетарные имения, которые умеют работать с операционными системами и СУБД на базе СПО.

Российский рынок тиражных систем управления корпоративен контентом на базе СПО разнообразием предложений небогат. Но начало положено. Сегодня наиболее используемые и популярные платформы, на которых созданы российские СПО-разработки, – это JBoss и Alfresco. На первой реализовано полнофункциональное решение «БОСС-Референт 4J», предназначенное для автоматизации документооборота и управленческих процессов. Система включает функциональные возможности, позволяющие реализовать поддержку процессов согласования, контроль исполнения поручений и работу с входящей и исходящей корреспонденцией. Решение позволяет проводить быструю настройку и (или) модификацию встроенных процессов. Что касается вопроса доступности поддержки, то данная услуга уже включена в портфель предложений «БОСС-Референта». Компания планирует активно развивать ее, увеличивая количество реализованных проектов и расширяя партнерскую сеть. Планируется также перевод поддержки в СПО-комьюнити с возможностью доступности Light-версии.

– Система «БОСС-Референт 4J» на СПО-платформе полностью соответствует требованиям госсектора, – рассказывает руководитель отдела по работе с клиентами компании «АйТи. Информационный менеджмент» Роман Иванов. –

В ней реализованы такие функциональные возможности, как интеграция с системой МЭДО; (межведомственного электронного документооборота), СМЭВ; (системой межведомственного электронного взаимодействия), функции работы с распределенной структурой организации, АРМы для разных категорий пользователей, наличие iPad-клиента, работа под основными операционными системами, интеграция с любыми средствами криптозащиты. Таким образом, программный продукт полностью соответствует требованиям к СЭД для органов власти, которые были разработаны Министерством связи и массовых коммуникаций РФ.

Данное решение может использоваться и коммерческим сектором, однако требует доработки под специфические требования коммерческих организаций, в первую очередь под отраслевую специфику компаний.

Первая в России система на основе свободной платформы управления контентом Alfresco ECM – это «КОРУС | Ревизор», собственная разработка компании «КОРУС Консалтинг». Решение, предназначенное для сбора показателей деятельности предприятия и контроля исполнительской дисциплины, позволяет обеспечивать текущие задачи управления деятельностью подразделений, доведение указаний «сверху вниз», расстановку задач и целей для руководителей разных уровней, сбор информации по реализации поставленных задач. Ключевая задача системы – повысить управляемость предприятия за счет автоматизации контроля исполнения поручений и распоряжений.

«На сегодня «КОРУС | Ревизор» – первое в России готовое к промышленным внедрениям приложение на платформе Alfresco ECM, – отмечает Дмитрий

Левиков, директор направления интеграционных решений компании «КОРУС Консалтинг». – Система разработана в первую очередь для территориально распределенных предприятий и холдингов, которых много в энергетике, нефтегазовом и финансово-кредитном секторах, телекоме, страховой отрасли. Она может также использоваться в госсекторе. В ближайшей перспективе мы планируем представить на рынке типовую систему организационно-распорядительного документооборота на основе этой платформы, которая будет доступна в нескольких вариантах: как платформа для индивидуального внедрения, как сервис по модели SaaS и как «коробочная» поставка типового приложения для сектора SMB».

Особенности выбора СЭД на СПО

Каковы особенности выбора решений для управления документооборотом и корпоративным контентом на базе СПО? На что необходимо обращать внимание при выборе – начиная с единовременных затрат, объема базовой функциональности и заканчивая долговременными перспективами его использования?

По мнению Романа Иванова, критерии выбора системы электронного документооборота на базе СПО практически не отличаются от аналогичных критериев выбора проприетарного ПО. Первоочередное внимание надо уделять объему базовой функциональности. В пользу решения на базе СПО говорит использование схемы подписки на несколько лет вместо лицензионных платежей: таким образом заказчик минимизирует первоначальные инвестиции в проект. Отметим, что госструктуры к использованию решений электронного документооборота на базе СПО

побуждает политика государства, поощряющая и стимулирующая перевод информационных систем органов власти на СПО. Говоря о долгосрочных перспективах использования решения на базе СПО, Роман Иванов с уверенностью подчеркивает: таким системам уготовано долгое существование, поэтому в отношении их использования можно смело строить долгосрочные стратегические планы: «Наличие СПО-комьюнити позволяет надеяться, что в дальнейшем стоимость сопровождения решений данного класса будет значительно ниже стоимости сопровождения коммерческого ПО».

Дмитрий Левиков советует обратить внимание на проекты, реализованные ранее на этой платформе, собрать максимально подробные сведения о реальной работоспособности решения, о «проверенности» платформы другими компаниями.

– Важно оценить объем доработок, требуемых для конкретного заказчика, степень локализации решения для России, – напоминает Левиков. – Документооборот в России имеет свои особенности и законодательные требования; это тоже должно отражаться в решении. Важно предусмотреть возможность дальнейшей технической поддержки, причем желательно не зависеть в этом от одной компании-разработчика.

Больше свободы

Пользователями системы документооборота, как правило, являются почти все сотрудники компании, причем у каждого подразделения, у каждой группы могут быть свои требования. «Открытость кода решения позволяет

адаптировать функциональность под самые изощренные требования, – отмечает Ольга Леонова, руководитель отдела кадрового учета и расчета ЗП направления ИС компании «Микротест». – Но возможность изменения функционала влечет за собой необходимость проведения дополнительных работ при внедрении: планирования и проектирования изменений функционала, анализа целесообразности подобных изменений, реализации и тестирования изменений. Это налагает дополнительную ответственность за принятие решений по проекту внедрения, так как любое изменение – это деньги плюс время, а также влияние на смежные функциональные участки».

Роман Иванов отмечает проблему неполного понимания заказчиком, что же такое СПО: «Следует четко понимать, что СПО далеко не является эквивалентом слова «бесплатно». То есть, например, если необходимо внести изменения или получить дистрибутивы, за которые разработчик будет нести ответственность, то это уже будет небесплатно».

Этапы внедрения СПО-решений для управления документооборотом

Стандартные этапы внедрения СПО-решения (предпроектная аналитика, возможная доработка и кастомизация решения, обучение пользователей) мало чем отличаются от аналогичного процесса с проприетарным ПО.

Отметим, что системы документооборота на базе СПО уже доступны в рамках модели SaaS. Так, работа с системой «БОСС-Референт 4J» реализуется через тонкий клиент и не требует установки дополнительных апплетов и толстых клиентов: вся работа осуществляется через стандартные браузеры.

«Пользователям выдаются логин и пароль для входа в систему с любых

устройств, от стандартного рабочего компьютера (с любой операционной системой) до мобильных аппаратов – например, iPad. – поясняет Роман Иванов – Установка ПО на каждое рабочее место не требуется».

Эксплуатация решений для управления документооборотом и корпоративным контентом на базе СПО тоже имеет свои особенности по сравнению с эксплуатацией коммерческого ПО. Дмитрий Левиков отмечает: в случае коммерческих продуктов можно говорить о более серьезном внимании вендора к конкретной сделке, решению, проекту. Внедренец располагает маркетинговой и технической поддержкой вендора. Как правило, в коммерческих продуктах разработано большее количество коннекторов к различным сторонним решениям (ERP и прочим системам), лучше проработаны администрирование и мониторинг системы, имеется большое количество учебных курсов и так далее. Это те аспекты, которые напрямую не определяют успех внедрения, но существенно повышают шансы на него. В случае с СПО отсутствие поддержки вендора компенсируется особым вниманием к внедрению со стороны системного интегратора. А значит – для заказчика важно правильно выбрать компанию-внедренца. Понятно, что крупный системный интегратор с налаженными внутренними процессами, большой командой, финансовыми возможностями, разработанными (или разрабатываемыми) типовыми решениями является гарантией успеха, в отличие от небольших команд «вольных» разработчиков и локальных компаний, при всех их плюсах в случае внедрения коммерческих продуктов (например, 1С успешно внедряют совсем небольшие организации). Кроме того, СПО уравнивает особенности коммерческих продуктов большим комьюнити, открытостью кода, что также дает дополнительные очки

в пользу успеха проекта внедрения.

Экономия + независимость + риски

Какие преимущества и выгоды получает организация от использования решений для управления документооборотом и корпоративным контентом на базе СПО? Эксперты «БОСС-Референта» выделяют три основных преимущества организации при использовании бизнес-приложений на СПО. Это:

минимизация первоначальных инвестиций и затрат; использование открытого кода, ведущее к упрощению процесса адаптации системы и аттестации решения по уровню безопасности; возможность выбора компании для осуществления поддержки системы либо поддержка силами своего персонала.

Для крупной компании или госструктуры экономия на лицензиях будет значительной. Но необходимо также учесть затраты на ИТ-персонал, обучение сотрудников, адаптацию решения и внешний консалтинг при внедрении.

Огромное преимущество СПО – решений СЭД состоит в том, что при их использовании заказчик не так сильно зависит от разработчика и при необходимости может вести разработку или адаптацию продукта своими силами. «Появляется возможность не менять бизнес-процессы под используемое решение, а адаптировать функциональность к бизнес-процессам компании», – поясняет Ольга Леонова. Обратная сторона такой свободы – необходимость наличия более серьезного опыта и знаний у

специалистов ИТ-подразделения компании: между СПО и «бесплатно» нет знака равенства, поэтому серьезные проекты требуют вложений и профессионализма.

– Изобретение нового, то есть доработка открытой программы с целью разработки специализированного решения, помимо собственно прямых трудозатрат, как правило, требует определенной подготовительной работы (анализ рынка, изучение продукта, работа с вендором), что подразумевает участие специалистов самого высокого (и. соответственно, высокооплачиваемого) уровня, – предупреждает Дмитрий Левиков. – А вот внедрение типового решения можно, с некоторыми оговорками, сравнить с хорошо налаженным конвейером. Типизированный подход экономит временные и финансовые затраты обеих сторон на проект, но только в момент, когда уже накоплена «критическая масса» этих внедрений.

Риски доработки СПО-решения под собственные нужды компании лежат не только в финансовой плоскости. «При использовании продуктов на базе СПО у заказчика часто возникает желание доработать продукт «под себя» своими силами. Изменяя функциональность продукта, заказчик не всегда в состоянии просчитать все риски и правильно спроектировать решение, – рассказывает Ольга Леонова. – Зачастую система подвергается множеству стихийных мелких доработок, которые нацелены на изменение отдельных функций, в результате чего теряет целостность и быстродействие. Я рекомендую подходить к изменению функциональности и развитию системы комплексно и планомерно. Необходимо доверить эту работу профессиональным специалистам, способным предупредить обо всех возможных рисках и выбрать наилучшие решения в каждой ситуации».

Если внутренние специалисты не обладают требуемым набором компетенций, возникает необходимость в привлечении дорогостоящих внешних консультантов. «Свободные продукты, как правило, ориентированы на широкий рынок и обладают широким функционалом, который не всем нужен, – поясняет Дмитрий Левиков. – Следовательно, требуется их серьезная адаптация под конкретные задачи – силами самой компании или внешних консультантов. Помимо этого, зачастую СПО-решения не имеют серьезной маркетинговой и информационной поддержки со стороны разработчика, поэтому даже сам процесс выбора ИТ-решения в случае коммерческого продукта является для массового заказчика более простым».

Дальнейшее развитие СПО-решения и его техподдержка также требуют вложений в ИТ-персонал. Ситуация осложняется тем, что этот сегмент российского рынка еще молод – и квалифицированных специалистов по внедрению и поддержке подобных решений не хватает.

Роман Иванов предупреждает о проблемах с производительностью СПО-систем документооборота, которые могут возникать на больших массивах данных.

Перспективы российского рынка решений для управления документооборотом и корпоративным контентом на базе СПО?

Эксперты «БОСС-Референта» полагают, что судить о реальных перспективах можно будет позже, когда появится возможность оценить успешность развития и эксплуатации недавно запущенных проектов, причем не только в

области электронного документооборота, но и вообще реализуемых сейчас бизнес-приложений на СПО. В частности, об этом говорит Роман Иванов:

– Появится ли вокруг этих решений то же самое СПО-комьюнити? Докажет ли оно свою эффективность? Перейдет ли разработка функционала от разработчиков в Интернет? Поговорим об этом через пару лет.

В настоящее время государством сформирован положительный тренд в отношении СПО. Если говорить о бизнесе, то его отношение пока осторожное, хотя и позитивное. Отчасти сдерживает более широкое распространение СПО-решений для автоматизации документооборота в корпоративном секторе скудная информация об «историях успеха» в России.

Определенную конкуренцию СПО сегодня составляют ИТ-сервисы (SaaS). В рамках этой модели также не нужно платить за лицензии, есть провайдер услуги, специально выделяются специалисты, отвечающие за функционал и техподдержку, а также отсутствуют первоначальные вложения.