

11 октября 2018

СЭД и ECM Day 2018

19 сентября в Москве прошла конференция «СЭД и ECM Day 2018», организованная ведущим аналитическим центром TAdviser.

Системы электронного документооборота (СЭД) и управления данными на предприятии (ECM, Enterprise Content Systems) – стабильно растущий сегмент российского ИТ-рынка. На его рост в значительной степени влияет курс на импортозамещение, а также тенденции повышения мобильности сотрудников предприятий в новых условиях цифровой экономики.

Однако, развитие СЭД и ECM в России сталкивается с рядом проблем, прежде всего законодательного и юридического характера. Эти тенденции и проблемы стали предметом обсуждения на конференции. Требования заказчиков и приоритеты СЭД/ECM-вендоров, новые технологии, сложности миграции на новую систему документооборота, законодательные проблемы – вот далеко не полный перечень затронутых тем.

Мероприятие посетили более 170 участников из различных организаций, в том числе таких как РусГидро, ГТК Телеканал Россия, торговая сеть Дикси, ГК Ростех, Газпромнефть, Сбербанк, Ингосстрах. Уровень посещаемости и участников показывают неослабевающий интерес рынка к тематике СЭД/ECM, и неудивительно, что каждый год конференции СЭД/ECM Day проходят с неизменным аншлагом.



В лобби конференции, участники могли ознакомиться с современными СЭД компаний TESSA, EOS, Digital Design.

Опыт заказчиков, мнение экспертов

Конференцию открыл эксперт Станислав Макаров, который выступил модератором. Он рассказал об инновациях в СЭД последнего времени. О безбумажных технологиях делопроизводства стали говорить чуть ли не со времён изобретения компьютеров. Однако, в нынешнем виде системы СЭД стали формироваться в начала 90-х. После 2010 года возникла новая волна инноваций в СЭД.

«Цифровой документооборот – это маркетинговый хайп, или в этом есть здоровое зерно?» – поставил вопрос ребром Станислав. Всеобщим голосованием участники конференции подтвердили второе.

«Если ещё в 90-х годах менеджеры среднего и высшего звена избегали компьютеров, предпочитая работать с документами через секретарей, то сегодня начальник, работающий на компьютере, сам отправляющий почту и сообщения, уже никого не удивляет. Причем, в последнее время СЭД уходит в облачные технологии», - отметил он.

Станислав предположил, что технология блокчейн имеет хорошие перспективы в электронном документообороте для решения проблем совместимости и интероперабельности операторов ЭДО, а также возникающих при этом юридических коллизий.

Конференция показала растущие запросы заказчиков к СЭД: им нужен более широкий функционал, юридическая значимость документов в СЭД, а также более высокий уровень автоматизации бизнес-процессов. Кроме того, стало очевидно, что основным трендом на рынке является целостность и масштабируемость системы, а также возможность её интеграции с другими ИТ-системами на стороне заказчика.

Денис Ананьев, руководитель проектов ПАО Сбербанк, представил Экосистему электронного документооборота для корпоративных клиентов банка. Система рассчитана на клиентов малого и микро-бизнеса.

Ключевые процессы, которые были переведены на ЭДО: счета-фактуры, справки, договоры (инкассация, зарплаты на карты и др.), кредитный процесс, кредитный мониторинг, закрывающие документы (счета, акты...) и пр. Экономический эффект от перехода на ЭДО выразился в сокращении трудозатрат (более 300 тыс. чел./часов в год), затрат на бумагу, картриджи и обслуживание принтеров, а также затраты на почтовые/курьерские услуги, и составил более 400 млн. руб. в год. Кроме того, дебиторская задолженность сократилась более чем на 40%, наблюдался рост удовлетворённости и экономия времени клиентов, отпала необходимость посещения отделений Банка, и сократилась нагрузка на отделения банка.

«В интернет-банке Сбербанка мы создали специальный раздел с витриной, где клиент может подключить сервисы для развития и управления бизнесом. Сбербанк выступает проводником знаний в области современных ИТ, стараясь показать удобство и лёгкость их применения в современном бизнесе», - заявил Денис Ананьев.

Для клиентов Сбербанка в приложении интернет-банка была создана экосистема юридически-значимого документооборота (ЮЗДО), включающая набор сервисов, покрывающих все потребности пользователя от создания документа до его размещения на хранение.

Татьяна Князева, руководитель проектного офиса «Страховая компания «СОГАЗ-Мед», рассказала о том, что должна представлять собой современная СЭД, что хочет заказчик и как перейти с одной платформы на другую.

Обычные пользователи СЭД хотят, чтобы использование системы было понятно без инструкции, им нужна быстрота работы, удобный поиск любых документов, автоматическое заполнение полей и экспорт документов в стандартные офисные программы.

VIP-пользователям обычно нужна низкая стоимость внедрения и лицензий, простота использования и быстрота работы, а также возможность контролировать подразделение, получать статистику и отчёты, возможность мобильности услуг на планшете и телефоне.

«Критерии успешного проекта внедрения СЭД: полная поддержка и участие руководства, персональная ответственность руководителей за нарушение требований СЭД, запрет на дублирование согласований на бумажном носителе, а также персональная ответственность сотрудников за нарушение правил использования СЭД. Успех проекта зависит от понимания руководства компании необходимости инвестирования в проект и, конечно, от правильного выбора системы с перспективой её развития», - отметила Татьяна Князева.

Князева представила проект по модернизации СЭД в СОГАЗ-Мед. По результатам конкурса по 6 ключевым критериям для данного проекта была выбрана СЭД TESSA.

Юлия Кравченко, начальник управления делами Транспортной Клиринговой Палаты (ТКП), рассказала об опыте автоматизации бизнес-процессов в ТКП.

Целью проекта автоматизации бизнес-процессов являлись: сокращение сроков подготовки, согласования и исполнения документов; повышение контроля исполнения и исполнительской дисциплины; предотвращение случаев утраты документов; сокращение расходов на транспорт и приобретение бумаги, за счёт сокращения бумажного документооборота.

Результаты внедрения системы СЭД выразились в следующем: жизненный цикл документов в ТКП происходит полностью в СЭД, обеспечивается полный контроль создания, согласования и исполнения документов, в СЭД подключены более 200 пользователей. Однако, бумажный документооборот в ТКП по-прежнему преобладает над электронным.

«Всем внедрением проекта, включая анализ процесса документооборота, мы занимались самостоятельно, на что ушло 467 рабочих дней. Коробочное решение нам не подходило, по причине высоких требований к интеграции, и наличия учётных систем, которые плохо подвержены интеграции», - рассказала Юлия Кравченко.

Евгений Шуляковский, компания Красцветмет, рассказал об электронном архиве юридически значимых документов в компании.

Решение о внедрении системы электронного архива документов было принято, поскольку отсутствовало единое хранилище документов, а также из-за плохой защиты оригиналов документов от повреждения или потерь. Процесс формирования пакета документов для предоставления в налоговые органы выполнялся вручную и занимал длительное время, не было технической возможности подписания электронной подписью.

Проект предусматривал создание единого электронного архива, автоматизацию обмена документами, сокращение сроков и упрощение процесса подготовки отчётности для проверяющих органов, а также электронную подпись любых документов. Внедрение позволило снизить издержки документооборота и затраты на оргтехнику и расходные материалы. Кроме того, было улучшено обслуживание клиентов.

Результаты внедрения СЭД TESSA выразились в трёхкратном сокращении времени подготовки документов. В электронном архиве имеются 225 видов документов в объёме более 465 тыс. печатных листов. Более 700 сотрудников используют электронную подпись. Была достигнута значительная экономия на расходных материалах и пересылке документов. 340 клиентов компании также были подключены к СЭД, что ускорило процесс подписания документов.

«Во все договоры с клиентами теперь включается пункт об электронном обмене документами. Однако, не все клиенты пока к этому готовы. В таком случае мы приглашаем их к нам, чтобы ознакомиться, как эффективно работает СЭД и какие выгоды она предоставляет», - пояснил Евгений Шуляковский.

Татьяна Хохлова, главный специалист отдела координации развития ДИТ «Ингосстрах», рассказала о масштабировании проекта межкорпоративного ЭДО.

СЭД в «Ингосстрахе» внедрялся «кусочно» с 2006 года, однако, масштабного проекта до последнего времени не сложилось, по причине того, что люди, работающие с документами, полностью поглощены этой рутинной работой, однако, при необходимости внедрения СЭД, никто не снимает с них обязанности по текущей работе.

«Идти по классическому пути обследования и анализа мы не стали, и нашли «самого главного страдальца», который по несколько часов в день лишь подписывал агентские отчёты. Мы предложили ему, не меняя процесса в целом, убрать эту «обезьянью работу», внеся в процесс лишь небольшую доработку», - рассказала Татьяна Хохлова.

По мере роста подключаемых к СЭД контрагентов, «Ингосстрах» стал сокращать время обработки контрактов. Это дало предварительный эффект, выразившийся в том, что заказчик получил явную выгоду от внедрения проекта. После этого появилась явная заинтересованность во внедрении этих технологий. «Вовлечённый заказчик» стал инициатором распространения проекта.

За первое полугодие 2018 года через СЭД было передано около 30 тыс. пакетов документов.

Игроки рынка: тенденции и решения

Как показали доклады, представленные на конференции, вендоры рынка СЭД стремятся к удовлетворению запросов заказчиков. Однако, они отмечали, что их решениям часто бывает сложно соответствовать из-за недостаточной проработанности законодательства, а также высокой степени диверсификации требований заказчиков. Нередки требования, чтобы заказчик мог самостоятельно дорабатывать поставленную системы. В целом это, хотя и противоречит интересам вендора, однако достаточно часто является безусловным императивом проекта.

Сергей Полтев, руководитель направления ЕСМ-решений компании ЭОС, рассказал о взаимодействии с контрагентами в электронном виде, стандартизации такого обмена, обеспечении сохранности электронных документов, и об организации внутренних веб-порталов.

Он указал, что не все документы, переданные через системы электронного документооборота (ЭДО), являются документами юридически. Хранение документов операторами ЭДО также слабо регламентировано: оператор может их хранить, а может и нет. Как обеспечить сохранность электронных документов в соответствии с требованиями законодательства? В настоящее время это пока не до конца решённая проблема.

Сергей Полтев представил систему EOS for Sharepoint, которая обеспечивает как внутренний документооборот (СЭД), так и интеграцию с внешними операторами ЭДО, вместе с интеллектуальной маршрутизацией, а также единый архив электронных и бумажных документов, включая механизмы долговременного хранения. Система позволяет также сэкономить на услугах ЭДО, отправляя документы, не требующие строгого хранения, напрямую.

Александр Кузнецов, руководитель направления ЕСМ корпорации ЭЛАР, представил сразу две презентации: «Единое окно доступа к технической информации, или как предприятия сокращают издержки» и «Информация в один клик: консолидация документов и разрозненных систем».

В первой презентации Кузнецов затронул проблемы бумажных архивов. Доступ к бумажным материалам архива занимает от нескольких часов до нескольких дней. Часто возникает ситуация недоступности документа, если он уже затребован другим подразделением. Эти проблемы множатся, если архив децентрализован.

«Заказчики выделяют одну главную задачу, которую призвана решить любая системы ЕСМ – обеспечение единого окна доступа к архивной и справочной информации в электронном виде. Многие предприятия ввели должность директора по цифровизации, функция которого заключается вовсе не во внедрении блокчейна», - отметил Александр Кузнецов.

По его словам, платформа ЕСМ должна быть похожа на конструктор, из модулей которого заказчик может сформировать своё собственное окно доступа. Большое преимущество сервисно-ориентированных платформ – лёгкость масштабирования.

Платформа ЕСМ, по мнению Александра Кузнецова должна представлять собой единый консолидированный архив, обеспечивающий автоматизацию бизнес-процессов, интеграцию с с ИТ-системами, виртуальные пространства для совместной работы, технологии сканирования и ввода документов, автоматизацию управления бумажным архивом, защиту информации и разграничения доступа, а также удобный интерфейс для поиска документов,

подборки и просмотра данных.

Переводить весь бумажный архив в электронный вид, по мнению Кузнецова, нецелесообразно. В первую очередь необходимо сканировать наиболее востребованные документы. Потом можно заниматься интеграцией с ERP/CRM-системами.

«Система должна быть «живой» - если мы её заполнили один раз и больше ничего не вводили, то через год эта система уже будет не нужна», - считает Александр Кузнецов.

По его мнению, платформа должна обеспечивать такие возможности как создание новой версии при изменении документа, ведение полной истории изменений, протоколирование действий, контроль версий записей справочника, просмотр всех версий, возврат к предыдущей версии и назначение актуальной, выборочная выгрузка или печать версий документов, а также поиск с учётом версий документов и справочных данных.

Во второй презентации Александр Кузнецов представил структуру сервис-ориентированной ECM-платформы, которая может работать с текущими поступлениями документов из следующих источников: документы и факсы, скан-образы документов, данные из других ИС, электронная почта, миграция ретроспективных данных, мультимедиа.

По мнению докладчика, полноценная ECM система – такая, которая обеспечивает workflow-процессы, и воспринимает процесс как имеющий начало и конец, между подразделениями и компаниями. Он подчеркнул, что полноценная ECM-система должна обладать элементами искусственного

интеллекта и машинного обучения.

«В целом, ИИ для обработки документов видится очень интересной и перспективной задачей», – отметил Александр Кузнецов.

В качестве практического кейса, Кузнецов представил проект создания электронного архива технической документации и автоматизация процессов ОЦО финансового учёта для Объединённой металлургической компании (ОМК). Это тиражируемое решение, которое может быть использовано и для многих других предприятий. Проект охватывает 5 регионов, 7 тыс. пользователей, в архиве содержится более 30 млн документов.

Также он представил и другие проекты внедрения платформ ECM: Управление землями и имуществом Приморского края; организация ОЦО и автоматизация процессов обработки документов в ГК «Градиент», одной из ведущих дистрибуторских компаний России в области потребительских товаров повседневного спроса (FMCG); единая платформа электронного юридически значимого документооборота для ГК «Протек» фармацевтического дистрибьютора, занимающего почти 20% российского рынка фармпрепаратов.

Анатолий Гаврилов, генеральный директор ECMGroup.Pro, представил доклад «Юридически значимый документооборот (ЮЗДО) без бумаги». Он рассказал о том, что, хотя автоматизация делопроизводства впервые была внедрена ещё в 1980 году в ЦК КПСС, российский рынок систем электронного документооборота зародился только в 1990-х годах. В настоящее время 90% российских компаний используют ЮЗДО хотя бы для одного вида документа, 20% компаний могут назвать свою практику ЮЗДО средней, и лишь 10%

компаний ушли от бумаги в процессах более чем в половине типов документов.

Такому относительно невысокому распространению ЮЗДО есть четыре категории причин: распространённость судебной и арбитражной практик, сопротивление изменениям, а также методологические и технологические проблемы.

«Большое значение имеет осознание того факта, что деятельностью по внедрению ЮЗДО мы снижаем ресурсоёмкость тех процессов, с которыми мы работаем. Не так много структурной разницы между процессами в бумажном и электронном виде, разница лишь в эффективности», - отметил Анатолий Гаврилов.

Докладчик представил несколько кейсов внедрения системы ЮЗДО компанией ECMGroup. Проект по организации ЮЗДО в группе компаний «Дикси» (розничная торговая сеть) по обмену счетами-фактурами в электронном виде, повысил эффективность основного бизнеса сети и сократил себестоимость бизнес-процессов. На предприятии Красцветмет, которое перерабатывает в промышленных масштабах драгоценные металлы, минеральное и вторичное сырье, была внедрена система электронной подписи, и интеграция с системами ERP (SAP, 1C) и другими.

Александр Аксельрод, руководитель практики документооборота ГК «КОРУС Консалтинг», представил российскую систему электронного документооборота [«Спутник»](#). Система начала создаваться в 2007 году как коробочное решение на платформе EMC Documentum, и к 2016 году перешла на собственный «движок». В 2018 году состоялось нагрузочное тестирование

«Спутника» в новой архитектуре (с поддержкой шардинга) на 45 тыс. одновременных пользователей и 120 млн. документов. СЭД «Спутник» была включена в состав платформы «Универсальное рабочее место госслужащего». Система полностью поддерживает импортозамещающее ПО: операционную систему Astra Linux Special Edition, платформу МойОфис и др.

Аксельрод рассказал о проекте внедрения СЭД «Спутник»: «В прошлом году мы сделали проект миграции Фонда социального страхования на наше решение, подключили 25 тыс. пользователей и подключили 400 филиалов. Проект был завершён за 4 месяца, и миграция системы на новую платформу заняла выходные – в понедельник пользователи пришли на свои рабочие места и стали работать в новой системе. И это при том, что государство не лоббирует внедрение ЭДО».

Дмитрий Арефьев, руководитель направления автоматизации бизнес-процессов компании Digital Design, представил проект автоматизации управления документами и бизнес-процессами на Автомобильном заводе ГАЗ. ГАЗ – уникальное предприятие, которое работает с 1932 года, и имеет 70% рынка грузовых автомобилей в России, продукция которого экспортируется в более чем 25 стран.

«Заказчик сформулировал стратегический подход к проекту, от которого никогда затем не отходил. Он хотел получить систему, на которой он мог бы разрабатывать бизнес-процессы самостоятельно. Кроме того, стояла задача максимального переиспользования программного обеспечения существующих систем», - рассказал Дмитрий Арефьев.

В первую очередь заказчик был нацелен на создание собственного центра компетенции. Кроме того, решение должно быть «тиражным», которое можно было воспроизвести в других филиалах предприятия. Внедрение системы состояло из трёх этапов. На первом этапе в системы были введены жёстко регламентированные процессы и проходило обучение команды внедрения со стороны заказчика. На втором этапе в систему вводились более сложные, не полностью формализованные на момент внедрения, процессы. Третий этап состоял в тиражировании системы и самостоятельных доработках со стороны заказчика при помощи консультаций исполнителя.

Дискуссия

После двух сессий презентаций состоялась дискуссия, в которой приняли докладчики конференции: Александр Аксельрод, Анатолий Гаврилов, Татьяна Князева, Дмитрий Арефьев, Евгений Шуляковский, Татьяна Хохлова, слушатели, а также модератор Станислав Макаров. В ходе дискуссии обсуждались проблемы и различные подходы к внедрению СЭД.

Модератор отметил, что внедрение СЭД в настоящее время напоминает «острова электронности», между которыми все равно «ходит бумага». Как же прийти к свободному обмену электронными документами?

Татьяна Князева отметила тот недостаток, что долгие сроки внедрения СЭД на предприятиях приводят к тому, что часто внедряемые системы устаревают уже на этапе запуска в работу.

Участники дискуссии говорили о том, что СЭД также необходимо внедрять и в регионах, чтобы устранить перекос в сторону столиц. Прозвучало

предложение сделать следующие конференции СЭД «на выезде».

Проблема интеграции операторов ЭДО также была названа в ходе дискуссии одной из главных проблем внедрения СЭД. К решению есть два основных подхода – либо использовать одного оператора ЭДО для всех контрагентов, либо нескольких, при этом решается проблема «роуминга» между операторами. Четыре основных оператора ЭДО уже подписали соглашение об интеграции между собой. Очень важна также стандартизация взаимодействия между операторами, которая пока не разработана.

По общему мнению участников конференции, она стала важной вехой в процессе повсеместного внедрения СЭД в России. Объёмы генерируемой информации растут лавинообразно, и без внедрения СЭД с такими объёмами будет очень трудно справляться. Поэтому необходимы коллективные усилия по продвижению систем электронного документооборота, которые являются необходимым условием перехода к цифровой экономике.

В перерывах и по завершении конференции участники общались в неформальной обстановке.

Источник: TAdviser