

29 января 2021

Как выбрать систему электронного документооборота для крупной компании. Часть 2: технологии, цены, сервис

Елена Пискунович, директор направления Microsoft SharePoint «КОРУС Консалтинг» продолжает делиться опытом о том, по каким критериям лучше проводить выбор системы электронного документооборота для большого бизнеса. В первой части статьи эксперт уже рассказывала, какой функциональностью должна обладать современная система электронного документооборота, чтобы закрывать потребности большой компании. В этой статье она поделится техническими, экономическими критериями и особенностями выбора вендора.

Технические критерии

Какие самые важные технические параметры, влияющие на скорость, удобство работы в СЭД и возможности ее развития?

1. Производительность

Наверное, ключевой момент в этом перечне, т.к. производительность СЭД/ЕСМ = скорость работы. Зависающая и медленная система электронного



документооборота может стать «красной тряпкой» для пользователей: они, скорее, простят (или не заметят) отсутствие какой-то некритичной функциональности, чем томительное ожидание на каждом этапе работы с документом.

Поэтому уделите внимание способности выдерживать высокие нагрузки, особенно если пользоваться СЭД будут более тысячи человек или в компании обрабатываются от 50 тысяч документов в месяц. Для проверки реальной производительности системы – помимо экспертной оценки технических решений – запросите у вендора или партнера референсы, документы (статьи, акты введения в эксплуатацию, подтвержденные результаты нагрузочного тестирования).

2. Платформа

Крупная компания обычно нуждается не в закрытии одной-двух функций СЭД (хранение документов, workflow), а в решении комплекса различных, часто нетривиальных задач автоматизации документооборота. Поэтому выбирайте платформу, которая позволяет реализовать любые процессы работы с документами. Нужно учесть, «зашита» ли в платформу концепция low-code – возможность доработки системы своими силами, если вы предполагаете такую потребность в будущем.

Другой важный критерий, на который нужно обратить внимание в первую очередь, – построена платформа на российском или иностранном ПО. Компании, придерживающиеся политики импортозамещения, могут использовать только разработки отечественных производителей софта.

Международные же компании в большинстве своем, наоборот, предпочитают СЭД на иностранной платформе, часто придерживаясь продуктов того вендора, на чей базе уже сформирована ИТ-экосистема, например, Microsoft, SAP, 1С и другие.

3. «Коробка»

Для крупного бизнеса настройка и доработка системы электронного документооборота практически неизбежны, поэтому наличие у нее «базы» – некоего ядра, коробочной версии решения – целесообразнее, чем разработка «с нуля». В «коробке» большинство базовых процессов и функций уже реализованы и преднастроены, и вам не нужно тратить время на «изобретение велосипеда».

4. Модульность

Модульная система электронного документооборота собирается как конструктор – из кубиков-модулей по мере появления в компании новых потребностей. Например, сейчас вы автоматизируете договорной документооборот и канцелярию, но через год понимаете, что вы будете организовывать внешний электронный документооборот с контрагентами. Вы просто покупаете и внедряете нужный модуль – и он легко встраивается в единую систему. При таком подходе пользователь не будет чувствовать переходов между разными блоками, ему будет комфортно выполнять любые задачи по документам из «единого окна».

5. Формат размещения: локально или в облаке

Размещение СЭД на собственном оборудовании (локально) предлагают все вендоры, а вот готовые облачные решения – пока скорее редкость. Несмотря на привычные опасения, связанные с хранением данных, российский крупный бизнес постепенно тестирует и осознает выгоды перевода различных ИТ-систем в облака. Причин тому несколько: быстрое получение результата (внедрение занимает буквально пару недель), отсутствие существенных затрат на старте, экономия на покупке, обслуживании, замене оборудования и оплате ИТ-специалистов. А также повышение гибкости процессов и упрощение управления ресурсами. За работоспособность системы отвечает облачный провайдер по SLA, при пиковых нагрузках (например, при сдаче финансовой отчетности в налоговую) он быстро повысит уровень потребляемой мощности и ресурсов, не привлекая ваших сотрудников и дополнительное оборудование. Также при использовании облачной системы исключены возможные конфликты между подразделениями компании об ответственности за функционирование системы: любую проблему решает поставщик сервиса.

Некоторые российские компании принципиально отказываются от подобных сервисов, но в международных, наоборот, в ИТ-стратегии прописан переход в облака. В любом случае, наличие опции облачного размещения СЭД расширит ваши возможности выбора.

6. Интеграции: API/готовые коннекторы

СЭД/ЕСМ не существует в вакууме, ведь в компании строится единая ИТ-экосреда, в которую включено множество инструментов, модулей, прикладных систем и сервисов. Поэтому при выборе учитывайте простоту,

стоимость, сложность будущих интеграций с внутренними ИТ-системами предприятия (например, с ERP, CRM, системой управления проектами, специализированными профессиональными системами). Чтобы не производить интеграцию «с нуля», вендоры предлагают либо открытый API, либо готовые коннекторы. Кроме того, все чаще для того, чтобы универсализировать обмен данными, используют корпоративные шины интеграции.

NB! Многие поставщики говорят про универсальные коннекторы для интеграции СЭД с внешними ИТ-системами. Это скорее маркетинговый ход: по-настоящему «универсальными» они по определению не могут быть. ИТ-системы, как правило, адаптируются под конкретные бизнес-задачи и процессы, при этом появляются технические нюансы, под которые приходится дорабатывать инструменты интеграции. Поэтому уместнее говорить о базе под коннекторы – её наличие значительно ускоряет и упрощает интеграцию, но все равно не делает ее моментальной.

Экономические критерии

Чтобы верно рассчитать стоимость владения системой и ничего не забыть, заранее держите в голове следующие составляющие:

1. Политика лицензирования

Есть два принципиально разных подхода к лицензиям: продажа серверных и клиентских лицензий или только серверных, без ограничения количества пользователей. Очевидно, что первый подход удобнее для малых и средних компаний, второй – для крупных и/или с планами по расширению.

NB! Привлекать дешевизной клиентских лицензий – любимый конек маркетологов разработчиков СЭД. Лицензия, условно, «всего по 1000 рублей за пользователя» выглядит очень привлекательно на старте, однако чаще всего оборачивается множеством условий и ограничений. Например, подобная лицензия не включает в себя использование большинства возможностей и модулей СЭД, и за них нужно доплачивать. Или в цену входит самое минимальное количество документов и объем хранилища файлов. Все эти моменты нужно проговорить и рассчитать в самом начале внедрения, а также разобраться срочные или бессрочные лицензии, именные или конкурентные

2. Стоимость технической поддержки

Поставщики предлагают разные тарифные планы: либо по принципу абонемента, с предоплаченными человеко-часами, которые партнер обязуется потратить на вас, либо «по запросу». В расширенные тарифные планы могут быть включены закрепленные за вами технические специалисты.

Главное правило – не пытайтесь сэкономить на покупке услуг техподдержки. Подобная экономия и надежда на собственные силы зачастую оборачивается гораздо большими затратами: отвлечение собственных ИТ-специалистов, торможение рабочих процессов из-за незначительных вопросов по СЭД, недовольство и трата времени пользователей, которые не знают, как решить проблему и кто может с этим помочь.

3. Стоимость услуг вендора/партнера по внедрению и настройке системы

Определите конкретный перечень задач и работ, по которому вы будете сравнивать различных вендоров или партнеров.

Для корректности сравнения разделите стоимость услуг партнера на две статьи: внедрение и настройка. Цена настройки СЭД/ЕСМ варьируется от вендора к вендору и сильно зависит от детальности проработки требований. Поэтому чем лучше проработаны требования на старте проекта внедрения, тем более точную оценку от разработчика ПО вы сможете получить. И тем более четко вы сможете отслеживать выполнение работ и контролировать бюджет проекта.

4. Оборудование

Если вы устанавливаете систему локально, учитывайте расходы на закупку, обслуживание, возможные ремонт и замену оборудования (обычно происходит каждые 3-5 лет).

5. Подписка на обновления

Проверьте, предлагает ли вендор СЭД/ЕСМ подписку на обновления систем и какова ее цена. Это очень удобная опция, которая позволит пользоваться самой современной версией решения и не тратить время и ресурсы на самостоятельные доработки. В подписку обычно входят актуализация системы, исправление ошибок, новая полезная функциональность.

6. Развитие системы

Скорее всего, на финальном этапе внедрения (а возможно, и с самого начала) будет понятно, какие еще области документооборота вы будете автоматизировать и какую функциональность системы хотите добавить. Чтобы точнее оценить стоимость владения системой, лучше сразу составить дорожную карту развития системы на 1-2 года и просчитать примерную стоимость таких работ, основываясь на усредненной стоимости работы специалистов.

Особенности выбора вендора/партнера

Определиться с тем, кто будет внедрять и поддерживать систему – не менее важно, чем выбрать конкретный продукт.

Вендор или партнер?

Многие вендоры не внедряют собственные системы самостоятельно – в этом случае речь идет только о выборе партнера, тогда важно обратить внимание на широту партнерской сети компании. А кто-то внедряет собственные продукты только своими силами

Чаще всего можно выбирать между внедрением с вендором или с его партнером. Чтобы сделать правильный выбор, обязательно узнайте:

- есть ли у вендора/партнера собственная экспертиза и методология внедрения СЭД/ЕСМ-систем, которая включает понимание законодательства в этой сфере и организации процессов в предметной области;

- были ли у вендора/партнера опыт реализации аналогичных по масштабу, бизнес-задачам и отраслевой специфике проекты, оцените их количество;
- какое количество специалистов и на каких условиях будет задействовано в проекте;
- был ли у поставщика/вендора подтвержденный опыт реализации и внедрения нестандартных уникальных решений на базе собственного продукта.

Если вам предстоит коробочное/типовое внедрение, то эти вопросы не так важны, но при серьезной адаптации они становятся ключевыми. В этом случае лучше всего обратиться к вендору, у которого больше опыта и ресурсов, чем к партнеру, у которого за плечами может быть всего несколько небольших проектов. А среди представителей крупного бизнеса экспертиза и опыт вендора играют в выборе СЭД/ЕСМ более важную роль, чем само решение, из-за сложности процессов и ИТ-экосистемы.

Служба поддержки

Запуск системы – фактически только начало ее жизни в компании. Качество техподдержки играет одну из ключевых ролей в том, будут ли сотрудники удовлетворены работой в ней и не будут ли они саботировать ее использование. Поэтому заранее узнайте:

- Есть ли у вендора/партнера свой собственный штат техподдержки. В крупных ИТ-компаниях практически всегда есть выделенные специалисты, специальные порталы для взаимодействия с ними, условия и

обязательства по соблюдению SLA, особенно в точки зрения скорости реакции и решения проблемы.

- Возможно ли обеспечить первую линию поддержки: это необходимо, если внутри компании нет специалистов, к кому пользователи смогут обратиться с вопросами.
- График работы техподдержки. Это особенно важный критерий для территориально распределенных компаний, филиалы которых работают в разных часовых поясах, или для тех, кто работает круглосуточно и в выходные.

Источник: VC.ru

