

20 ноября 2015

Тренды российского рынка СЭД/ЕСМ 2015

Александр Невинчанный, руководитель департамента базовых решений Microsoft ГК «КОРУС Консалтинг», комментирует ситуацию на рынке ЕСМ-решений в исследовании портала Tadviser

Главными тенденциями российского рынка СЭД/ЕСМ-систем являются проблемы импортозамещения, потребности в масштабировании и перевнедрении систем, а также требования заказчиков к гибкости и мобильности решений. Актуальными остаются потребности в аналитических возможностях систем и понятных интерфейсах. Кроме того, участники рынка в числе главных трендов последних лет называют облачные СЭД/ЕСМ-системы и решения на базе СПО.

Главные тенденции 2014-2015

Импортозамещение

Один из самых популярных трендов, касающийся как [СЭД/ЕСМ](#), так и других типов корпоративного ПО – это импортозамещение. О том возможна или невозможна замена зарубежных решений отечественными, а также стоит или нет этим заниматься, говорят сейчас многие, но однозначного мнения здесь нет. В любом случае законодательные инициативы ускорят процесс замены



иностранных решений в госсекторе, при этом в коммерческом секторе большую роль будет играть скорее финансовая составляющая. Падение курса рубля сделали иностранные системы дороже, поэтому при внедрении новых решений заказчики станут еще больше обращать внимание на российские разработки, а также на СПО-решения.

Мнения участников рынка СЭД/ЕСМ по поводу импортозамещения разделились. Некоторые компании пока не замечают проявления этого тренда. Ряд компаний полагают, что такие замены не возможны по причине большого технологического разрыва между решениями или из-за потери инвестиций, которые уже были вложены в первоначально внедренную систему. Часть компаний положительно оценивают новый тренд, считая, что отечественные решения могут заменить иностранные и увеличить свою долю.

Так, например, Татьяна Миляева, заместитель директора практики ЕСМ компании AT Consulting, считает, что в связи с законом об импортозамещении есть шанс, что российские СЭД/ЕСМ-решения начнут активно развиваться и станут достойными соперниками для иностранных систем, занявших прочные позиции в крупных российских компаниях благодаря функциональным и высокопроизводительным возможностям.

«В свою очередь, это повлечет изменения и в иностранных платформах – они будут вынуждены искать способы снижения стоимости без снижения качества и становиться более гибкими, чтобы остаться на российском рынке», - добавляет Миляева.

Андрей Черногоров, генеральный директор Cognitive Technologies, замечает, что в условиях импортозамещения и задачи дополнительно обеспечить информационную безопасность своей компании от внешнего воздействия, большое внимание сейчас приковано к мобильным приложениям на открытом коде и с полностью отечественными компонентами.

«В сегменте СЭД уже сегодня западные решения компаний EMC, IBM и [SAP](#) с успехом заменяются на российские продукты от Cognitive («Е1 Евфрат»), «[1С](#)» и «Доксвижн». А западные мобильные бизнес-приложения уровня Google Keep, Slack, Trello и Basecamp – на «Мегаплан», Е1 и «План-Фикс». Описанная тенденция внутри рынка бизнес-приложений подкрепляется и общегосударственной повесткой», - говорит гендиректор Cognitive Technologies.

Аналогичной позиции придерживается и Сергей Плаунов, руководитель направления BPM/ECM компании «Крок». По его мнению, государственная политика, нацеленная на импортозамещение, привела к дополнительному спросу на российские инструменты СЭД, а также решения на базе открытого исходного кода.

«В частности, автоматизация документооборота возможна с помощью решений на базе open-source продуктов [Alfresco](#) и JBoss, а также используя «чисто» отечественные разработки, такие как Directum, DocsVision и др. Мы используем эти решения в своих проектах. Например, на базе ECM-платформы Alfresco мы реализовали проект для государственного учреждения, с количеством пользователей системы - около 250 человек. Кроме того, мы развиваем собственную корпоративную систему

электронного документооборота «Крок» на базе технологий open-source. Такое программное решение также может стать вариантом импортозамещения, - полагает Плаунов.

Об СПО и конкурентных отечественных продуктах говорит и Дмитрий Шмайлов, руководитель направления ЕСМ корпорации ЭЛАР.

«Российские компании поддерживают пропаганду импортозамещения, используют СПО для разработок и т.п. Зрелые поставщики отечественного рынка, которые успешно работают на этом поле 15-20 лет, имеют опыт, находятся в постоянном диалоге с заказчиком, создают свои ЕСМ-решения. Эти решения, в частности, не уступают западным аналогам по возможностям масштабирования для осуществления проектов в крупных холдинговых структурах», - считает представитель ЭЛАР.

В Softline отмечают рост числа запросов на замену зарубежных решений в госсекторе.

«В государственном секторе наблюдается увеличение количества запросов на миграцию с ранее внедренных систем на отечественные и на платформы СПО», - говорит Татьяна Поволоцкая, директор управления бизнес-решений и заказной разработки компании Softline.

Дмитрий Новиков, технический директор компании Novacom (входит в ГК Softline), добавляет, что импортозамещение продиктовано как экономическими факторами - ростом курса доллара и евро, так и технологическими - зрелость российских систем СЭД уже позволяет на равных бороться с западными аналогами.

Александр Невинчаний, руководитель департамента базовых

технологий MicrosoftГК «КОРУС Консалтинг» также говорит о том, что повышение цен на иностранное ПО на фоне политического курса на замещение импорта уже привело к миграции некоторых организаций из государственного сектора на отечественные аналоги СЭД. Однако, по его мнению, полностью заменить инфраструктуру отечественными вендорами невозможно, но все чаще госзаказчик рассматривает возможность приобретения программных продуктов, разрабатываемых российскими разработчиками на базе системного ПО с открытым кодом.

О том, что импортозамещение уже влияет на рынок СЭД/ЕСМ-систем говорят и в компаниях-разработчиках отечественных систем электронного документооборота «ДоксВижн», ЭОС и DIRECTUM.

«Да, политика импортозамещения начала влиять на рынок. Но ожидаемо, в первую очередь, и в основном на госсектор. На коммерческие компании пока нет в таком объеме, чтобы это было уже тенденцией. Госсектор же активно проявляет интерес и ищет пути решения. Но пока не определен точный перечень производителей ПО, ситуация не вполне ясна и рынок ждет более четкой информации и разъяснений от Минкомсвязи. Пока вопрос о перечне рекомендованных на государственном уровне ОС и СУБД является открытым. Если окончательно будет сформирован перечень рекомендуемых к внедрению в рамках импортозамещения серверных и клиентских платформ – мы готовы в кратчайшие сроки подготовить соответствующие релизы наших систем. Архитектура наших СЭД изначально такова, что позволяет в кратчайшие сроки проводить портирование на другие СУБД. Тем более что опыт портирования наша компания имеет, как и опыт миграции с других систем

на решения ЭОС. На сегодняшний день более 100 клиентов перешли с других СЭД на наши продукты, при этом около 40 компаний перешли с западных СЭД-платформ ([Documentum](#), Alfresco, Lotus)», - рассказывает Елена Иванова, директор по маркетингу ЭОС.

По мнению Василия Бабинцева, директора по маркетингу DIRECTUM, импортозамещение - это причина задуматься о развитии качества продуктов и услуг в долгосрочной перспективе.

«Например, рынок электронного документооборота в нашей стране находится в активной проработке уже более 20 лет. Отечественные решения за это время вышли на высокий уровень качества. И тема импортозамещения стала лишь катализатором естественного внимания заказчиков к обновлению прикладных систем, построенных на западных платформах, на отечественные», - считает Бабинцев.

Владимир Андреев, президент «ДоксВижн», добавляет, что процесс импортозамещения тяжелый, длительный и затратный, однако этот тренд не угаснет.

В компании «СофтБаланс» отмечают, что термин «импортозамещение» стал настолько популярен, что даже некоторые известные западные бренды начинают говорить, что они на самом деле – российские.

«Важно понимать, что функционал российских и западных систем очень схож. Соответственно выбор продукта, как правило, осуществляется по тем же критериям, что и раньше: 1. Функциональность, 2. Возможность настройки под собственные бизнес-процессы, 3. Стоимость лицензий и поддержки, 4.

Стоимость внедрения, 5. Наличие специалистов на рынке. Если компания встала перед выбором между «равными» продуктами российского и западного производства, то «импортозамещение» может пробудить чувства патриотизма и склонить чашу весов в пользу российского разработчика. Если же говорить про государственный сектор, то здесь патриотическая риторика наблюдается в большей степени. И страна производитель может стать ограничивающим критерием для участия в тендере», - считают в «СофтБалансе».

Директор по развитию направления ЕСМ «ТерраЛинк» Александр Бейдерполагает, что во многих случаях, российские решения могут быть гораздо более полезны заказчикам, особенно, если они учитывают особенности российского законодательства и отраслевого регулирования. При этом, по его мнению, понимание привычек и мышления заказчиков – совсем немаловажный фактор успеха любого продукта.

«Что касается тотальной и глобальной замены российскими решениями западных, то полноценная замена ни ближнесрочной, ни в среднесрочной перспективе мне не представляется реальной, из-за большого технологического разрыва между этими решениями. Увы, пока еще крупные заказчики будут продолжать ориентироваться на промышленные западные решения. А может быть, и не стоит особенно горевать по этому поводу? Изоляционизм еще никогда никому реальных выгод не приносил», - говорит Александр Бейдер.

По мнению Вадима Ипатова, заместителя генерального директора компании «ИнтерТраст» по развитию бизнеса, на данный момент призыв к

импортозамещению так и остался призывом — заказчики не торопятся переходить на российское ПО, и это относится не только СЭД/ЕСМ, аналогичная ситуация со всем корпоративным ПО.

«Что касается возможности замены иностранных решений на российские, то принципиальный ответ — да, она возможна. Но здесь возникает вопрос, а какие решения можно считать российскими? Сам термин «импортозамещение» не вполне корректен, но раз уж он прижился на рынке, то придется им оперировать. Разработчики в любой стране мира пользуются неким общим инструментарием — будь то Java, GWT или другие средства разработки. И каким бы ни было такое программное обеспечение — свободным или проприетарным, оно в любом случае не российское. Поэтому, строго говоря, никаких на 100% «российских» решений не существует в принципе — ни в секторе СЭД/ЕСМ, ни в каком-либо другом секторе ИТ. В этом смысле не существует и совершенно «американских» или «европейских» решений. Но есть американские и европейские вендоры, выпускающие проприетарное ПО. Вот с их системами у ряда заказчиков могут возникать, а у некоторых уже возникли определенные проблемы — в виде отказа от поддержки существующих решений или от продажи новых лицензий. Если речь идет об этом риске, то да — российские разработчики СЭД/ЕСМ, безусловно, могут его устранить при условии, что их прикладной программный продукт разрабатывается без применения проприетарного зарубежного ПО. То есть, если отечественный разработчик создает свои решения на базе Microsoft SQL, то риск сохраняется — прикладная часть там действительно российская, но лицензии зарубежного производителя все равно придется закупать. Это значит, что у заказчика сохранится зависимость

от лицензионной, технологической и ценовой политики зарубежного вендора. Это естественно. Есть второй вариант — разработка российских решений СЭД/ЕСМ на базе СПО и открытых стандартов. Там нет той самой лицензионной составляющей. Но в этом случае логично говорить не об импортозамещении, а об импортонезависимости — независимости от конкретного вендора», - считает Вадим Ипатов.

По его словам, реальное положение дел сегодня таково, что большинство заказчиков, у которых уже внедрена СЭД, не хотят ее менять. И дело здесь не в российском ПО.

«Вы себе можете представить, чтобы, скажем, крупный банк, у которого СУБД Oracle на протяжении многих лет является корпоративным стандартом, вдруг взял и одновременно перешел на PostgreSQL? Это потеря инвестиций, потеря компетенций, необходимость наработать новые «с нуля» и т.д. Но главный риск возникает для непрерывности бизнес-процессов, а это уже деньги — возможность их зарабатывать и оставаться конкурентоспособным. С СЭД ситуация аналогичная — от существующих систем отказываются не по призыву государства, а если что-то в них кардинальным образом не устраивает заказчика. И не в пользу российских разработок, а в пользу той системы, которая в большей степени соответствует требованиям этого заказчика», - отмечает замгендиректора «ИнтерТраст».

Говоря о теме импортозамещения гендиректор «Логики бизнеса» Виктор Вайнштейн рассказал о дискуссиях по вопросам выработки критериев для определения отечественного ПО.

«Сначала дело шло в конструктивном направлении, но сейчас завязалась борьба: одни лоббируют открытый исходный код, другие предлагают ограничиться только тем требованием, чтобы основная прибыль от продажи программы оставалась в стране. Это важный вопрос, который окажет существенное влияние на рынок, поскольку начиная с 1 января 2016 года закон обяжет государственных заказчиков обосновывать свой выбор ПО в пользу иностранного, если в специально созданном реестре отечественного ПО будут присутствовать российские аналоги. На деятельность «Логика бизнеса» такая господдержка окажет благотворное влияние», - замечает Виктор Вайнштейн.

Масштабирование или повторное внедрение систем

Еще один тренд российского рынка СЭД/ЕСМ связан с масштабированием уже внедренных систем или заменой их на новые. Заказчикам требуются новые функциональные возможности, например, аналитические или мобильные, а также возможности автоматизации новых задач.

Дмитрий Шушкин, заместитель генерального директора «АВВУУ Россия», считает, что потребность в масштабировании или повторном внедрении систем возникает у большинства компаний, которые уже внедрили СЭД.

«Такая тенденция продиктована тем, что у компаний возникает необходимость в использовании дополнительной функциональности систем. Заказчиков интересуют не только СЭД и ЕСМ-системы в классическом виде, отчетлива видна потребность в аналитике данных, мобильном доступе», - полагает Шушкин.

Потребности заказчиков в замене старых систем видит и генеральный директор "Летограф" Глеб Лукин:

«В настоящее время ситуация на рынке систем электронного документооборота достаточно стабильная. У большинства заказчиков уже установлены какие-то СЭД, чаще всего их выбор был сделан много лет назад. Сейчас мы видим растущую потребность эти системы заменить».

О потребностях в расширении функциональных возможностей систем говорит и Елена Иванова, директор по маркетингу ЭОС.

«Сейчас происходит процесс скорее не наращивания количества пользователей и рабочих мест, если говорить про ЕСМ, а - процессы качественного использования и расширения функционала. Т.е. заказчики стремятся использовать весь функционал системы и докупают опции. Например, такие как сканирование, ЭП. Т.е. идут процессы оптимизации затрат и издержек на документационное сопровождение деятельности организации», - рассказывает директор по маркетингу ЭОС.

С ней согласен и гендиректор «Логика бизнеса» Виктор Вайнштейн:

«Сейчас идет смена поколений внедряемых систем: прежние системы дополняются новыми функциями, которых раньше в них не было, а общее направление развития – функциональность ЕСМ (управление корпоративным контентом)».

Интуитивно понятные интерфейсы

Системы электронного документооборота перестают быть системами только для делопроизводителей, занимающихся регистрацией входящей и исходящей корреспонденции организации. Все чаще СЭД/ЕСМ системы обеспечивают единое информационное пространство для всех структурных подразделений, позволяя оперативно обмениваться информацией, принимать решения и в сжатые сроки согласовывать жизненно важные для компании документы с сотрудниками, находящимися по всей стране и за её пределами. И так как в СЭД работают уже не только сотрудники делопроизводства, то и требования к системам меняются. Заказчикам нужны простые и понятные интерфейсы, которые позволят работать в системе любым сотрудникам организации.

«Все чаще от СЭД-решений хотят схожести с соцсетями – то есть простоты и удобства в работе, чтобы любой сотрудник мог без проблем пользоваться системой, быстро вливаясь в рабочий процесс без дополнительного обучения. Стало быть, одним из трендов российского рынка СЭД/ЕСМ будут красивые и интуитивно понятные интерфейсы», - считает Татьяна Миляева, заместитель директора практики ЕСМ компании AT Consulting.

Генеральный директор «Летограф» Глеб Лукин добавляет, что от СЭД чаще всего требуют максимально удобный интерфейс, позволяющий на компьютерах и ноутбуках вывести максимум информации на экран, а на мобильных устройствах показать наиболее важную информацию, тем самым в обоих случаях минимизируя число кликов для доступа к требуемым функциям системы, и при этом мобильная версия должна обеспечивать все функции СЭД, не ограничивая возможности пользователя.

Мобильность

Мобильность не первый год входит в число основных трендов рынка. Современные СЭД/ЕСМ-системы должны предоставлять возможность работать с документами в любом месте и в любое время без привязки к рабочему месту и устройству, поэтому приложения для мобильного доступа сегодня является важным дополнением системы.

«Мобильный доступ повысит эффективность работы не только рядового персонала и линейных руководителей подразделений, но и топ-менеджмента. Также он позволит руководству контролировать в онлайн-режиме все процессы в организации», - поясняет руководитель проектного офиса «Первый БИТ – Павелецкая» Георгий Иванов.

По словам представителей компании «СофтБаланс», за последние годы все серьёзные СЭД предложили пользователям мобильные приложения, которые позволяют работать в системе из любой точки мира.

Андрей Черногоров, генеральный директор Cognitive Technologies, добавляет, что технологии, применяемые в современных мобильных клиентах для корпоративных СЭД, все чаще заимствуют из среды пользовательских продуктов, а затем адаптируют на свой лад.

О востребованности мобильных интерфейсов рынком говорит и Александр Назаров, руководитель отдела продаж компании Haulmont.

«Мобильными версиями СЭД теперь пользуются не только руководители компаний: у каждого сотрудника есть свой планшет или, по крайней мере, смартфон, и им удобно быстро ставить и выполнять задачи, ознакомляться с

документами и выносить решения в режиме онлайн через мобильный интерфейс. «Всеобщая мобилизация» уже давно прошла. Поэтому мы в 4 раза снизили цены на мобильную версию системы ТЕЗИС», - рассказывает Назаров.

Использование мобильных устройств в СЭД заказчики сегодня воспринимают уже как обязательный элемент системы, не требующий специальной разработки и адаптации, говорит генеральный директор «Логика бизнеса» Виктор Вайнштейн.

«Мы развиваем функцию мобильности в своих решениях по двум направлениям: mobility friendly, что подразумевает одинаковое удобство работы в системе как на десктопах, так и через мобильные гаджеты. В основном это сводится к переходу на адаптивный дизайн в приложениях. Второе направление связано с возможностью глубокой кастомизации мобильных решений: мы привлекаем партнеров, которые интегрируют наши решения на все распространенные мобильные платформы с учетом требований конкретного заказчика», - добавляет Вайнштейн.

Интересную особенность замечает Елена Иванова, директор по маркетингу ЭОС. По её словам, сегодня заказчики все чаще выбирают сначала мобильные приложения, а потом саму систему ECM.

Дмитрий Шушкин, заместитель генерального директора ABBYY Россия, считает, что в скором времени мобильное устройство станет основным инструментом доступа к корпоративному контенту.

«В мире персональных мобильных устройств больше, чем компьютеров, поэтому данный тренд будет только усиливаться. Все идет к тому, что в ближайшей перспективе основным инструментом доступа к корпоративному контенту будет планшет, смартфон или комбинация одного с другим. Соответствующие программные решения, помогающие реализовать это на практике, уже представлены на рынке», - говорит Шушкин.

Директор по маркетингу DIRECTUM Василий Бабинцев, отмечает, что вместе со сменой поколения пользователей меняется и традиционное понимание рабочего пространства с «компьютер + помещение» до «только компьютер».

«Мобильность становится нормой времени, а бумажный документ – архаизмом. Люди привыкают потреблять контент со смартфонов и планшетов, а создавать – с более мобильных ноутбуков. Все чаще пользуются мобильным интернетом (даже для нашей протяженной страны это не является проблемой)», - рассказывает представитель DIRECTUM.

Гибкость СЭД

Ещё одним трендом российского рынка СЭД/ЕСМ является гибкость систем. Если раньше все было жестко регламентировано и не менялось годами, то теперь системы электронного документооборота должны обеспечивать возможность модифицироваться вслед за требованиями законодательства и успевать за быстроменяющимися бизнес-требованиями.

«СЭД больше не могут оставаться неповоротливыми, сложно меняющимися системами. От них ждут гибкости и умения подстраиваться. СЭД/ЕСМ-системы, позволяющие оперативно без дополнительных доработок

перестраивать процессы, включать нужный и отключать ненужный функционал, становятся все более востребованными и будут активно развиваться», - считает Татьяна Миляева, заместитель директора практики ESM компании AT Consulting.

Интеграция с другими системами

Работа СЭД неразрывно связана с хозяйственной деятельностью, поэтому важным аспектом является вопрос интеграции. Пользователю удобно работать в едином информационном пространстве. Соответственно основные игроки рынка предлагают различные механизмы бесшовной интеграции.

«Например, бесшовная интеграция [«1С:ERP. Управление предприятием 2.0»](#) и «1С:Документооборот 8 КОРП» реализована с помощью специальных сервисов. Такой подход позволяет оптимизировать затраты на лицензирование и не потерять в производительности», - отмечают в «СофтБалансе».

Георгий Иванов, руководитель проектного офиса «Первый БИТ – Павелецкая», добавляет, что только при бесшовной связке всей софтверной инфраструктуры организация получает максимальную отдачу в повышении эффективности при использовании СЭД/ЕСМ.

По словам Дмитрия Шушкина, заместителя генерального директора АВВУУ Россия, последние годы наблюдается рост интереса к интеграции традиционных СЭД с CRM-решениями, системами интеллектуального поиска и бизнес-аналитикой.

Облачные СЭД/ЕСМ

Сложная экономическая ситуация в стране заставляет заказчиков искать пути экономии. И в этом плане облачные СЭД/ЕСМ-системы будут как-раз кстати. Экономически выгоднее в облаке разместить систему и обеспечить ее защиту, нежели обеспечивать безопасность и соответствие нормам законодательства при каждой инсталляции.

Владимир Андреев, президент «ДоксВижн», отмечает, что облачный рынок СЭД в России стартовал и продажи на нем есть.

«По нашим оценкам, уйдет года три на то, чтобы облака СЭД заняли 20-30% рынка. В эти годы облачные продукты будут планово-убыточными для поставщиков, востребованы эти решения будут малыми и средними предприятиями, облачные тарифы изначально низкие, и чтобы выйти на рентабельность, нужны будут массовые продажи», - поясняет Андреев.

Василий Бабинцев, директор по маркетингу DIRECTUM, также считает, что облачные СЭД будут интересны СМБ-компаниям.

«Они («облака», прим. TAdviser) позволяют компаниям среднего и малого бизнеса, у которых нет возможности разовых серьезных вложений в ИТ-инфраструктуру и своего мощного штата ИТ-сотрудников, быстро стартовать внедрение масштабируемой системы электронного документооборота», - говорит Бабинцев.

Растущую тенденцию по использованию облачных систем электронного документооборота замечает **Александр Невинчаний, руководитель департамента базовых технологий Microsoft ГК «КОРУС Консалтинг»**. По

его словам, важную роль при выборе облачных СЭД играют тренды мобильности и непрерывности бизнес-процессов.

Глеб Лукин, генеральный директор «Летограф», также видит рост спроса на SaaS-решения. По его словам, будущее за приложениями, которые полноценно обеспечивают работу с документами в облаке.

«А еще большее преимущество будет у поставщиков, предоставляющих настраиваемое облако (фактически, виртуальную машину, на которой строится СЭД организации в полном соответствии с требованиями бизнес-процессов)», - считает гендиректор «Летограф»

Автоматизация закупок на базе СЭД/ЕСМ

Автоматизация закупочной деятельности на базе СЭД/ЕСМ востребована в крупных компаниях с большой долей государственного участия и в органах власти. Это те организации, которые ведут закупки в соответствии с федеральными законами № 223-ФЗ и № 44-ФЗ, но в таких программных решениях заинтересован и частный крупный бизнес.

По мнению Вадима Ипатова, заместителя генерального директора компании «ИнтерТраст» по развитию бизнеса, причины интереса очевидны, ведь оптимизация закупочных процессов — это прямой путь к экономии средств в условиях экономического спада.

«При этом закупочная деятельность это, с одной стороны, большой объем документов (внутренние заявки, тендерная документация, договоры и т.д.), а с другой — необходимость совместной работы нескольких департаментов,

множества пользователей разной профессиональной специализации. И практически все эти пользователи, включая высшее руководство, юристов, финансовый департамент и экспертов в области закупок, так или иначе уже работают в СЭД/ЕСМ. Поэтому СЭД/ЕСМ — это обоснованный выбор для оптимизации закупочных процессов».

«Автоматизация закупок — это проявление общего тренда на объединение контента и связанных с ним процессов. СЭД/ЕСМ позволяет решать подобные задачи несколькими способами. В большинстве систем этого класса есть встроенные BPM-движки, но есть и альтернативные технологии управления процессами. Одна из них — это адаптивный кейс-менеджмент (АСМ, adaptive case management). Этот подход объединяет контент и динамично меняющиеся процессы — те, в которых зачастую встречаются исключения и необходима адаптация «на лету». Вместо того чтобы отдавать ответственность за разработку процесса бизнес-аналитику, который моделирует и тестирует процесс до его исполнения, АСМ позволяет квалифицированным сотрудникам самим создавать процесс и одновременно исполнять его. В АСМ фактически нет разделения между разработкой и выполнением процесса, и в этом одно из его преимуществ — не нужно тратить месяцы на запуск. Здесь есть место событиям и правилам, как и в традиционном BPM, но АСМ отдает принятие решений тем, кто их действительно должен принимать — людям бизнеса, а не ИТ-специалистам. Для кейса, — а это может быть и закупка, и предоставление госуслуги, и выдача корпоративного кредита — в СЭД/ЕСМ создается необходимое окружение. Такое окружение объединяет хранилище контента, средства коллективной работы, таймлайны и чек-листы — то, что необходимо для решения комплексных, зачастую кросс-функциональных

задач. В 2014-2015 нашей компанией были осуществлены первые проекты с применением инструментов АСМ, и мы рассчитываем на дальнейшее развитие в этом направлении — интерес к АСМ есть в нескольких отраслях, включая банковскую сферу, органы власти и строительные компании», - добавляет Вадим Ипатов.

Андрей Черногоров, генеральный директор Cognitive Technologies, замечает, что с пятью миллионами электронных закупочных процедур в год Россия стала единственной страной в мире со столь высоким уровнем развития онлайн-тендеров.

Аналитика

Трендом последних двух лет также можно считать применение аналитических инструментов — встроенных в СЭД/ЕСМ или внешних. Возможно, это также связано с тем, что во время спадов многие компании начинают искать инструменты для выявления узких мест, минимизации рисков и повышения эффективности.

«Самый простой пример — это анализ исполнительской дисциплины в процессе обработки клиентских запросов, которые во многих компаниях регистрируются в СЭД. Системы класса СЭД/ЕСМ часто используются для обработки клиентских обращений в самых разных сферах бизнеса — от заказов на строительство до обработки кредитных заявок в банках. Это сфера бизнес-интересов, где от исполнительской дисциплины сотрудников напрямую зависит степень удовлетворенности и лояльности потребителей, а значит, и конкурентоспособность компании. Кроме того, подобная аналитика применяется для совершенствования системы мотивации. Скорость и

качество обработки клиентских запросов — это те показатели, к которым, как правило, привязана система премирования. Инструменты для решения этой задачи есть уже в базовом функционале современной СЭД/ЕСМ», - рассказывает замгендиректора «ИнтерТраст» Вадим Ипатов.

По его словам, для более глубокого погружения в корпоративный контент встроенных возможностей системы может оказаться недостаточно.

Существует большой выбор систем класса [BI](#), которые могут быть интегрированы с СЭД/ЕСМ.

«В средних и крупных организациях такие системы широко используются уже сейчас, а значит, речь не идет об их внедрении «с нуля». Один из примеров более продвинутой аналитики — это всесторонний контроль сроков согласования финансовой и договорной документации. Контроль сроков прямо влияет на доходность компаний. Углубленная аналитика позволяет выявить причины просрочки, определить ответственных и в дальнейшем избежать затруднений в движении средств, а значит, прямых финансовых издержек», - поясняет Ипатов.

Дмитрий Шушкин, заместитель генерального директора «АВВУУ Россия», добавляет, что интеграция с модулями BI особенно перспективна, ведь СЭД содержит огромный объем информации, причем большей частью – неструктурированной. Поэтому системы с модулями бизнес-аналитики, способные работать с неструктурированным контентом, сегодня выходят на первый план.

СПО и open source

Еще один тренд – рост популярности решений на базе СПО. Несмотря на то, что достаточно большое количество компаний используют или планируют использовать

