

# НЕЗАМУТНЕННОЕ ВОСПРИЯТИЕ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ

**Кочергов Дмитрий**, бизнес-аналитик

Агрессивная окружающая среда бросает серьезный вызов любой организации, стремящейся к успешным результатам. Принять его – значит адекватно воспринимать действительность с ее противоречивыми и необъятными потоками информации. Бизнесу нужны такие инструменты, которые обеспечат любое восприятие действительности просто и быстро. Рынок современных систем управления корпоративным контентом готов предоставить свежие решения.

Недавно прошедшая конференция-выставка «Docflow 2013 Москва» с новой степенью ясности продемонстрировала, что информационные технологии (ИТ) в бизнесе способны и должны существовать, прежде всего, в контексте его ресурсных потребностей. Системы электронного документооборота, поддерживая исклю-

чительно автоматизацию обработки документов предприятия, становятся бесполезной статьей расходов и очередным «мексиканским тушканом» в зоопарке ИТ-систем, если внедряются вне взаимосвязи с другими контурами деятельности организации.

Именно потому большинство вендоров выводят свои решения на уро-

вень ECM-систем управления корпоративным контентом (от англ. Enterprise Content Management). Согласно последнему исследованию Docflow, более трети российских компаний переходят к интеграции электронного документооборота и средств ECM. По определению компании Gartner, ECM — это стратегическая инфраструктура и техническая архитектура для поддержки единого жизненного цикла неструктурированной информации (контента) различных типов и форматов. Как правило, ECM-системы представляют собой пакеты прикладных программ, которые могут работать как во взаимодействии друг с другом, так и самостоятельно. Согласно Gartner, ECM-системы выполняют следующие задачи:

- управление документами — экспорт/импорт, контроль версий, безопасность и службы библиотек для деловых документов;
- управление образами документов (Document Imaging) — захват, преобразование и управление оцифрованными бумажными версиями документами;
- управление записями (или, в соответствии с последним переводом стандарта IEEE 15489—ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007, «управление документами») — долгосрочное архивирование, автоматизация политик хранения и соответствия нормам регулирующих органов, обеспечение соответствия законодательным и отраслевым нормам.

Кроме того, ECM-системы позволяют управлять потоками работ (Workflow), веб-контентом (WCM), мультимедиа-контентом (DAM) и знаниями (Knowledge Management). Последнее означает способность таких систем накапливать информацию, обрабатывать её и извлекать из информационного потока нужную и полезную для бизнеса и решения каких-либо задач информацию (релевантную), включая автоматизированную генерацию отчетов. Документоориентированное взаимодействие (Collaboration) сотрудников различных подразделений, совместное использование документов пользователями системы и поддержка проектной работы — необходимые сегодня качества ECM-систем.

Так, например, по словам **Александра Безбородова**, руководителя направления разработки программ документооборота фирмы «1С», система «1С:Документооборот» относится к системам класса: СЭД, ECM, Коллективная работа, Обеспечение совместной работы, Управление документами, Управление записями, Управление контентом (управление содержимым), Автоматизированная система контроля и исполнения документов. К «1С:Документооборот», кроме этого, примыкает много смежных областей таких, как управление эффективностью бизнеса, Адаптивный кейс-менеджмент, Управление взаимоотношениями с клиентами, Планирование ресурсов предприятия, Архивное дело, Управление проектами, Менеджмент

качества, Процессное управление, Менеджмент знаний, Управление изменениями, Управление жизненным циклом изделия, Управление данными об изделии, Управление электронной почтой, Социальные приложения, включающие средства связи и средства интерактивного общения, Организация времени и повышения эффективности его использования, всеобщее управление качеством, бизнес-аналитика. И это не полный список.

Как видно, документооборот составляет лишь малую часть целевого функционала ESM-систем, возможности которых при успешном внедрении все больше приближаются к масштабам автоматизированных систем управления предприятием в целом.

Успех же внедрения подобных решений закладывается на стадии разработки ESM-стратегии компании. Как отметили участники Docflow, сегодня многие организации меняют свое отношение к информации, с которой работают ежедневно, воспринимая ее уже не просто как первичные данные для бухгалтерии или сведения из рутинных отчетов, а как информационное поле своей деятельности, главный управленческий ресурс и инструмент.

Среди выгод от реализации ESM-стратегии специалисты выделяют:

- сокращение времени на принятие управленческих решений;
- повышение качества ключевых бизнес-процессов;
- сокращение затрат на ранение и обслуживание корпоративного контента;
- повышение производительности труда работников.

Тем не менее, по данным международной ассоциации специалистов по управлению контентом AIIM, опубликованном в очередном обзоре состояния отрасли в 2012 г., прогресс в направлении «безбумажного офиса» идет медленно. В 42% организаций объемы бумажных документов продолжают увеличиваться. 45% организаций планируют увеличить свои расходы на управление документами в течение ближайших двух лет. Усилия по налаживанию эффективного управления информацией подрывает плохая подготовка персонала. Только 16% опрошенных регулярно проводят обучение всех своих сотрудников, а 31% вообще не проводят никакого обучения.

Адекватное восприятие действительности, отражением которой являются документированные бизнес-данные, требует новых подходов к управлению. Одним из них служит управление слабоструктурированными бизнес-процессами с учетом особенностей предметной области деятельности организации, ее бизнес-правил, организационной структуры без ограничений свободы участников в выборе схемы бизнес-операций.

В данном подходе главный акцент делается не на самом процессе, а на информации, которая сопровождает конкретный случай из жизни предприятия.

При этом цель процесса всегда является более ясной и четко сформулированной, чем пути ее достижения, выбор которых ситуативен и осуществляется по ходу достижения цели с возможностью заблаговременного планирования. Исполнителю конкретного процесса предоставляется определенная свобода в принятии решений, однако он должен обладать необходимыми компетенциями и адекватно реагировать на влияние внешней среды. Последующая обработка информации требует сотрудничества и коммуникации между экспертами различных областей знания.

Автоматизированные поиск и обработка неструктурированной информации — наиболее актуальные задачи текущего момента. Как отметил в своём выступлении на пленарном заседании **Григорий Липич**, председатель экспертного совета DOCFLOW, генеральный директор АВВУР Россия, неструктурированные данные составляют 80% от всего объема информации в организациях. Их объемы растут в 15 раз быстрее, чем объемы структурированных данных. Технологии смыслового анализа неструктурированных данных, позволяют на качественно новом уровне решать задачи поиска и анализа информации. Исчезает необходимость упорядочивать неструктурированные данные вручную.

По словам **Сергея Македонского**, эксперта независимого исследовательского агентства Forrester и генерального директора Forrester Russia, в мире большое количество пользователей СЭД

и ЕСМ озабочены созданием в системах интеллектуальных решений для семантического поиска нужной информации. На мировом рынке появилось много небольших гибких решений, которые внедряются и в крупных российских компаниях.

Однако **Г. Липич** призывает, задумайтесь, какой станет ваша корпоративная информационная система завтра? Ведь системы электронного документооборота нового поколения решают не столько задачи организации безбумажных коммуникаций, сколько выступают в роли инструмента управления бизнесом организации через взаимодействие с ее информационным полем, включая ситуационное и процессное управление, автоматизацию бизнес-процессов, обработку неструктурированного мультимедийного контента, поддержку принятия решений и т. д.

«Мобильный интерфейс, смысловой поиск и анализ — технологии, без которых не обойтись. Не забывайте о «мелочах» вроде социальных сетей. Удобство и простота для пользователей — один из ключевых факторов успеха, без этого будет отторжение, какими бы интересными ни были технологии». Это именно те инструменты, которые способны обеспечить бизнесу адекватное, незамутнённое восприятие действительности. Технологии ЕСМ при целесообразном использовании помогают подняться на новую высоту восприятия информации, развеять туман рутины и оценить подлинные масштабы собственной деятельности.