

# КАК БОРОТЬСЯ С ИНФОРМАЦИОННЫМ ХАОСОМ

**Горланов Андрей,**  
компания «Эксклюзивные бизнес-технологии»

Вопрос, как эффективно пользоваться возможностями, которые предоставляют современные системы электронного документооборота, не теряет актуальности.

«Как бороться с информационным хаосом» — название одного из круглых столов прошедшей в Москве конференции DOCFLOW-2014. По сути, это — лейтмотив многих мероприятий, так или иначе связанных с электронным документооборотом, и актуальная проблема многих предприятий. Участники юбилейной конференции познакомились с новыми решениями, трендами и методологиями, способствующими наведению порядка. А по словам великого Гёте, порядок учит время сберегать.

## Что в тренде

Приглашенный на DOCFLOW-2014 эксперт Майкл Циглер, давая оценки направлений развития и трендов в сфере систем управления информацией, сообщил о скором появлении нового класса платформ и решений. Новый класс решений, который уже получил название «информационный менеджмент» (Information Management, IT), должен обеспечить своим пользователям и новые возможности в части информационного обмена разнород-

ными данными, и неразрывную интеграцию с ключевыми информационными системами организации, и контентную ориентированность, и мобильность с социализацией.

Будущие контентно-ориентированные процессы будут снабжены интеллектуальными алгоритмами управления информацией и документами. С их помощью будет возможен смысловой анализ содержания контента и поведения системы с учетом результатов этого анализа.

Система как бы «сама» по заданным правилам и «умным» алгоритмам проведет анализ поступающей из разных источников и информационных систем предприятия информации. А потом рассортирует, зарегистрирует, если необходимо, и заботливо разложит по нужным «папкам» или карточкам документы, подготовит сведения и разошлет сообщения тем, кому необходимо, и проконтролирует их выполнение.

Ну, и конечно, поможет оценить эффективность работы, как отдельных сотрудников, так и всей компании. Причем речь идет уже о потоках неструктурированных данных таких, как аудио и видеоинформация, электронная почта, данные из сети Интернет.

На этом пути информационные системы нужно будет «научить» понимать смысл информации, которую они обрабатывают, синтезировать процессы, имеющие критическое значение для компании. То есть, по сути, полностью автоматизировать действия тех, кто сейчас занят текущей документационной рути-

ной. И улучшить КПД тех, кому нужно не просто много информации, а нужно много именно ценной информации.

Не случайно среди ключевых технологий в направлении обработки больших объемов информации, по мнению докладчика, были выделены:

- интеллектуальное распознавание документов и распознавание образов;
- интеллектуальный анализ данных;
- обработка естественного языка, позволяющая извлекать, структурировать и поддерживать работу с различными документами, блогами, форумами, клиентскими запросами, новостями и т.п.

Многое сегодня нацелено на интеллектуальные технологии. В них видят новые возможности, на них надеются в решении задач, их стремятся использовать для своих бизнес-процессов. Но в них кроются и новые риски.

### Сегодняшние проекты СЭД\*

К слову, каждая организация, будь то крупная корпорация или небольшая компания, уже сегодня имеет широкий арсенал вариантов оптимизации работы с возрастающими потоками информации. А определенная «интеллектуальность» в современных системах электронного документооборота так или

---

\* — СЭД — система электронного документооборота

иначе уже присутствует. Хотя правильнее говорить уже не о СЭД, а о системе управления корпоративным информационным контентом (с англ. Enterprise content management, ECM).

Именно так позиционируют свои решения уже многие российские разработчики, например, фирма «1С». Разница в данном контексте состоит в том, что основной единицей в отличие от документа становится информация (контент),

а документ является одним из элементов корпоративного контента.

Если в СЭД наиболее распространены, удобными и понятными были задачи автоматизации входящей-исходящей корреспонденции, процессов согласования документов и создания электронных архивов, то сегодня приоритеты смещаются в сторону автоматизации сквозных бизнес-процессов. В таких бизнес-процессах документ как важная часть корпора-

### Системы управления корпоративным информационным контентом (ECM-системы)

Международная исследовательская компания Gartner определяет современные ECM-системы как реализующие следующие ключевые компоненты:

- управление документами — экспорт, импорт, контроль версий, безопасность и службы библиотек для деловых документов;
- управление образами документов (англ. document imaging) — захват, преобразование и управление бумажными 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;
- управление потоками работ (workflow) — поддержка бизнес-процессов, передача контента по маршрутам, назначение рабочих задач и состояний, создание журналов аудита;
- управление веб-контентом (WCM) — автоматизация роли веб-мастера, управление динамическим контентом и взаимодействием пользователей;
- управление мультимедиа-контентом (DAM) — управление графическими, видео и аудиофайлами, различными маркетинговыми материалами, например, флеш-баннерами, рекламными роликами;
- управление знаниями (knowledge management) — поддержка систем для накопления и доставки релевантной для бизнеса информации;
- документо-ориентированное взаимодействие (collaboration) — совместное использование документов пользователями и поддержка проектных команд.

Источник: Википедия

тивной информации должен «жить» в рамках своего жизненного цикла и при этом принимать участие в решении задач, возложенных на разных специалистов.

Поскольку у каждой компании свой набор ключевых бизнес-процессов, свой набор информационных систем, то и свои правила работы с документами. Для торговых компаний все процессы связаны с торгово-закупочной деятельностью, для компаний реального сектора экономики — с производством. Поэтому возникает необходимость интегрировать различные информационные системы для того, чтобы работа сотрудников была удобной и непротиворечивой.

Когда в организации иницируется проект по внедрению электронного документооборота, то в числе основных ожидаемых результатов от него чаще всего упоминают:

- улучшение коммуникаций при работе сотрудников с важной информацией и документами (медленное согласование, невозможно оперативно выяснить состояние документов, задач, поручений и т.п.);
- устранение ошибок при дублировании документов и сведений в разных информационных системах компании (как правило, это причина несогласованных действий сотрудников компании, приводящая к конфликтам и издержкам);
- улучшение информационного взаимодействия при обмене документами между подразделениями (чтобы со-

гласовать принятие решения с другими подразделениями требуется затратить немало сил, времени и эмоций);

- организация эффективного поиска нужной информации и документов (когда найти нужно скан одного документа, то проблем, как правило, не возникает, но когда таких документов несколько, и при этом требуется уточнить процесс их согласования, то это уже трудно сделать за несколько минут);
- персональную ответственность как при работе с документами, так и заданиями (документ на согласование передан, а найти его не могут, то ли не передавали, то ли уже отдали, найти причину порой бывает невозможно).

### «Порядок учит время сберегать»

Иоганн Вольфганг фон Гёте

Как показывает собственный опыт и опыт коллег, внедрение систем электронного документооборота и достижение ожидаемых результатов неизбежно сопровождается рядом барьеров. И технологические риски могут оказаться не самыми сложными и трудными. Хотя стоит отметить, что использование единой платформы, дает множество преимуществ при решении задач интеграции различных информационных. Например, когда основные системы, используемые

на предприятии, построены на платформе «1С:Предприятие» и внедряется «1С:Документооборот».

К числу наиболее сложных барьеров стоит отнести организационные проблемы и человеческий фактор. Связанные с ними организационные риски, по сути, представляют собой «скан» сложившихся на предприятии процессов управления. Их причина в устоявшихся методах управления и принятия решений в компании, не обеспечивающих нужный уровень информированности, ответственности и компетенций.

В компании могут быть согласны с тем, что требуется изменить привычный порядок работ и больше внимания уделять тому, что называют «бюрократическими процедурами». Но в этом случае придётся ответить на вопрос относительно содержания этих процедур: «Насколько полным и тщательным образом должны быть реализованы новые процессы?» Ведь любая бюрократия, преследуя цель наведения порядка, связана с изменением сложившейся организации работ в сторону их большей регламентации. Многие для этого предпринимают шаги по скрупулезному описанию и согласованию многостраничных регламентов работ, правил, требований. Явно присутствует желание всё предусмотреть и формализовать процессы, насколько возможно глубоко, детально и подробно. А потом, используя как готовое техническое задание, все перевести на язык

процессов, функций, шаблонов и рабочих мест в информационной системе.

Однако такой путь часто приводит к усложнению работы сотрудников и возрастанию трудоемкости их работы. Особенно, если такие процессы и функции исторически не сложились в организации.

Распространенной реакцией сотрудников на такое положение дел чаще всего является явный или скрытый саботаж, о котором часто говорят внедренцы. А проект, построенный по всем образцовым правилам и лучшим практикам, может, даже несмотря на поддержку руководства, потерпеть неудачу.

Обычно это списывают на человеческий фактор. Но проблемы, вызванные усложнением и зарегламентированностью работы сотрудников, по своему воздействию могут превосходить проблемы, вызванные «тихоходным» бумажным документооборотом.

По другую сторону стоит подход, связанный с попыткой автоматизировать сложившийся в компании порядок работ. Со своими особенностями, требованиями, порядком. В этой ситуации информационные системы настраиваются под существующие процессы и задачи, которые исторически сложились и решаются сотрудниками в компании.

Любая бюрократия, преследуя цель наведения порядка, связана с изменением сложившейся организации работ в сторону их большей регламентации

---

При таком подходе достигается высокая скорость обработки информации, по сравнению с той технологией, что существовала ранее. Сотрудникам, как правило, все понятно, поскольку система максимально учитывает характер их работы и хорошо автоматизирует их рутину. Поэтому и достигается заметный выигрыш на первых порах.

Но настроенные таким образом процессы, как «увеличительное стекло», очень скоро будут способны продемонстрировать ту организационную суету, которую часто принимают за бурную деятельность, получение спама, вместо нужного контента. Особенно хорошо это бывает заметно в компаниях, уровень организационной зрелости которых невысок.

### Победим ли информационный хаос?

Внедряя электронный документооборот, все стремятся к кардинальному улучшению производительности в работе с документами и информацией. Но не стоит сбрасывать со счетов, что ключом к повышению эффективности процессов и ценности информационных систем класса СЭД или ЕСМ является не их универсальность или технологичность при работе с документами. Для любой компании важен практический аспект. Важно понять, каким образом будут решены именно их проблемы и управленческие задачи, насколько быстро пользователи смогут освоиться в такой системе и ре-

шать свои привычные задачи быстрее и эффективнее, как смогут наращиваться функциональные возможности. Стоит оценить уровень той разумной бюрократии, которая будет необходима для обеспечения порядка работы с документами и информацией. И не превращать эти технологии исключительно в инструмент тотального контроля и санкций. Не стоит забывать, что основное предназначение таких систем — обеспечение коммуникаций в команде и работа с документационным обеспечением, необходимым для принятия большинства решений.

Понятие «информационный хаос», о котором шел разговор на круглом столе DOCFLOW-2014, как и «информационный порядок», понятия условные. Ведь любая информация, которая нужна и полезна компании, так или иначе, связана с решениями, результаты которых определяют ее эффективность и конкурентоспособность. Что ценно для компании, а что нет — лучше знают те лица, которые принимают эти решения.

Поэтому не всегда стоит бороться с информационным хаосом только с помощью регламентов и правил. Гораздо целесообразнее постоянно учиться работать, не теряя ценной информации и знаний. А в этом процессе информационные системы, управляющие документооборотом в компании, способны стать весьма эффективным помощником для бизнеса.