

НЕОБХОДИМОСТЬ ПРИНЦИПИАЛЬНО НОВОГО ДИАЛОГА

Дмитрий Кочергов, эксперт

Системы электронного документооборота приобретают сегодня стратегическое значение и для бизнеса, и в органах власти. Однако их внедрение не вполне оправдывает ожидания заказчиков, в первую очередь — госслужащих. Даже масштабные инвестиции в информационно-коммуникационные технологии в госсекторе пока не принесли ощутимого практического результата. Для решения проблемы необходимо более детально выстраивать партнёрские отношения между поставщиками и пользователями систем.

Современный деловой мир постепенно отказывается от бумаги. Как показывают данные исследований, представленные на недавно прошедших конференциях DOCFLOW 2013 Москва и CNews «Рынок СЭД: новые тренды», 64% организаций начали переход к электронному документообороту, при этом 41% уже внедрили

соответствующие информационные системы. Основная причина подобной тенденции заключается в преимуществах автоматизации управления корпоративным контентом.

Как отметили многие участники конференций, разработчики систем электронного документооборота (СЭД) сегодня предлагают не просто цифро-

вую канцелярию, но всё больше смещают акцент в сторону охвата максимально широкого круга бизнес-задач: от процессов оформления заявок и согласования командировок до построения интеллектуальных поисковых систем и формирования аналитических отчетов. Безусловно, подобные решения класса ECM (от англ. Enterprise Content Management — системы управления корпоративными информационными ресурсами) позволяют организации выйти на качественно новый уровень управления делопроизводством.

Камни преткновения

Вместе с тем, статистика вышеупомянутых исследований свидетельствует, что свыше 30% организаций, внедривших СЭД, не довольны эффективностью их работы. 40% коммерчески значимых документов оказались неохваченными электронным документооборотом, а если он внедрен лишь на уровне подразделения,

эта цифра приближается к 76%. Эффективный автоматический ввод данных в системы управления информацией налажен только в 12% организаций (рис. 1).

Еще одной головной болью организаций является индексация и поиск нужной информации в массиве корпоративных знаний. По данным Docflow, 67% компаний хранят свои информационные ресурсы на сетевых дисках, персональных компьютерах либо просто на распечатках в шкафу. Эти ценные данные, настоящий Клондайк накопленного опыта, который может пригодиться в самые ответственные для бизнеса моменты, зачастую выводятся из документооборота и пылятся без дела. Большинство сотрудников предпочтут найти нужные сведения в Интернете или даже изобрести велосипед заново попыткам отыскать что-либо в свалке собственных архивов (рис. 2).

Более половины организаций, принявших участие в исследовании Docflow,



Рис. 1. Алгоритм попадания важных для бизнеса данных в СЭД в различных компаниях. Источник: DOCFLOW

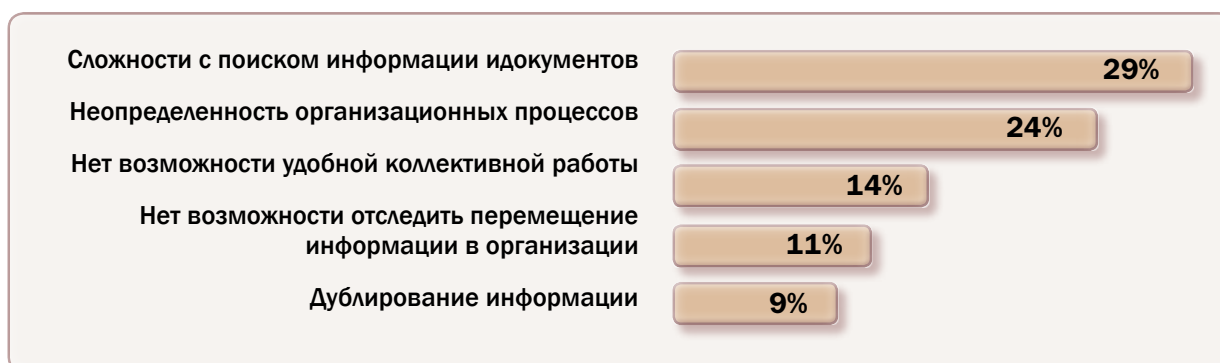


Рис. 2. Наиболее частые проблемы в управлении данными. Источник: Docflow

отмечают также серьезные трудности с формулировкой конкретных требований к системе электронного документооборота. Наряду с недооценкой технических и организационных сложностей проекта, конфликтами интересов в проектной команде и часто низким уровнем пользовательской поддержки это приводит к срывам сроков и перерасходу бюджета

Заказчик и поставщик: взаимонепонимание

По опыту участников конференций, внедрение СЭД и ЕСМ в российских организациях показывает, что одной из основных причин указанных выше проблем является противоречие между видением задачи и интересами двух сторон процесса внедрения — заказчика и поставщика (в ряде случаев выступающего и в качестве разработчика системы). На рынке представлено множество решений, и заказчик вынужден выбирать.

В подавляющем большинстве случаев при прочих равных условиях, помимо

цены, решающим фактором выбора становится соответствие неких представлений заказчика об оптимальной системе документооборота тому, что, как кажется заказчику, предлагает поставщик. По словам **Станислава Макарова** (CNews Analytics), лица, принимающие решения, далеко не всегда обладают достаточной компетентностью в сфере информационных технологий (ИТ), чтобы иметь адекватное представление о сути коммерческого предложения конкретного поставщика. «Сделайте так, чтобы после внедрения СЭД в нашей работе ничего не изменилось», — процитировал он сотрудника одного из министерств. Кроме того, заказчику важно приобрести ту систему, которая обещает решить все или почти все их проблемы одним махом. И мало кого тревожит, что таких ИТ-чудес не существует в принципе.

Поставщик же заинтересован, в свою очередь, продать свой продукт и, если это предусмотрено контрактом, провести внедрение системы фактически вне зависимости от того, насколько сам заказчик понимает, что он приобрел.

То есть, заказчики не хотят управлять бизнесом по-новому, а поставщики им в этом часто содействуют. И, как отмечают эксперты, упрекнуть здесь поставщиков не в чем, ведь отсутствие необходимых компетенций на стороне заказчика — проблемы самого заказчика.

Надо признать, данное противоречие опасно именно тем, что, к сожалению, не устраняется даже при соблюдении всех традиционных этапов автоматизации любого бизнес-процесса, начиная с обследования организации и выявления ее бизнес-требований. О каких бизнес-требованиях и бизнес-процессах может идти речь, когда ведомства вынужденные проводить конкурсный отбор, согласно Федеральному закону от 5 апреля 2013 г. N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», часто выбирают самую дешевую и грамотно подготовленную конкурсную заявку. А коммерческие предприятия руководствуются критериями, имеющими мало общего с информационными технологиями?

Системе нужны инструкции и продавцы

На конференции «Рынок СЭД: новые тренды» была обозначена и другая важ-

О каких бизнес-требованиях и бизнес-процессах может идти речь, когда ведомства вынужденные проводить конкурсный отбор, согласно Федеральному закону, часто выбирают самую дешевую и грамотно подготовленную конкурсную заявку

ная причина проблем, сдерживающих развитие организации через внедрение электронного документооборота — отсутствие должных методических поддержки и обеспечения отечественных систем электронного документооборота. Многие вопросы, возникающие при их внедрении и последующей эксплуатации, можно было бы разрешить еще на стадии выбора программного продукта, будь у него детально проработанный пакет документации, написанный понятным не ИТ-специалисту языком.

К тому же, существует, по мнению представителей организаций — заказчиков СЭД, ещё и проблема низкой профессиональной компетентности менеджеров по продажам самих поставщиков автоматизированных систем. Многие из них вполне готовы проконсультировать заказчика по вопросам расчета стоимости проекта, но недостаточно хорошо разбираются в функциональных возможностях и целевом назначении своего продукта. В итоге заказчик может быть введен в заблуждение, а репутация поставщика — оказаться подпорченной.

Полемика между участниками конференций обнаружила ситуацию на рын-

ке, свидетельствующую о том, что вендоры, как и все прочие коммерсанты, стремятся как можно скорее окупить затраты на разработку (внедрение) системы, а программную документацию для системных администраторов и, тем более для пользователей готовят на понятном им языке далеко не всегда.

Редким исключением стало выступление **Владимира Сафарова** (компания «1С-КПД»), который представил решения для доступа с мобильных устройств к СЭД, которая уже соответствует практически всем современным трендам. По его словам, эти продукты, практичные и функциональные, реализуют ключевые требования к возможностям системы как рядовых сотрудников, так и топ-менеджеров, предоставляя актуальную информацию на их мобильные устройства. Кроме того, как отметил В. Сафаров, процесс внедрения СЭД, на сегодняшний день отвечающей всем требованиям мобильности, и регламентации информационных потоков компании на основе документов облегчает использование таких материалов, как «Комплект нормативных документов и методики построения делопроизводства на базе программы «1С:Документооборот 8»..

Автоматизировать порядок

Но, даже следуя рекомендациям экспертов, организация потерпит фиаско, если

Сегодня при разработке новых систем электронного документооборота заказчики во главу угла ставят именно возможность их настройки, стремясь получить для своей компании оригинальное решение, пренебрегая часто проверенным типовым

вместо документооборота автоматизирует хаос. По словам **Олега Кошкарова** из компании «Институт управления проектами», сегодня при разработке новых систем электронного документооборота заказчики во главу угла ставят именно возможность их настройки, адаптивности под бизнес-процессы организации, стремясь получить для своей компании оригинальное и уникальное решение, пренебрегая часто проверенным типовым.

Как показывает опыт многих компаний, подчас большие бюджеты заказчика, амбиции руководителей проектов, «алчность» вендоров становятся «проклятием» ИТ-проектов, поскольку организации заказывают разработку или доработку существующих СЭД, игнорируя необходимость анализа и оптимизации своих бизнес-процессов. В итоге система в лучшем случае не приносит никакой пользы и ложится лишним грузом на плечи сотрудников, отвечающих за производство. Приходится переделывать целые модули заново, на ходу переписывая схемы движения документов, что бывает на руку поставщику-разработчику, но губительным для заказчика.

Совсем иначе складывается судьба проектов, где выбор решения и управление внедрением осуществляются осознанно. Так, по словам **Ивана Кузнецова**, руководителя

отдела информационных систем компании «Мир детства», систему выбирали, исходя из репутации вендора, уровня масштабируемости и возможности доработки. Внедрение проводилось собственными силами: был выбран линейный процесс, охватывающий все подразделения компании, и осуществлен пилотный запуск.

По мнению **Алексея Хромова**, руководителя дирекции по информационным технологиям Аналитического центра при Правительстве РФ, у госструктур при автоматизации делопроизводства часто возникают свои специфические проблемы. Среди них — многообразие платформ электронного документооборота. Выбрать одно решение в рамках всего ведомства и подчиненных организаций не просто, даже в силу исторически сложившихся факторов. СЭД в органах власти сегодня приобретают стратегическое значение для чиновников всех уровней. Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.09.2012 № 890 «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти» установлено, что переход на электронный документооборот структурам власти необходимо за-

Многие вендоры не учитывают особенности процессов в госорганизациях и забывают о том, что СЭД существует не в вакууме, и с ней увязаны смежные задачи

вершить до 31 октября 2017 года. Однако «многие вендоры не учитывают особенности процессов в госорганизациях и забывают о том, что СЭД существует не в вакууме, и с ней увязаны смежные задачи». Кроме того, накоплен колоссальный багаж государственных электронных данных, которые при автоматизации и миграции на новые версии продуктов также следует аккуратно, без потерь перенести для дальнейшего использования. Не говоря уже о том, что все эти сложности, по мнению А. Хромова и многих других экспертов, наблюдаются на фоне отсутствия у целого ряда разработчиков качественных решений умения играть в конкурсных торгах с государством по его правилам.

Поэтому в любом проекте автоматизации документооборота следует искать баланс между интересами и требованиями организации, которые необходимо заранее детально описать и задокументировать, и возможностями конкретной СЭД или ЕСМ-системы.

В этом процессе, с одной стороны, заказчик СЭД должен погружаться в предмет, четко формулировать свои требования к системе в условиях большого выбора; понимать возможности, ограничения

и риски ИТ, сообща со специалистами в области информационных технологий искать решения проблем.

С другой стороны, разработчикам и поставщикам систем электронного документооборота необходимо повернуться лицом к потребителям своей продукции. Для бизнеса или чиновника должно быть одинаково просто, понятно и удобно подписать любой документ ручкой с золотым пером или электронной подписью в СЭД.

Назрела острая необходимость построения принципиально нового диалога между бизнесом и информационными технологиями (ИТ). Лишь благодаря его построению на партнерских отношениях возможно достижение высоких результатов при внедрении СЭД и получение пользы от дальнейшей в ней работы.

