

Заказчик и системы документооборота: методы и практика выбора

Владислав Боркус,
KONNASI Research & Consulting, к.ф-м.н.
vlad.borkus@konnasi.ru

Рынок СЭД: что видит заказчик

- Более 30 производителей, большая часть российские
- Все говорят, что они «лучшие» и «лидеры»
- Западный рынок предлагает кучу маркетинговых аббревиатур: ECM, BCS, DMS, BPM..
- Российские системы вроде бы отличаются от западных, но чем?

При более подробном анализе:

- 5-7 лидеров контролируют где-то 50% рынка (по деньгам).
- Однако много решений, позиционирующихся как коробочные, но реально «одноразовых»
 - ♦ довольно просто выйти на рынок с системой начального уровня по функциональности и масштабированию.
- Много специализированных систем:
 - ♦ «отраслевых» -- муниципальных, банковских и т.п.
 - ♦ нишевых -- только архив, только workflow, «Справочные системы», «Документооборот на SAP R/3», «СЭД с расширениями», «проектная площадка»
- Системы не равнозначны
 - ♦ Функционально: по отраслевому назначению, по целевому размеру компании, отличаются метафорой интерфейса, зрелостью функций хранилища, уровнем поддержки делопроизводства, поддержкой моделей управления, и пр.
 - ♦ Технически: масштабируемостью, тех. платформой.
- Функционал у лидеров со временем выравнивается.

Неизбежность формализации методов оценки

- Выбор слишком большой, функционал – заметно разный.
- Разница в стоимости проекта СЭД может варьироваться на порядок. (Большие деньги не всегда дают лучший результат).
- Потребности заказчиков разные.
- Полноценное ТЗ на нулевых фазах проекта (не под конкретную систему) написать крайне сложно.

Выводы:

- ♦ Нужно очень серьезно относиться к формулировке первичных требований к СЭД. Для этого нужно обследовать предприятие.
- ♦ Требования нужны в виде, который позволяет системы сравнивать.

Шаги

- Определиться, что вы понимаете под СЭД?
Перечень для чего она вам нужна.
- Сформулировать проверяемые требования к платформе СЭД.
- Отсеять принципиально неподходящие варианты.
- Детальный анализ доступных вариантов.
- Тендер (конкретные деньги и сроки).

Шаг 1: Чем может помочь СЭД организации?

- СЭД поддерживает упорядочивание данных/информации, хранящей в виде файлов, через механизмы атрибутирования, справочники, папки и пр.
- СЭД упрощает нахождение документов за счет средств поиска.
- СЭД обеспечивает коллективный доступ к файлам документов и их метаданным.
- СЭД направлена на формализацию управления организацией (директивное, процессное управление, частично поддержка проектного управления).

СЭД не панацея. Вам в реальности могут потребоваться другие инструменты управления и работы с информацией (Реестры, Wiki, Email, портал и т.п.).

Шаг 1: начинаем с задач предприятия -- опрос

- **Департамент документооборота, служба ДОУ**
 - ♦ Административное делопроизводство (поддержка директивного и основанного на документах управления, ведение канцелярии, согласование документов между департаментами), Архив предприятия
- **Отдел качества**
 - ♦ Управление процессами, проходящими между подразделениями, формализация процессов для ISO9000, аудит
- **Функциональные подразделения. Бухгалтерия, отдел проектной документации, отдел маркетинга, отдел кадров**
 - ♦ Электронный архив документов (например, платежных, технической документации, фотобанк, сканов личных дел), процессы согласования и маршрутизация заданий, поручения, реже поддержка проектного управления
- **ИТ-департамент**
 - ♦ ИТ департамент, как правило, акцентируется на ИТ-свойствах системы (платформа, стандарты, красота архитектуры и т.п.)
- **Руководство компании**
 - ♦ Управление. Директивное управление, процессное управление (основные процессы, например, согласование договоров, заявок на оплату и т.п., вспомогательные процессы – пропуски и пр.), проектное управление

Нужно скоординировать не очень хорошо спевшийся хор голосов. Важно удавить лишнее!

Шаг 2. Словарь пользователей и проверяемые требования

Словами заказчиков	Группы проверяемых требований
Канцелярия	Документо-ориентированное управление и учет по ГСДОУ
Поручения	
Электронный архив	Директивное оперативное управление при помощи распоряжений
Согласования документов	
Workflow (чтобы под этим не понималось)	Хранилище с гибким атрибутированием и форматами файлов
Договора	
Заявки	Процессное управление (workflow), согласование по маршруту
Служебки	
Обращения граждан	Поддержка в СЭД разных оргструктур и изменения оргструктур, процессов, форм документов и пр.
Пропуска	
Поддержка проектов	Возможность адаптации СЭД для решения задач, в том числе близких к документообороту. Наличие готовых настроек или опыта их создания
Фотобанк	
Работа с тех. документацией	Настройки для управления контентом (Web, Фото, Видео, Тех. документация, Email архивы и т.п.)
Работа в холдинге	
Гибкость	Средства интеграции с другим ПО

В ходе оценки обязаны фигурировать и группы нефункциональных требований

Деловой функционал СЭД
и эргономика

ИТ-сторона реализации
(соответствие требованиям и
качество системы)

Адаптируемость системы

Цена решения
(ориентировочно)

Свойства поставщика
(надежность, партнеры, ресурсы,
интерес к проекту, адекватная
стратегия)

Система должна быть сбалансирована по этим показателям с учетом требований Заказчика. Должны быть требования, без которых система «не принимается»

Каждую группу можно детализировать, выбрав позиции из стандартной сетки

- **Базовые элементы системы «Хранилища»**

- ◆ Метафора интерфейса
- ◆ Атрибутирование документов
- ◆ Справочники
- ◆ Форматы хранения
- ◆ Структура хранения (папки и т.п.)
- ◆ Версии документов
- ◆ Связи документов
- ◆ Составные документы
- ◆ Многоязычность документов и атрибутов
- ◆ Поисковые возможности
- ◆ Требования по представлению списков документов
- ◆ Требования по видам ввода документов

- **Директивное управление (поручения)**

- ◆ Варианты выдачи поручений
- ◆ Варианты уведомлений, напоминаний
- ◆ Варианты контроля исполнения поручений

Другие крупные блоки

- Уровень соответствия требованиям ГСДОУ
- Поддержка ведения архивов
- Поддержка деловых процессов
- Поддержка разных видов организационных структур и перемен оргструктуры
- Сквозной документооборот холдинга.
- Средства обеспечения безопасности:
 - ◆ Виды аутентификации
 - ◆ Виды разграничения прав (по объектам системы и субъектам доступа)
 - ◆ Журналы операций
 - ◆ ЭЦП и Шифрование
 - ◆ Защита трафика
- Особенности архитектуры
- Масштабируемость
- Средства адаптации системы
- Возможности интеграции

Наш опыт

- Для более-менее объективного выбора между похожими системами нужен анализ по 100-150 позициям.
- Для оценки качества системы нужен анализ по 400 позициям.
- В разработке системы учитывается 3000-14000 позиций.
(Разработать универсальную систему своими силами сложно)

Шаг 3 (как сократить выбор)

- Желательно, чтобы система уже многократно где-то внедрялась. По крайней мере это обеспечивает ее отделяемость от поставщика и уменьшает число ошибок в ней.
 - ♦ Делая систему на заказ или беря систему, внедрявшуюся 1-2 раза где-то, вы очень рискуете
- Смотрите за тем, чтобы система соответствовала вашему целевому рынку или «нише» (госструктура, муниципалитет, банки и пр.) Изучайте список проектов подрядчика.
- Следите за метафорой системы! Она должна соответствовать стилю документооборота организации.
- Выберите десяток требований, без выполнения которых система не принимается в принципе – это сократит поиск.
 - ♦ Например, если у вас большая компания – начинайте с вопросов масштабирования, особенно в территориально-распределенной среде. Часто на этом можно закончить общение.
- Если у вас холдинг, то, скорее всего система, должна быть максимально функциональна. Это сокращает выбор до единиц систем

Примеры (1): холдинг с сотнями Юриц, опрос 30 крупных предприятий

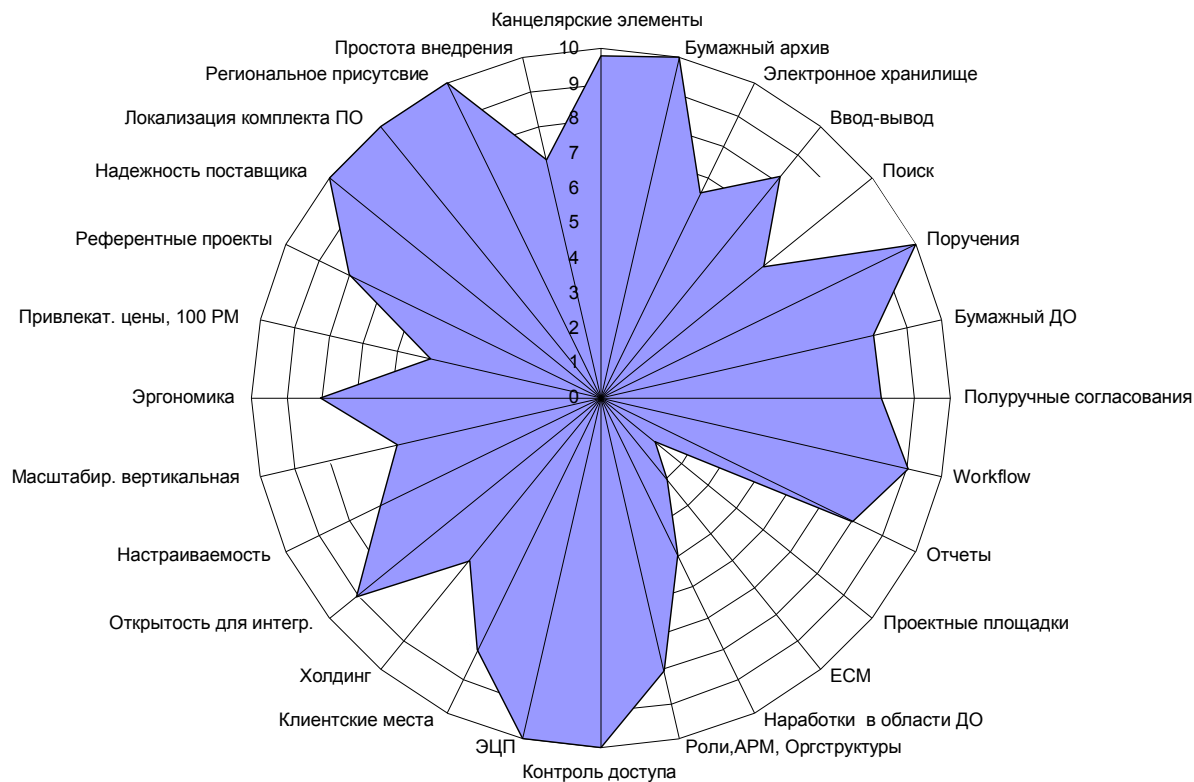
закрито по соображениям конфиденциальности

В большом холдинге важны все свойства СЭД! Кандидат на корпоративный стандарт должен обладать универсальностью.

Примеры (2)

- «Нам нужна надежная работа территориально-распределенного холдинга в едином документарном пространстве»
 - ♦ Вывод: много серверов, надежная репликация, корректная работа СЭД работать с распределенным архивом
 - ♦ Кандидаты: Интертраст CompanyMedia, Босс-Референт, Documentum
- «Нужна система с высоким уровнем поддержки ГСДОУ»
 - ♦ Кандидаты: ЭОС Дело, Интертраст CompanyMedia, Босс-Референт, LanDocs
 - ♦ Отпадает: SharePoint и т.п.
- «Не можем платить более \$1000 за РМ»
 - ♦ Отпадают: Documentum
- «Анализ показывает, что нам нужен суперкрутой workflow»
 - ♦ Рассматриваем: DocsVision, Documentum, решения BPM
- «Анализ показывает, что наш workflow ближе к простому согласованию», готовы больше доделывать скриптами
 - ♦ Рассматриваем: DocsVision, Optima, Documentum, CompanyMedia, БОСС-Референт, Евфрат-Документооборот
- «Нам важно, чтобы мы могли легко доделывать СЭД сами»
 - ♦ Рассматриваем: PayDox, решения на Lotus (CompanyMedia, БОСС-Референт), Directum
- «Локализация не очень важна»
 - ♦ Включаем в рассмотрение: западные ECM, workflow

Шаг 4. Переход к детальному сравнению по сформированной сетке



- По некоторым группам требований заказчика

Выбор

Выбор имеет смысл делать из 10-15 опробованных систем.

Системы, которые на наш взгляд, стоит рассматривать в первую очередь, по усредненной совокупности критериев:

- **Для корпораций со сквозным документооборотом:** Интертраст CompanyMedia, «БОСС-Референт», Documentum;
- **Для больших компаний и холдингов с «рыхлым» ДО между филиалами:** Интертраст CompanyMedia, «БОСС-Референт», «ЭОС Дело», DocsVision, Directum, LanDocs.
- **Для средних компаний:** «ЭОС Дело», DocsVision, Directum, LanDocs, OptimaWorkflow, PayDox, ЕВФРАТ-Документооборот, «Мотив».
- Если документооборот группируется по проектам/рабочим группам, полезно рассмотреть: «Мотив», Microsoft SharePoint, EMC Documentum eRoom

Остальное на рынке – на свой страх и риск. В конкретных условиях может работать хорошо (попадает в нишу), а может – нет.

О КОННАСИ

КОННАСИ – российская исследовательско-консалтинговая группа, предоставляющая ИТ-департаментам крупных российских компаний услуги анализа программных и аппаратных технологий и связанных с ними рынков, а также консалтинговую поддержку внедрений.

Проводит исследования по системам документооборота, интеграции приложений, управления контентом, справочным системам.

Контакты:

vlad.borkus@konnasi.ru

www.konnasi.ru