

“Первый этап внедрения СЭД в России — позади”

В конце сентября петербургская компания DocsVision провела первую в своей истории конференцию для заказчиков. К этому моменту число партнеров предприятия, придерживающегося вендорской модели бизнеса, превысило сотню. **Сергей Курьянов**, директор по развитию DocsVision, рассказал обозревателю PC Week/RE **Ольге Блинковой** о том, что кризис — это не только угрозы, но и возможности, поделился взглядом предприятия на проблему структурирования партнерской сети, а также обозначил тенденции российского рынка СЭД.

PC Week: Как ваша компания чувствует себя в условиях финансового кризиса?

СЕРГЕЙ КУРЬЯНОВ: Кризис — это не только угроза, но и возможности, в нем, как и везде, есть свои плюсы и минусы, светлые и темные стороны. Скажем, в случае падения продаж можно заняться тем, до чего ранее, в условиях интенсивной работы, не доходили руки. Кризис можно пе-



Сергей Курьянов

режить практически без потерь, если думать о самом ценном — о рыночной позиции компании, о доле рынка, клиентуре и партнерской сети. Приведу пример. Некоторые наши партнеры работают в “слабых

регионах”, где спрос на СЭД пока недостаточен. Такой партнер, столкнувшись со снижением спроса или так и не дождавшись заказчиков, вполне может свернуть бизнес. Нам же после этого необходимо продолжать нести бремя поддержки уже имеющихся его клиентов, не оставляя их на произвол судьбы.

Кроме того, особого внимания в условиях кризиса требует персонал, в частности тот, что работает в небольших компаниях.

Вообще известно, что на разные отрасли экономики кризис влияет по-разному. Какова должна быть сила кризиса, чтобы люди перестали стричься? Или оплачивать телефон? При этом считается, что новые технологии и внедрение СЭД в таких случаях идет под нож в первую очередь. Это верное, но неполное представление, так как кризис может открыть возможности, не существовавшие ранее. К примеру, очевидно, что в банках платежеспособного спроса на СЭД в настоящее время

СЭД DocsVision — “Нижегороджелдорпроекту”

ОЛЬГА БЛИНКОВА

Одним из самых масштабных внедрений системы электронного документооборота (СЭД) DocsVision является проект, выполненный компанией “Кродо” в нижегородском проектно-институте (НИИ) “Нижегороджелдорпроект” — филиале ОАО “Росжелдорпроект”, который проектирует объекты инфраструктуры железнодорожного транспорта. Как нам рассказал ведущий инженер института Андрей Непрель, цель работ состояла в организации эффективного взаимодействия НИИ и подрядчиков, участвующих в проектировании высокоскоростной железной дороги Нижний Новгород — Москва. Еще одной задачей было повышение прозрачности процессов проектирования.

Ожидается, что первые скоростные поезда Нижний Новго-

род — Москва начнут свое движение в 2017 г., а время в пути составит 1 ч 10 мин. Скорость поезда при этом будет достигать 400 км/ч.

Стоимость работ по внедрению СЭД в “Нижегороджелдорпроекте” составила 700 тыс. руб.; при этом был выполнен анализ имеющегося проектного и организационно-распорядительного документооборота учреждения, а также предложены и описаны параметры конфигурации и настройки системы. Решение, автоматизировавшее около ста рабочих мест, позволяет руководству НИИ отслеживать ход ключевых стадий проекта, а также предоставляет инженерам доступ к электронному архиву проектной документации — сметам, чертежам, расчетам, пояснительным запискам и письмам заказчиков. Кроме того, повысилась точность исполнения сроков как по

проекту в целом, так и по каждому этапу.

Проект выполнялся в два этапа, сообщил Андрей Непрель. На первом был автоматизирован организационно-распорядительный документооборот предприятия, в частности созданы средства для регистрации входящих и исходящих документов, система согласований документов, сформирован единый архив организационно-распорядительной документации, внедрены инструменты контроля за исполнением поручений. Вторым этапом предполагалось формирование электронного архива проектной документации, в ходе которого было организовано единое защищенное хранилище электронных образов документов этого типа, подготовлено унифицированное окно доступа к ним, внедрены средства учета движения проектной документации в архиве и за его пределами.

не существует, но было бы неправильным считать, что необходимости в подобных продуктах там нет вообще. Она есть, и даже больше, чем в “мирное время”, так как активность руководства во время кризисов возрастает. И если предложить этим предприятиям программный продукт бесплатно, то по окончании кризиса доля компании-благотворителя в этом сегменте вырастет практически до бесконечности. После того как ситуация стабилизируется, обновления продукта уже можно будет предлагать за вполне адекватную цену. То есть, несмотря на то что во время кризиса денег у заказчиков обычно становится меньше, надо стремиться сохранить и даже усилить свои позиции. И, кроме того, надо заметить, что во время кризиса рыночные доли компаний обычно перераспределяются.

Могу привести любопытный пример. В Петербурге есть одна компания — разработчик систем бюджетирования, спрос на продукты которой до 1998 г. был весьма невелик. А после августовского кризиса к ним выстроилась длинная очередь, был взрывной рост продаж. Ведь до кри-

зиса расходы планировать было не принято, а после все оказались друг перед другом в долгах, и потребовалось тщательное планирование и реструктуризация выплат.

Мы ожидаем, что кризис не станет для нас катастрофой, хотя конечно же мы его ощутим. В последние два три года рост продаж компании достигал 30%. Надеюсь, максимум, с чем мы столкнемся, — это падение темпов роста. Да, это все равно неприятно для бизнеса, потому что у нас были определенные планы. Но мы будем корректировать эти планы.

PC Week: А что вы можете сказать в целом о рынке СЭД в нашей стране?

С. К.: По моему мнению, первая фаза внедрения электронного документооборота в России, заключающаяся, в частности, в автоматизации функций электронного архива и контроля исполнения поручений, закончена. Предприятия, которые впервые автоматизируют канцелярскую работу, есть и будут, но сегодня гораздо больше тех, для кого этот этап уже позади и кто готов сделать следующий шаг.

И для продвижения на следующий этап эти компании готовы ис-

пользовать как прежние продукты, так и какие-либо другие, на которые они могут перейти. Мы полагаем, что такая ситуация содержит для компании DocsVision много возможностей, поскольку наш продукт разрабатывался не как система автоматизации канцелярии, а как процессная система, автоматизирующая деятельность предприятия с точки зрения документооборота. Люди, которые уже имеют опыт в автоматизации корпоративного документооборота на своих предприятиях, готовы сделать следующий шаг. И этот шаг — управление основной работой менеджера. Например, менеджеру по продажам приходится управлять контактами с клиентами, продажами и отслеживать динамику этих продаж. И его работа должна быть автоматизирована именно с точки зрения выполняемых им задач: необходимо решить проблему согласования договоров таким образом, чтобы этот процесс занимал не неделю, а час. А для этого нужно выстраивать связи — связывать договора с данными о конкретных клиентах, клиентов с информацией об их счетах и задолженностях, а также увязывать факт заключения предварительной договоренности с последующим согласованием документа. Следовательно, требуется больше гибкости в настройках, например, необходимо, чтобы пользователь системы мог вставить в карточку договора недостающие поля типа “дебиторская задолженность”, “регион”, “банк клиента”. Последний пункт показывает, через какие банки клиент проводит оплату: может, этот банк как раз испытывает проблемы, и оплата не поступит никогда.

Для того чтобы сделать работу еще удобнее и расширить спектр возможностей системы, мы добавили в СЭД DocsVision инструменты для настройки папок — теперь пользователи могут указывать, документы какого типа лежат в той или иной папке. Можно также одни папки укладывать в другие — например, в папку “Договора” положить папки “Разовые договоры” и “Рамочные договоры”. При создании договора система задаст вопрос, каким он будет — рамочным или разовым. И уже никакие

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 28 ➤

В ходе проекта использовалась ОС Microsoft Windows Server 2003 Enterprise, СУБД Microsoft SQL Server 2005 Standard, СЭД DocsVision версии 3.6SR1, а также средство разработки Visual Basic 6.0.

В процессе внедрения была разработана дополнительная библиотека карточек “Проектный документооборот”, включающая карточки “Собственный проект”, “Типовой проект”, “Тендер” и “Договор”. Кроме того, был предложен регламент ввода в систему отсканированных образов проектной документации. При этом в канцелярии организовано рабочее место секретаря, оборудованное поточным сканером. В то же время для руководства института — главного инженера, директора и его заместителя, начальников отделов — были созданы АРМы, включающие в себя отчеты по исполнению и выборки документации по объектам.



Проект реконструкции станции “Горький-Московский”, выполненный “Нижегороджелдорпроектом”

По словам Андрея Непреля, в будущем предприятие планирует как качественно, так и количественно увеличить масштабы использования СЭД: в данный момент заканчивается внедрение контура управления договорами, на очереди — интеграция системы электронного документооборота с интранет-порталом института на базе SharePoint Server 2007. Параллельно идут работы по наполнению электронного архива, в частности в электронный вид были переведены чертежи периода с 1976 по 2000 гг.

► ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 27

другие документы в эти папки положить нельзя. Кроме того, появилась возможность создавать папки, где будут находиться все документы, имеющие отношение к данному договору, — счета, платежки и т. д.

Дело в том, что канцелярские задачи — регистрация входящих и исходящих документов, формирование электронного архива, контроль исполнения поручений — у всех предприятий стандартные. А вот договора везде разные. И продукт должен учитывать эти особенности. К слову, недавно в СЭД DocsVision была реализована возможность строить отчеты не только по “стандартным” полям карточки, но и по полям, добавленным пользователем. В частности, теперь можно найти все договора на сумму более 100 тыс., проходящие по конкретному банку. Все это сделано для того, чтобы люди могли создавать более глубокие решения, затрагивающие основные процессы предприятия, а не только автоматизирующие канцелярскую работу.

PC Week: Какие задачи сегодня стоят перед предприятиями и как DocsVision отвечает на эти потребности?

С. К.: Те компании, которые внедрили СЭД DocsVision давно, уже накопили в своих системах десятки тысяч документов. Такие пользователи активно применяют фильтры, позволяющие находить группы документов по определенным признакам. Количество созданных фильтров также бывает велико. Специально для таких ситуаций мы создали средство для структурирования фильтров — в частности, можно группировать фильтры по сумме договора, по заказчикам, по регионам. Можно создавать и личные фильтры, которые сохраняются в разделе “Мои фильтры”.

Возвращаясь к теме кризиса, могу сказать, что предприятия обычно сначала внедряют документооборот в головном офисе, а потом тиражируют созданное решение в филиалах. А кризис — это слияния и поглощения.

Другие компании, например банки, хотят создать централизованную систему, охватывающую и головной офис, и отделения, при этом в каж-

дом отделении может быть свой локальный документооборот. Для таких случаев была создана опция “Федерация”, которая позволяет человеку, имеющему определенные права, просматривать в системе любые документы по любым темам. При этом работает и глобальный поиск, позволяющий искать конкретные документы по всем отделениям и филиалам. Раньше можно было все документы хранить на одном сервере и проводить репликацию всей информации, но это возможно, если филиалов немного, а линии связи между ними очень хорошие. Если же филиалов, к примеру, 40, то задача становилась практически не решаемой. Теперь же если менеджер нашел нужный ему документ, его копия автоматически сохраняется на сервере менеджера. При повторном открытии система проверяет, не был ли документ изменен. Репликация проводится только в том случае, если были внесены какие-то изменения. Такой подход ускоряет работу, снижает трафик и расходы на связь.

Еще одно новшество связано с потоковым вводом. Известно, что на предприятиях обычно накапливают пачку документов, которые нужно отсканировать и ввести в систему в течение целого дня. Отсканированные карточки снабжаются штрих-кодами, согласно которым их можно опознать. Ранее штрихкод использовался только для потокового ввода, теперь же появилась возможность после его считывания с бумажного документа ручным сканером получить доступ к соответствующему электронному документу. Таким образом, ситуация, когда начальник охраны предприятия обнаруживает потерянные документы, проводит сканером по штрихкодам и тут же составляет список ответственных сотрудников на депремирование, стала реальностью. Это шутка, но пример показательный.

PC Week: Ваша компания известна как предприятие, использующее вендорскую модель бизнеса...

С. К.: Да, вендорская модель — это когда сам разработчик ничего не продает и не внедряет, всё это делают партнеры. Например, у Microsoft

партнеров почти миллион. Пока у нашего предприятия их было 10—15, было легко. Сейчас их больше ста, и теперь трудно давать клиентам обоснованные рекомендации по выбору партнера. В результате мы реструктурировали нашу партнерскую программу: отныне у DocsVision есть сертифицированные и премиум-партнеры.

Раньше для того, чтобы стать партнером, необходимо было просто подписать договор. Теперь специалисты предприятия, претендующего на такой статус, должны сдать определенное количество экзаменов. В частности, чтобы стать премиум-партнером, надо иметь как минимум двух сертифицированных инженеров, сдавших экзамены по трем учебным курсам. Сертифицированный партнёр должен иметь одного такого инженера. При этом статус накладывает обязательства по объему продаж. Кстати, существует и статус просто “партнер DocsVision” — он дается на год и требует обучения одного инженера (без сертификации). В течение года такой партнер может выполнить норматив по продажам и повышению квалификации специалистов и стать сертифицированным партнером.

PC Week: В конце сентября DocsVision провела конференцию для заказчиков на теплоходе. Что запомнилось больше всего?

С. К.: Большинство посетителей мероприятия, а общее число их превысило 110 человек, уже эксплуатируют систему DocsVision и готовы сделать следующий шаг, расширить и углубить функциональность решения и перевести его на новый уровень. В частности, огромный интерес вызвали доклады, сделанные ведущим инженером НПИ “Нижегород-желдорпроект” Андреем Непрелем, руководителем аппарата президента Объединенной металлургической компании Сергеем Пуховым, директором департамента процессов и технологий инвестиционной компании “А1” Виктором Зогиным и руководителем проекта ИТ-департамента УК “Металлоинвест” Надеждой Еремеевой.

PC Week: Спасибо за беседу.