

Методика выбора оптимальной СЭД - наш опыт

Кризис уже понемногу отступает, по крайней мере, все к нему уже как-то привыкли и эта тема уже просто приелась. Всё равно нужно жить дальше, работать, повышать эффективность труда, в чём, по моему мнению, и заключается основная задача ИТ.

Поэтому, уважаемые коллеги, в данной статье хочу поделиться своим опытом в таком деле как выбор системы электронного документооборота (далее, СЭД). Эта информация может быть полезной как тем, кто уже начал присматривать для своей организации подходящую СЭД, так и тем, кто ещё совершенно не знаком с этим вопросом.

Когда мы говорим о выборе (и последующем внедрении) какого либо ИТ-решения, нам, несомненно, следует учитывать особенности организации, в которой оно будет использоваться. Такими особенностями могут быть размер организации, перспективы её роста, наличие территориально удалённых офисов, зрелость ИТ-инфраструктуры и мышления сотрудников и, в первую очередь, руководства, поддержка этого самого руководства, наличие других информационных систем, объём хранимой информации и скорость её пополнения, длительность и надёжность хранения информации, доступность финансовых ресурсов, личные цели участников проекта внедрения и прочее-прочее. Всё это хорошо бы как-то учесть в процессе выбора системы.

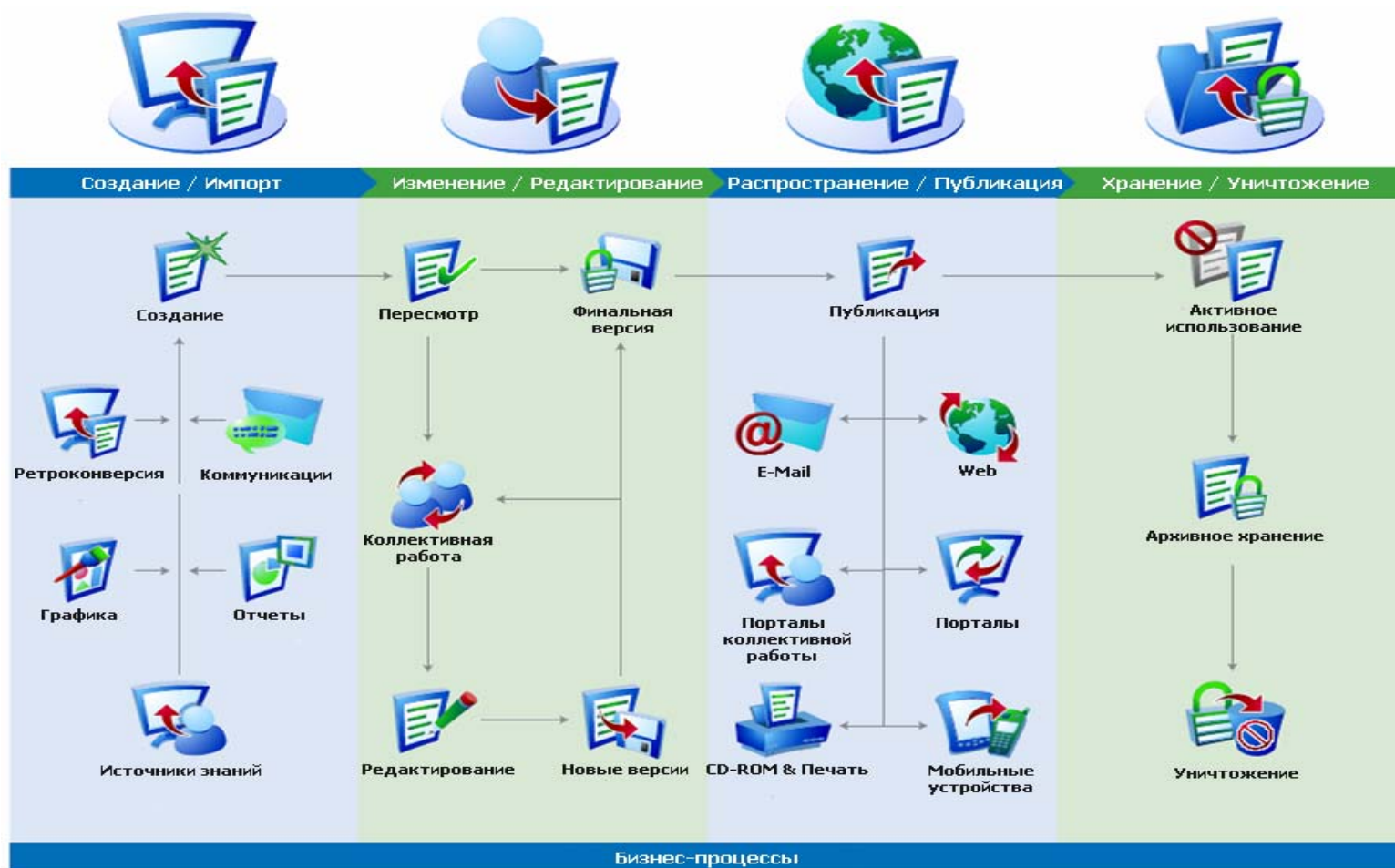
Кратко опишу нашу ситуацию, чтобы вы, уважаемые читатели, представляли себе контекст, в котором происходила эта работа, могли сразу делать для себя поправки, учитывая специфику вашей организации.

Компания Райз работает в аграрном секторе. Имеет широкую филиальную сеть. Общее количество сотрудников – более 5 тыс. Количество компьютеризированных рабочих мест – более 1 тыс. Ожидаемый объём прирост электронной документации – 0,7- 1 Тбайт в год.

Прежде, чем перейти к сути вопроса, разрешите, как говориться, определиться с терминами. Под СЭД довольно часто представляют себе разные понятия. Автор под категорию СЭД подводит сразу четыре типа систем, которые, нужно отметить, могут мирно уживаться в рамках одной конкретной системы, расширяя её возможности. Итак, к СЭД относятся:

1. Системы делопроизводства
2. Электронные архивы
3. Workflow-системы
4. ЕСМ-системы

«Идеальная» СЭД в той или иной степени должна сочетать в себе возможности всех этих четырёх типов, обеспечивая реализацию полного жизненного цикла электронных документов. См. диаграмму.



Под электронным документом понимают любой объект (или группа объектов), который может быть сохранён в электронном виде.

Руководство поставило перед будущей СЭД следующие задачи:

1. Формализация и обеспечение соответствующего инструментария для последующей оптимизация бизнес-процессов организации.
2. Обеспечение эффективного управления и прозрачности деятельности организации на всех уровнях.
3. Накопление информации, управление данными и регламентирование доступа.
4. Формализация деятельности каждого сотрудника.
5. Сокращение оборота бумажных документов. Экономия ресурсов за счёт сокращения расходов на управление бумажными потоками в организации.
6. Снижение стоимости хранения бумажных документов, облегчение их поиска
7. Поддержка системы контроля качества.

Наше стремление заключается в минимизации «шовных соединений» - мест интеграции различных систем. Чем их меньше, чем лучше мы смогли для себя подобрать систему, тем лучше – тем легче её в последствии будет поддерживать. Поэтому во многих случаях, по моему мнению, здесь оправдана покупка системы с некоторым запасом функционала, «на вырост» так сказать. Именно так и мы размышляли.

Справедливости ради, стоит добавить, что особой ясности как именно следует выбирать СЭД в Компании РАЙЗ на момент начала этой работы не было ни у кого. Определенную ясность внесла выставка DocFlow'2008. Отдельное спасибо её организаторам и участникам! Результатом её посещения стала увесистая пачка материалов о более чем 20 представленных на ней СЭД и понимание того, что на этом всё дело не закончится. Поэтому, сразу же после завершения этой выставки мы приступили к анализу рынка решений СЭД. Обнаружилось ещё порядка 20 СЭД, доступных на рынке СНГ. Итак, мы стояли перед фактом, что выбирать есть из чего!

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--|---|
| 1. 1С Архив | 10. FossDOC | 20. PayDox | 29. Канцлер |
| 2. Captaris Workflow | 11. Globus Professional | 21. Platina ECM | 30. Кодекс-Документооборот |
| 3. CompanyMedia-
Делопроизводство | 12. IBM FileNet | 22. АСКОД | 31. Летограф |
| 4. Corporate Business | 13. InTeam: Діловодство | 23. БОСС-Референт | 32. Мотив |
| 5. DeloPro 4.0 | 14. iTs-Office | 24. ДЕЛО | 33. Платформа TerraSOFT |
| 6. Directum | 15. LanDocs | 25. Делопроизводство | 34. Решения на платформе
Microsoft Dynamics CRM |
| 7. DocLogix | 16. Megapolis.DocNet | 26. ДОК ПРОФ 2.0 | 35. Решения на базе Microsoft
SharePoint Server 2007 |
| 8. DocsVision | 17. Naumen DMS | 27. ЕВФРАТ-Документооборот | 36. Решения на базе IBM
Lotus/Domino |
| 9. EMC Documentum | 18. OpenText Hummingbird | 28. ИНТАЛЕВ: Корпоративные
документы и процессы | |
| | 19. OPTiMA-WorkFlow | | |

Почерпнуть много полезной информации о различных СЭД Вы также сможете из следующих источников:

- Аналитический обзор рынка систем электронного документооборота по итогам 2007 года, DCC Consulting, 2008г. (437 стр.)
- Журнал «IT-Спец» (приложение журнала «Хакер») №12, 2008г. (32 стр.)
- Журнал «Корпоративные системы» №5, 2008г. (8 стр.)
- www.DOCFLOW.ru
- www.doc-online.ru
- www.iteam/publications/it/section_64/
- www.gdm.ru

Пришло самое время определиться а что же ожидает от нас бизнес-направление нашей компании (далее Бизнес).

Параллельно с проведением первых презентаций СЭД у нас формировались критерии первичного отбора. Таких встреч у нас было 16, т.е. в течение 3 недель каждый день мы встречались с представителями компаний-внедренцев той или иной СЭД. С нашей стороны, кроме IT-шников, в этих встречах приняли участие директор департамента управления персонал, начальник канцелярии, директор департамента планирования и анализа, директор департамента торговых операций. Это очень помогло максимально вовлечь в процесс авторитетных людей, к мнению которых прислушивается высшее руководство. ...Увесистая папка материалов стала ещё увесистее раза в три. :-) Пришло время систематизировать наши первичные требования и результаты первичного анализа. Так родились список первичных критериев, позднее были определены весовые коэффициенты критичности для каждого из них. Результаты оценки были сведены в первичная сводная таблица для удобства сравнения. Наши первичные критерии можно представить следующим образом:

Наши Бизнес-критерии оценки СЭД:

1. Эргономические характеристики. Интерфейс пользователя
 - 1.1. Интерфейс должен быть удобным, «резиновым», кастомизируемым, разработан с учетом требований Бизнеса.
 - 1.2. Украинский интерфейс.
 - 1.3. Наличие встроенных механизмов проверки рус. и укр. орфографии.
2. Интеграция с офисным ПО
 - 2.1. СЭД должна интегрироваться с популярными офисными приложениями: MS Office, Open Office.
3. Масштабируемость (функционал и контент)
 - 3.1. В рамках СЭД должна быть возможность реализации любого функционала, в том числе по управлению бумажными документами.

3.2. Отсутствие ограничений на хранение информации – документов

4. Соответствие требованиям

4.1. Возможность описания бизнес-процессов с помощью популярных нотаций (IDEF3, ARIS, UML диаграмма активностей, интеграция этого модуля с документооборотом).

4.2. СЭД должна обеспечить возможность реализации всех наших пожеланий, сформулированных начальником Канцелярии.

4.3. Контроль исполнения поручений.

4.4. Использование системы напоминаний по E-mail и SMS.

4.5. Гибкая система поиска по документам.

4.6. Поддержка версионности документов, многопунктовых документов.

4.7. Механизмы контроля повторных вводов документов.

4.8. Штрих-кодирование печатных документов.

4.9. Наличие графических средств для оформления аналитики.

4.10. Есть возможность формирования Базы Знаний на основе введённых документов.

5. Стоимость необходимого ПО и его внедрения (1 тыс.пользователей)

5.1. Выгодное ценовое предложение, гибкая ценовая политика на лицензии и на стоимость внедрения.

5.2. Конкурентный тип пользовательских лицензий.

Наши технологические критерии оценки СЭД:

1. Платформа

1.1. СЭД должна работать на промышленных серверах и БД (MS SQL).

1.2. Хранение документов вне БД - на файл-сервере, в БД хранятся только ссылки на документы.

1.3. Возможность работы с СЭД через Интернет, а также в терминальном режиме (через Citrix).

2. Архитектура, масштабируемость

2.1. Архитектура СЭД должна обеспечивать необходимый уровень быстродействия.

- 2.2. Производительность СЭД должна ограничиваться только аппаратными возможностями.
3. Поддержка основных ИС
 - 3.1. СЭД должна поддерживать основные ИС, почтовые сервера, сервера приложений других систем (1С, SAP и т.д.).
4. Интеграционные возможности
 - 4.1. СЭД должна иметь документированный API, для дальнейшей интеграции с другими ИС, к которым у нее нет интеграционного модуля.
5. Возможность доработки
 - 5.1. 5.1.1. Разработка в СЭД должна вестись с применением промышленных языков программирования.
6. Безопасность, отказоустойчивость
 - 6.1. Наличие механизмов аутентификации, интеграция с Active Directory, а также собственные механизмы аутентификации (для пользователей НЕ членов Active Directory).
 - 6.2. Поддержка ЭЦП.
 - 6.3. СЭД должна поддерживать системы бэкапирования, а также возможность работы в кластере, в том числе и распределенном.
 - 6.4. Должен обеспечиваться аудит всех действий пользователей в СЭД.
7. Поддержка, требования к компании-внедренцу
 - 7.1. Качественная работа компании-внедренца на этапе подготовки Технического Задания, хорошая репутация и уверенность в том, что и «завтра он будет работать».
 - 7.2. Опыт успешных внедрений в крупных (солидных) организациях, в т.ч. в государственных.
 - 7.3. Офис компании-внедренца находится в г.Киев.
 - 7.4. Свой собственный продукт.
 - 7.5. Наличие инструментов для дистанционного обучения пользователей.
 - 7.6. Наличие дополнительных преимуществ.

Для того, чтобы обеспечить хорошему делу успешное завершение, нужно как можно раньше определить факторы, повышающие вероятность успеха, и минимизировать возможные риски. В нашем случае это:

1. Чётко обозначенная цель проекта, проектный подход

2. Реальная потребность организации в СЭД
3. Осознание этой потребности Руководством, поддержка проекта
4. Доверительные отношения ИТ с Руководством (выстраиваются раньше)
5. Готовность ИТ-инфраструктуры (2-ой уровень зрелости и выше)
6. Вовлечение в процесс выбора СЭД команды единомышленников из НЕ-ИТ-шников, их мотивация. Они помогают установить правильные отношения с остальными пользователями, несут позитивную информацию руководству.
7. Правильный выбор СЭД:
 - 7.1. Сама платформа СЭД («на вырост», интеграционные возможности)
 - 7.2. Команда внедренцев
 - 7.3. Методология внедрения
8. Команда внедрения со стороны заказчика (мы)
9. Реальный план внедрения (тактика быстрых побед)

На втором этапе (в финале) мы имели дело уже только с 5 СЭД. Но мы понимали, что количество и качество имеющихся критериев явно недостаточны. Поэтому возникла необходимость их уточнения. Так родилась расширенная анкета из 514 вопросов, содержание которой согласовалось с финалистами нашего конкурса. Например, если на первом этапе нас интересовало обеспечивает ли СЭД гибкий поиск документов в БД, то расширенная анкета содержала уже 22 критерия, определяющих ожидаемую гибкость поиска. Вопросы объединены в 13 групп, группы соответствуют известным рискам внедрения СЭД. Кроме расширенной анкеты финалисты получили подробно прописанный 1 бизнес-процесс (Прохождение приказов) для определения стоимости работ по внедрению этого блока работ. Все ответы финалистов попали в финальную сводную таблицу. Её укрупнённый вариант предоставляю Вашему вниманию. По просьбе компаний-внедренцев, здесь я не указываю размер предложенных нам скидок. Хотя их размер (возможно благодаря кризису) весьма впечатляющий.

	Platina ECM	Terrasoft	IBM FileNet	Documentum	Directum	ИДЕАЛ
1. Требования к технической и программной инфраструктуре (57 критериев)	84	92	97	91	103	114
2. ИТ-безопасность и аудит (46 критериев)	81	82	77	78	83	92
3. Требования к управлению деловыми процессами (WorkFlow) (50 критериев)	98	90	99	98	100	100
4. Требования к управлению электронными документами (58 критериев)	109	101	104	111	110	116
5. Требования к работе с бумажными документами ("Канцелярии") (40 критериев)	76	77	75	73	80	80
6. Требования к системе отчётности по документообороту (25 критериев)	50	48	50	34	50	50
7. Требования к пользовательскому интерфейсу (13 критериев)	26	21	26	24	25	26
8. Требования по модификации и развитию системы силами Заказчика (26 критериев)	52	52	52	52	52	52
9. Требования к дополнительным функциональным возможностям и модулям, реализованным на базе системы (см. следующую таблицу)						
10. Требования по сопровождению, поддержке и обучению (27 критериев)						
11. Требования к опыту Внедренца и Разработчика, гарантии качественного исполнения проекта (25 критериев)						
12. Ценовое предложение* (9 критериев)						
13. Слабые стороны и угрозы (5 критериев)						

* В ценовое предложение входит: стоимость лицензий для 1 тыс. пользователей, стоимость ежегодной поддержки, стоимость работ по выполнению тестового задания "Бизнес-процесс Наказы"

Кроме этого следует взять во внимание дополнительные возможности, обеспечиваемые СЭД, которые рассматривались нами как некий бонус.

	Platina ECM	Terrasoft	IBM FileNet	Documentum	Directum	ИДЕАЛ
9.1. ServiceDesk (продвинутый вариант HelpDesk - набор средств, реализующих ITIL) <i>(11 критериев)</i>	22	22	11	0	0	22
9.2. CRM <i>(44 критерия)</i>	81	83	53	0	70	88
9.3. Управление закупками <i>(14 критериев)</i>	28	25	14	13	25	28
9.4. Управления проектами <i>(4 критерия)</i>	7	7	4	8	8	8
9.5. Управление совещаниями <i>(5 критериев)</i>	9	10	5	5	10	10
9.6. Автоматизация маркетинга <i>(6 критериев)</i>	9	12	6	3	10	12
9.7. Управление рабочим временем <i>(13 критериев)</i>	24	26	23	24	26	26
9.8. Автоматизация планирования деятельности <i>(6 критериев)</i>	7	11	12	2	12	12
9.9. Подсистема массового ввода документов <i>(12 критериев)</i>	13	12	24	24	23	24
9.10. Управление HR <i>(9 критериев)</i>	16	15	9	0	12	18
9.11.«Мини-ERP» <i>(7 критериев)</i>	9	12	0	0	0	14
9.12. Поддержка системы менеджмента качества согласно ISO 9000, OHSAS 18001	2	1	0	1	2	2
9.13. Встроенный клиент обмена мгновенными сообщениями	0	1	0	2	0	2

Таким образом высшему руководству была представлена пятёрка финалистов (в порядке убывания привлекательности) с аналитическими материалами, на основании которых производилась оценка.

1. Platina ECM (Швеция), SIGMA в Украине, www.team.eclipse-sp.ua
2. Directum (Россия), LAN Service, www.directum.com.ua
3. Платформа Terrasoft (Украина), Terrasoft, www.terrasoft.ua
4. Documentum (США), EMC, www.documentum.ru
5. IBM FileNet (США), IBM, www-01.ibm.com/software/data/content-management/

И, напоследок, разрешите обратить Ваше внимание на те моменты, которые могут Вам помешать успешно завершить проект внедрения СЭД:

1. Отсутствие поддержки руководства.
2. Некачественный проектный менеджмент.
3. Спешка.
4. Неправильная оценка реальных потребностей организации.
5. Подпольное внедрение.
6. «Конкурс откатов».
7. Переход к Качественному этапу при незавершённом Количественном этапе.
8. Количество вариантов решений более 5 на Качественном этапе.
9. Недостаток финансовых ресурсов.

Заключение

Как заметил внимательный читатель, мы постоянно учились в процессе этой работы. Из состояния практически нулевого уровня знаний в области СЭД мы постепенно доросли до уровня четкого осознания того, что именно нам нужно. Вам же не обязательно идти этим длинным путём, достаточно взять на вооружение наш опыт и внести необходимые коррективы согласно специфики Вашей организации.