

Какие функции и возможности мобильных решений для работы с документами наиболее востребованы на сегодняшний день?

Популярность программных приложений для мобильных устройств в последнее время неуклонно растет. Этому способствуют рост парка мобильных устройств на разный вкус и кошелек (теперь не только высокооплачиваемый сотрудник может купить себе устройство для личных нужд и применять его в т. ч. и в рабочих целях, но и организация может без существенных финансовых потерь закупить для своих сотрудников устройства как бизнес-, так и эконом-сегмента); мобильный образ жизни и работы, при котором сотрудник за те же деньги и за то же время, что и при работе в офисе, готов решать больше задач и выполнять бóльший объем работы в удаленном (мобильном) режиме. Операторы мобильной связи, откликаясь на требования рынка и провоцируя рост спроса на свои услуги, разрабатывают выгодные предложения для корпоративных заказчиков в части обеспечения возможности работы с мобильными решениями. Это



Е.Ю. Антошечкина,
главный специалист,
«ЭОС»

© Е.Ю. Антошечкина, 2014

позволяет компаниям сокращать финансовые затраты на поддержку мобильной инфраструктуры. Не остается в стороне от модной тенденции и область документооборота. На сегодняшний день существенная часть офисных сотрудников на постоянной основе или периодически пользуются мобильными устройствами для решения своих рабочих задач.

Но нельзя сказать, что мобильные решения вытесняют привычные стандартные решения для работы с документами и информацией. Правильнее было бы отметить создание отдельной ниши мобильных решений, обладающих рядом отличий от стандартных решений.

Отличия программных приложений для мобильных устройств в сравнении с решениями для стационарных рабочих мест обусловлены спецификой использования мобильного решения, реализующего удаленное рабочее место; ограничениями аппаратных и программных средств, на которых должны функционировать мобильные решения; потребностями пользователей, являющихся целевой аудиторией подобных решений. Все это в совокупности определяет требования к возможностям и функциям мобильных приложений для работы с документами.

Специфика использования мобильного решения

Мобильное решение – это, прежде всего, решение вне защищенной корпоративной сети, использующее внешние по отношению к организации каналы связи, что является угрозой информационной безопасности. Предоставлять возможность прямого доступа к базе данных организации с мобильного устройства весьма опасно.

Пользователь мобильного приложения вынужден мириться с рядом ограничений (в т. ч. и функциональных), вызванных требованиями информационной безопасности.

Кроме того, связь, предоставляемая внешними каналами, может быть нестабильной и некачественной, и мобильные решения должны быть ориентированы на работу с такими каналами.



Ограничения аппаратных и программных средств мобильных решений

Особенности реализации мобильных решений в существенной степени определяются ограничениями аппаратных и программных средств самих мобильных устройств. Мобильные устройства в целях выполнения основной своей функции – мобильности – должны быть легкими, маленькими. Это значит, что небольшим будет и экран, на котором представляется информация, зачастую отсутствует клавиатура (а если она представлена как часть экрана, то это сокращает пространство для просмотра текста или графики). Это делает менее удобным даже простой поиск и просмотр большого количества информации, не говоря уже о вводе больших массивов данных и о более серьезной обработке информации (например, формирование отчетных форм, работа с таблицами, графикой).

Если же говорить о программных средствах, то в настоящее время на отечественном рынке наиболее распространены мобильные устройства, использующие операционные системы Android и iOS, реже – Windows. Востребованы мобильные решения, поддерживающие многоплатформенность, поскольку поль-

зователи получают возможность работы с одним приложением с разных устройств, использующих разные программные и аппаратные средства. Однако реализация такого решения подставляет собой весьма сложную задачу, поскольку возможности мобильных устройств различных типов, работающих на разных платформах, сильно отличаются друг от друга, что накладывает существенные ограничения на унификацию решения для них.

Пользователи мобильных решений и их требования к предоставляемым возможностям и функциям



Сложилось представление, что пользователями мобильных решений являются исключительно представители высшего руководства. Однако круг пользователей корпоративных мобильных приложений более широкий. Конечно, руководителей высшего звена следует упомянуть в первую очередь. Для них мобильное рабочее место может быть единственным. Эти пользователи не испытывают потребности в ряде функций, присутствующих в стандартном решении (таких, например, как регистрация документов, формирование отчетов, сложный поиск информации), их задача – принятие решений на основе информации, подготовленной и представленной их вниманию сотрудниками, обслуживающими деятельность руководства (секретарем, помощником, сотрудником канцелярии или общего отдела).

Основной функцией мобильного решения, востребованной данной категорией пользователей, является своевременное доведение информации (проекта документа или документа) до

Словарь

Android (*Андройд*) – операционная система для смартфонов, планшетных компьютеров, электронных книг, цифровых проигрывателей, наручных часов, игровых приставок, нетбуков, смартбуков, очков Google и других устройств. Основана на ядре Linux и собственной реализации Java от Google.

iOS (до 24 июня 2010 года – **iPhone OS**) – мобильная операционная система, разрабатываемая и выпускаемая американской компанией Apple. Была выпущена в 2007 году; первоначально – для iPhone и iPod touch, позже – для таких устройств, как iPad и Apple TV. В отличие от Windows Phone и Google Android, выпускается только для устройств, производимых фирмой Apple.

Многоплатформенность – это способность системы работать под управлением различных операционных систем.

Ультрабук (англ. *Ultrabook*) – ультратонкий и легкий субноутбук, обладающий еще меньшими габаритами и весом по сравнению с обычными субноутбуками, но при этом имеет большинство характерных черт полноценного ноутбука.

Субноутбук (англ. *Subnotebook*), или ультрапортативный (англ. *ultraportable*) ноутбук – ноутбук, обладающий маленьким размером и массой и большей частью характерных черт обычного ноутбука.

сотрудников, возможность согласования и утверждения проекта и выдачи поручений.

Данная категория пользователей, как правило, одинаково негативно относится как к недостатку необходимой функциональности приложения, так и к функциональным излишествам. В первую очередь эти пользователи оценивают удобство интерфейса, внешнее оформление, эргономику и эстетику решения, вплоть до начертания шрифта и цветовой гаммы. Для таких пользователей целесообразно предусматривать возможность настройки внешнего вида рабочего места для обеспечения максимально комфортной работы. В качестве мобильных устройств данная категория пользователей использует ультрабуки, планшеты.

Кроме руководителей высшего звена, пользователями мобильных решений являются руководители среднего уровня, которые могут работать как с функционалом стандартного решения на стационарном рабочем месте, так и с мобильным решением, используя его для более узкого спектра функций (принятия поручения к исполнению, вынесения поручения на своем уровне, согласования проекта документа и т. п.).

Пользователи данной категории менее требовательны и капризны как в части функционала, так и в части интерфейса и отдают предпочтение, как правило, наличию нужных им функций, нежели красоте исполнения, и готовы мириться с лишними возможностями (командами меню, кнопками) ради наличия необходимых. В качестве мобильных устройств данная категория пользователей использует ноутбуки, планшеты, реже – смартфоны.

Помимо руководителей высшего и среднего звена, пользователями мобильных решений могут быть и рядовые сотрудники (будучи в командировке) и даже персонал обслуживающих служб (например, курьеры, которые с использованием мобильного решения могут оперативно получать информацию о точках предстоящего им маршрута передвижения и списке доставляемых/получаемых документов в каждой точке). В качестве мобильных устройств данная категория пользователей использует, как правило, бюджетные планшеты и смартфоны.

Поскольку универсальное решение, учитывающее требования всех категорий пользователей, труднореализуемо, целесообразно предоставлять разным категориям пользователей разные мобильные решения для обеспечения возможности работы с СЭД в одной организации.

Учитывая все вышеизложенное, можно дать следующий **перечень основных требований к возможностям и функ-**



циям мобильных корпоративных решений, обеспечивающих взаимодействие удаленных пользователей с СЭД организации:



- Обеспечение безопасности передаваемых данных (использование технологии электронной подписи и шифрования, использование защищенного соединения с сервером).

Это ключевое требование, т. к. раскрытие или искажение данных в процессе передачи может свести на нет выгоду от использования такого решения, все его прочие возможности и функции.

- Возможность работы в автономном режиме.

Данная возможность в условиях нестабильной связи и отсутствия постоянного подключения к сети для соединения с базой данных СЭД позволяет пользователю выполнять работу с полученной ранее информацией и без непосредственного доступа к сети в момент работы. Все результаты проделанной с информацией работы будут переданы в базу данных СЭД при наличии доступа.

- Наглядное и интуитивно понятное представление информации с учетом специфики используемого мобильного устройства. Пользователю максимально удобно должна быть представлена вся информация по объекту (документу, проекту документа, поручению, отчету о поручении и т. п.), необходимая для принятия пользователем решения и выполнения им действий с объектом. При этом интерфейс должен быть эргономичным и минималистическим, не должно быть неудобных для использования и лишних деталей, занимающих ценное место экрана мобильного устройства, отвлекающих внимание пользователя, мешающих удобной навигации и выполнению действий с информацией.

Идеально, если пользователю предоставлена возможность настройки интерфейса своего рабочего места по своему вкусу удобными средствами (без программирования, а исключительно с помощью настроек мобильного приложения). При этом важно, чтобы настройки одного пользователя не влияли на интерфейс других пользователей (чтобы у них не появлялись новые и не пропадали нужные команды меню, кнопки и т. п.).

- Возможность как самостоятельной работы, так и работы через помощника.

Данная возможность особенно востребована высшим руководством, для которого часть действий с информацией (поиск документов и проектов документов, подготовка проекта поручения по документу и т. п.) готовит помощник или секретарь. В то же время необходимо предоставить возможность руководителю выполнять данные действия самостоятельно, если он этого желает.

- Возможность рецензирования и комментирования полученной информации, внесения правок, рукописного ввода текста, выделения текста, добавления голосовых, текстовых и графических комментариев и аннотаций с возможностью удобного ознакомления с ними.

Эта возможность востребована в условиях коллективной работы с проектами документов, когда каждый рецензент может прокомментировать конкретный отрывок текста, а также ознакомиться с мнениями других участников процесса, а основной исполнитель может получить точную информацию обо всех комментариях всех согласующих лиц и учесть их при подготовке новой версии текста проекта документа.

- Возможность прикрепления файлов к объекту (документу, проекту документа).

Файл может быть подготовлен вне мобильного приложения (например, в текстовом редакторе) и прикреплен к карточке объекта.

- Возможность отправки и получения документов и проектов документов пользователям СЭД.
- Возможность работы с проектами документов: получение проектов, направленных на согласование или утверждение, выполнение действий по визированию и подписанию (утверждению).
- Возможность работы с поручениями и проектами поручений: вынесение поручений (проектов поручений) по документу, выбор исполнителей, контроль исполнения поручений, написание отчетов об исполнении поручения, получение отчетов об исполнении поручения. Кроме того, востребована возможность создания инициативных поручений – поручений, которые руководитель выдает подчиненным ему сотрудникам вне связи с тем или иным документом.
- Возможность поиска документов, проектов документов.



Несмотря на то что в идеале мобильное решение должно структурированно представлять пользователю необходи-

мую ему информацию (например, все поступившие на согласование проекты документов могут быть размещены в специальной папке «На согласование»), пользователю должна быть дана возможность выполнения поиска информации по значениям поисковых реквизитов.

- Возможность использования заранее подготовленных шаблонов для ввода текста документа, проекта документа, поручения, отчета и т. п.

Данная возможность существенно облегчает и убыстряет процесс ввода текста, что особенно важно для мобильных устройств, лишенных возможности использовать полноценную клавиатуру.

- Возможность классифицирования (рубрицирования) документов.
- Поддержка технологии электронной подписи.

Как правило, процессы согласования и подписания проектов документов сопровождаются формированием электронной подписи визирующего (подписывающего) лица. Полезна может быть электронная подпись и при вынесении поручения и вводе отчета об исполнении поручения.



Указанные требования к возможностям и функциям корпоративных мобильных решений определены областью применения этих решений на сегодняшний день – мобильные устройства используются, прежде всего, для решения задач, требующих оперативного принятия решения: это обмен документами и проектами документов, выдача и исполнение поручений, контроль исполнения поручений, работа с проектами документов (рассылка версий, согласование, утверждение). С ростом возможностей мобильных устройств и расширением области их использования будут меняться и требования к их функциям.