

# MICROSOFT ПОВОРАЧИВАЕТСЯ ЛИЦОМ К УПРАВЛЕНИЮ ДОКУМЕНТАМИ – «НА ЗАПАХ» БОЛЬШИХ ДЕНЕГ?

*Н.А. Храмцовская*

*ведущий эксперт по управлению документацией компании “Электронные Офисные Системы”, член Гильдии Управляющих Документацией и ARMA International*

*А.В. Храмцовский*

*кандидат технических наук, главный специалист компании “Электронные Офисные Системы”*

В первых числах апреля 2006 года на сайте компании Microsoft открылся блог<sup>1</sup> (интернет-дневник) группы, занимающейся вопросами управления документами в семействе продуктов Microsoft Office.

Очень показательно, что в число организаторов блога вошли не только менеджеры программных проектов Джейсон Кахил (Jason Cahill) и Этан Гуреш (Ethan Guresh), но и руководитель службы ДОУ компании Microsoft Тина Торрес (Tina Torres<sup>2</sup>), отвечающая за стратегические проекты в области управления документами и информацией в масштабе корпорации, за разработку внутренних нормативных документов и т.д., включая управление центром хранения документации на «традиционных» носителях.

Цель интернет-дневника – установить контакт со специалистами ДОУ – главным образом с теми из них, кто использует технологии Microsoft, и обсудить «проблемы, с которыми все мы сталкиваемся в ходе профессиональной деятельности, и возможности решить эти проблемы за счет использования современных технологий – по мере того, как мы будем затрагивать проблемы делопроизводства, планирования, обеспечения сохранности, решения судьбы документов по истечении сроков хранения, приостановки уничтожения и выполнения выемок документов в ходе судебных разбирательств и так далее».

---

<sup>1</sup> <http://blogs.msdn.com/recman/default.aspx>

<sup>2</sup> Кристина (Тина) Торрес – член ARMA International, сертифицированный специалист по управлению документами (CRM), работает по данной специальности уже более десяти лет. До перехода в Microsoft работала директором по управлению документами и информацией в USAA – крупнейшей страховой компании, главным образом обслуживающей военнослужащих и ветеранов армии США и членов их семей. Помимо основной работы ведет активную лекционную и педагогическую деятельность.

Нужно отметить, что в США за последние годы объем продаж программного обеспечения, решающего различные вопросы управления документами и информацией, резко возрос. Главные причины этого явления — идущее уже в течение четырех лет ужесточение требований к корпоративному делопроизводству и документообороту со стороны контролирующих организаций, а также то, что электронные документы стали не только привычными, но и предпочтительными в ходе судебных разбирательств. Компания Microsoft известна тем, что никогда не стремится первой осваивать новые ниши, но всегда очень хорошо чувствует «запах» больших денег.

## Реализация в MS Office версии 2003 системы управления правами на информацию

Сотрудники Microsoft начали с ответа на вопрос, почему корпорация стала, наконец, инвестировать в решения в области управления документами? По словам Джейсона Кахила, компания всегда принимает подобные решения на основе пожеланий пользователей. Когда закладывался проект текущего релиза Офиса, «практически никто не сказал нам, что требуются средства для управления физическими и электронными документами». Поэтому при разработке версии 2003 года Кахил и его группа работали над *системой управления правами на информацию* (Information Rights Management, IRM).

Технология IRM дает возможность пользователям и корпоративным администраторам установить правила в отношении того:

- сколько могут «прожить» информационные материалы,
- кто из пользователей имеет право открывать их и
- что они могут с ними делать дальше.

В результате стало возможным решать задачи типа «Послать электронное почтовое сообщение, которое получатель не сможет дальше переслать кому-либо» или «Считать данный материал конфиденциальным до конца квартала и сделать так, чтобы его не распечатывали». Это, конечно, не управление документами, а нечто совсем иное.

Технология IRM использует шифрование для того, чтобы не дать возможность открыть документ лицам, не имеющим соответствующих прав. Для того, чтобы в первый раз открыть документ, человек должен получить соответствующую «лицензию» от сервера управления правами, что позволяет расшифровать документ. У автора документа также есть возможность установить срок пользования, по истечении которого документ уже не будет открываться.

Первоначально предполагалось продвигать IRM как «средство обеспечения безопасности документа», но от этой идеи отказались, поскольку один раз «законно» открыв документ (пусть даже имея право только на чтение), злонамеренный сотрудник может сфотографировать текст, перенабрать его или начитать на диктофон. Таким образом, полная защита не обеспечивается. В итоге было решено рекламировать IRM как средство «принудительного обеспечения исполнения регламента» (policy enforcement feature).

Такая подача IRM привела к резкой критике со стороны ряда пользователей, особенно специалистов по управлению документами и, в конечном итоге, заставила Microsoft задуматься о «настоящем» управлении документами, тем более что на их программном обеспечении уже создается большинство электронных документов на нашей планете.

Вот типичные «болевы точки», которые Microsoft выявила при общении с клиентами:

— Вопрос: Можно ли вести аудит того, кто читал документ?

Ответ: Не совсем. Имеющаяся в IRM система аудита предусматривает только аудит первоначальных запросов на чтение документа, а не всех возможных видов его использования.

— Вопрос: Возможно ли установить срок ее пользования, т.е. можно ли ее использовать для уничтожения документов в определенный момент времени, где бы они не находились?

Ответ: Эта возможность не позволяет открыть документ на пользовательском ПК, но у организации все равно остаются ключи — для того, чтобы документ можно было открыть в случае судебного разбирательства или аудита. Так что на самом деле документ не уничтожается — IRM лишь не дает пользователям открывать его.

— Типичная реакция: Это не очень-то хорошая система «принудительного обеспечения исполнения регламента»!

Более того, такая система может создать *существенные проблемы между партнерами по бизнесу, т.к. использование IRM при переписке с другими организациями фактически демонстрирует недоверие к деловым партнерам* в вопросах работы с документами. Реакция не заставляет себя ждать, и ее можно охарактеризовать нашей русской поговоркой «в чужой монастырь со своим уставом не ходят». Практики также высказали опасения относительно возможного злонамеренного использования IRM, например, для того, чтобы фактически уничтожить документы, подтверждающие условия сделки и т.п., сделав их нечитаемыми и «потеряв ключи» к ним.

## Компания Microsoft сделала выводы

Когда компания Microsoft стала анализировать причины негативной реакции на IRM, неожиданно (для компании) выяснилось, что *пользователи на самом деле хотят иметь в своем распоряжении средства и возможности для управления документами и обеспечения соответствия законодательно-нормативным требованиям*. Их, в частности, интересовало:

- как протоколировать все, что пользователь делает с группой документов,
- как уменьшить юридические риски за счет своевременного и упорядоченного уничтожения документов с истекшими сроками хранения?

Этан Гуреш считает, что помимо реакции на IRM еще одним побудительным фактором для компании Microsoft стала цепь событий, сделавших управление документами важным элементом деловой деятельности.

Принятие в июле 2002 года закона Сарбейнса-Оксли, который заставил все компании, акции которых свободно обращаются на открытом рынке цен-

ных бумаг, обратить пристальное внимание на вопросы управления документами — путем введения довольно жестких требований и суровых наказаний.

То внимание, которое стало в последние годы уделяться вопросам делопроизводства и хранения документов при судебных разбирательствах, в первую очередь тогда, когда одной из участвующих в процессе сторон стала сама компания Microsoft (в данном случае она выступала в качестве пользователя собственных программных продуктов). Анализ судебных дел показывает, что во многих крупных корпорациях процессы обеспечения сохранности документов сложились исторически и часто являются неэффективными.

В итоге гигант программной индустрии осознал, что компании все большее внимание уделяют проблемам управления документами, и, более того, что даже крупнейшие в мире компании, активно использующие современные информационные технологии, вынуждены прикладывать большие усилия, чтобы держать связанные с делопроизводством проблемы под контролем.

Перечисленные выше факторы убедили Microsoft в том, что *очередная версия Офиса должна стать средством, помогающим компаниям в решении их проблем, связанных с делопроизводством*. Еще одним «притягательным» аргументом стала сумма в 2,8 миллиарда долларов — именно столько, согласно проведенному в 2005 году опросу<sup>3</sup>, в 2007 году потратят американские компании на удовлетворение требований по выемке электронных документов в ходе судебных разбирательств<sup>4</sup>. Ведь если программный продукт позволит сэкономить хотя бы часть такой колоссальной суммы, то денег на него жалеть не будут!

## Чем нас порадует следующая версия MS Office?

Анализ отзывов специалистов различных профессий также показал, что самым важным и эффективным способом снижения расходов при ведении деловой деятельности, — как с точки зрения службы ИТ, так и юридической службы и службы ДОУ, — является набор согласованных политик (регламентов) и процедур, опирающихся на хорошее программное обеспечение и на технологию, помогающую управлять растущим объемом создаваемого организацией контента (документов и информации, веб-страниц и т.д.).

По результатам исследования, недавно проведенного компанией Accenture, *в следующие два года будет создано больше контента, чем за всю предшествующую историю человечества*.

По данным компании Microsoft, типичной является ситуация, когда:

- 80% корпоративного контента — неструктурированная информация, а
- 90% — не управляется каким-либо программным обеспечением или службами.

<sup>3</sup> 2005 Socha-Gelbmann Electronic Discovery Survey, <http://www.sochaconsulting.com/2005surveyresults.htm>

<sup>4</sup> Согласно законодательству США в случае судебного разбирательства стороны обязаны представить все относящиеся к делу документы и информацию независимо от вида носителей информации. Если всплывает, что одна из сторон скрыла какие-либо документы, она, как правило, проигрывает дело.

Тина Торрес, как специалист по управлению документами, озвучила уже устоявшуюся концепцию современного делопроизводства: документов создается все больше и больше, но только небольшая их часть должна сохраняться в течение длительного времени во исполнение законодательно-нормативных требований и для собственных деловых нужд организации. Неисполнение требований по сохранению документации может иметь для организации самые печальные последствия, но и хранение большого количества уже ненужных документов также создает серьезные проблемы.

Как же видит проблемы и пути их решения Microsoft? Считается, что в информационной инфраструктуре организации как бы существуют две «области»:

- «*область коллективной работы*» с информацией и документами и
- «*документационная область*», в которой специалисты ДОУ администрируют те деловые документы, которые подлежат хранению после того, как закончится этап их оперативного использования.

**В «области коллективной работы»** сотрудники выполняют свою ежедневную работу. Здесь используются такие программные средства, как электронная почта, системы обмена файлами, SharePoint (естественно!) или же прикладные программы для ведения деловой деятельности.

Общие свойства используемых в этой области программ следующие. Они разработаны так, чтобы максимально повысить производительность труда сотрудников. Как следствие, используемые в коллективной работе ресурсы часто децентрализованы и не очень строго управляются. В результате принимаемые в этой области пользователями и ИТ-администраторами решения о сохранении либо уничтожении документов и информации могут не соответствовать политике компании в области сохранения документов. В общем, эта область — неподходящее место для длительного хранения документов.

*Большая часть создаваемого в данной области контента не является документами.*

Задачи службы ДОУ в «области коллективной работы» формулируются следующим образом:

- Поскольку часть создаваемой информации в данной области представляет собой документы, то должен существовать механизм их сбора и перевода в «документационную область», где ими будет управлять специалист ДОУ, опираясь на корпоративные перечни документов с указанием сроков хранения.
- Поскольку организация не обязана сохранять большую часть информации, циркулирующую в данной области, то специалисты ДОУ должны обеспечить как можно более раннее уничтожение не имеющей статуса документа информации — как только она перестанет представлять собой ценность для деловых нужд организации.
- Поскольку специалисты ИТ — «короли» в данной области, то специалистам ДОУ нужно исхитриться и решить первые две задачи так, чтобы требовалось минимальное участие специалистов ИТ в соответствующих процессах.

Разработчики компании Microsoft считают, что в «области коллективной работы» *полномасштабное управление документами, включающее разработку их перечней и плана размещения, не требуется*. Но такой подход не соответствует современным представлениям об управлении электронными документами, которые предусматривают вовлечение специалистов ДОУ

в управление документами и информацией и «наведение порядка» на всех стадиях их жизненного цикла, и чем раньше, тем лучше. На это указали и некоторые из читателей интернет-дневника.

Теперь остается подождать самого интересного: что разработчики скажут о «документационной области» и о средствах управления документами, закладываемых в Офис 2007.

22 мая 2006 года Джейсон Кахил и Тина Торрес на конференции MER 2006<sup>5</sup> выступили с пленарным докладом «Новая эра в управлении электронными документами – Представление Офиса 2007 и рассказ об опыте его использования в компании Microsoft»<sup>6</sup>. В ходе *первой публичной демонстрации возможностей нового Офиса для управления документами* представители Microsoft затронули следующие темы<sup>7</sup>:

- хранение и управление документами в хранилище документов SharePoint;
- задание правил хранения и решения судьбы (уничтожения либо передачи после истечения срока хранения) электронного контента;
- ввод и регистрация документов (включая сообщения электронной почты) из таких клиентов, как Outlook и SharePoint-сайты;
- поддержка расширенного набора метаданных для отслеживания и регистрации документов;
- аудит использования объектов, находящихся в хранилище;
- приостановка уничтожения документов в случае судебного разбирательства;
- новые возможности поиска.

Первую реакцию со стороны специалистов по управлению документами, присутствовавших на конференции, лучше всего можно охарактеризовать как «осторожный оптимизм». Ожидается, что в течение ближайшего месяца в зарубежных источниках будет опубликован ряд статей, анализирующих новые возможности Офиса 2007.



Радует, что такая компания, как Microsoft, начала смотреть на задачу управления документами и информацией не только с точки зрения ИТ-специалистов, но и стала учитывать мнение специалистов ДОУ. Это также верный признак того, что Microsoft хочет принять более активное участие в дележе все более привлекательного и «денежного» рынка программных средств для управления документами. Появление таких возможностей в составе Офиса может стать недорогой альтернативой специализированным программам. Очень интересно будет посмотреть, сможет ли новый Офис как-либо повлиять на отечественный рынок программных средств для электронного документооборота.

<sup>5</sup> Четырнадцатая ежегодная национальная конференция по управлению электронными документами, 22–24 мая 2006 года, Чикаго, США. Организатор конференции – компания Cohasset Associates, Inc. См. также <http://www.merconference.com/>

<sup>6</sup> <http://www.merconference.com/session73.html>

<sup>7</sup> Информации о данном докладе пока появилось немного, но определенное представление о позиции Microsoft можно получить из презентации, подготовленной к состоявшейся чуть раньше «внутренней» конференции Microsoft SharePoint Conference: [http://sharepointmvp.officeisp.net/spc2006/Shared%20Documents/Breakouts/ECM222\\_Gur-esh\\_051506.ppt](http://sharepointmvp.officeisp.net/spc2006/Shared%20Documents/Breakouts/ECM222_Gur-esh_051506.ppt)