

trends | IT-услуги

На пути к электронному миру

IT-решения меняют традиционные представления о документообороте в компаниях

Индустрия информационных технологий предлагает все больше новых продуктов для бизнеса. Во главу угла ставятся повышение эффективности работы клиентов и экономия их времени. Бизнесмены заинтересованы во внедрении IT-решений, но скорость развития рынка во многом зависит от инициативы государства, уверены участники рынка.

Радужные перспективы
Рынок IT-решений для бизнеса сейчас находится в очень благоприятной ситуации, уверены эксперты. «Меняется менталитет, как частный, так и корпоративный. Есть устойчивый и растущий спрос, есть интересные предложения, есть выбор, есть положительный эффект», — поясняет главный архитектор компании «Логика бизнеса 2.0» (ГК АйТи) Олег Бейлезон.

Росту рынка способствует осознание бизнесменами выгоды от использования систем электронного документооборота (СЭД). Они позволяют оптимизировать внутренние процессы в компании и повысить эффективность работы, а также сэкономить на доставке документов, их распечатке, сокращают время проведения различных операций. «По данным проектов, реализованных нами за последние два года, решения для потокового ввода документов и данных позволяют компаниям сокращать затраты на обработку документов более чем на 50%, обеспечивают быструю окупаемость и возврат инвестиций: от трех месяцев до одного года. Также они позволяют оптимизировать бизнес-процессы компаний благодаря автоматизации функций ввода данных. Сотрудники при этом могут заниматься более важными задачами, а не вводить данные вручную», — приводит пример директор по корпоративным проектам компании АВВУУ Россия Дмитрий Шушкин.

Опираясь на западный опыт, участники рынка прогнозируют его дальнейший активный рост в России. Однако они оговариваются, что для начала предстоит преодолеть некоторую инертность мышления клиентов, привычку работать с бумажными документами. Во многом это будет зависеть от решений органов власти — пока что они требуют предоставления многих отчетов в бумажном варианте. «Но препятствия становятся все меньше — осознание необходимости «электронизации» документооборота приходит», — комментирует Олег Бейлезон.

Управлять информацией
Основной и глобальной тенденцией рынка эксперты называют переход к системам управления корпоративным контентом — ЕСМ. «Сам термин пришел к нам с Запада (ЕСМ — Enterprise Content Management). И в эту категорию попадает значительное количество направлений — это и традиционные системы электронного документооборота, и средства управления документоориентированными бизнес-процессами, и хранилища электронных документов, и порталы совместной работы над документами, и технологии управления знаниями



(Knowledge Management), — поясняет Олег Бейлезон. — Так что точкой роста для рынка в 2012 году явилось осознание и заказчиками, и поставщиками продуктов и услуг того факта, что управление контентом — это не одна лишь автоматизация канцелярии. Это целый мир возможностей, которые только предстоит реализовать.

Востребованность ЕСМ-решений участниками рынка объясняют потребностью клиентов не только хранить большие объемы информации, но и управлять ими. Речь идет о поиске необходимой информации, обеспечении ее безопасности, возможности делать разные выкладки данных с разграничением прав доступа, а также поддерживать актуальную версию документов с последними изменениями и т. д. «Такой подход к информации позволяет значительно оптимизировать бизнес-процессы организации с помощью создания единого информационного пространства», — комментирует руководитель отдела комплексных систем автоматизации компании Softline Дмитрий Новиков.

Решения для мобильных
Благодаря тому, что применение IT-решений в бизнесе выходит за пределы исключительно СЭД, к использованию ими подключаются все больше сотрудников компаний, в том числе менеджеры. Они зачастую требуют разработки решений, позволяющих работать с документами с мобильных устройств — смартфонов и планшетников. По словам представителей компании «Интеллектика», удобство и эффективность работы в данном случае трудно переоценить: сейчас у руководителя появился мобильный и интуитивно понятный инструмент, позволяющий создавать, исполнять, контролировать поручения, работать с документами, поступившими на согласование, знакомиться с вложенными документами, корректировать их и т. д.

В 2012 году стал годом возросшего интереса заказчиков к мобильным технологиям на стыке с ЕСМ-системами, отме-

чает Дмитрий Шушкин: «Как нам известно, все ключевые производители подобных систем уже выпустили свои мобильные клиенты, позволяющие перенести или реализовать заметную часть функционала ЕСМ-системы с помощью планшета, а иногда и смартфона. На наш взгляд, у этого направления есть большое будущее».

Решить проблему мобильного доступа к контенту предприятия для его сотрудников «облачные» решения. При использовании этих технологий компьютерные ресурсы и мощности предоставляются пользователю как интернет-сервис. Пользователь работает с собственными данными, при этом получает возможность работать только об инфраструктуре (сервер он фактически арендует), операционной системе и программном обеспечении. Однако в России бизнес пока не очень активно использует «облачные» технологии. «На наш взгляд, 2012 год был в какой-то мере ознаменован периодом в части понимания новых решений («облака», ЦОДы и т. д.), — комментирует заместитель директора НИП «Космос-2» Александр Ходенков. — В перспективе заказчики, несомненно, будут оценивать возможность использования предлагаемых решений прежде всего точки зрения безопасности хранения их данных, удобства использования, требований законодательства РФ и стоимости таких решений».

Большинство опрошенных участников рынка сходятся в том, что проявляемый сейчас интерес к «облачным» решениям основан на лобозательности и следовании тренду, но в целом считают рынок пока еще недостаточным готовым к ним. «Малому бизнесу решение на базе СЭД, скорее всего, не нужны никакие — ни «облачные», ни «земные». А вот для корпоративного рынка может представлять интерес построение «частного облака» СЭД для работы с филиалами и контрагентами», — считает директор по стратегическому маркетингу «ДоксВижн» Сергей Курынов.

По словам Олега Бейлезона, заказчики пока подходят

к «облакам» осторожно — еще не определена модель надежности, рисков и угроз для такого рода архитектуры. «2013 год должен стать для «облачных» решений «годом борьбы за качество и зрелость». От итогов этой борьбы и будет зависеть будущее облачного рынка в среднесрочной перспективе», — поясняет Олег Бейлезон.

Часть экспертов заявляют, что сегмент «облачных» решений растет очень быстро. «Мы сумели увеличить клиентскую базу и выручку за год в три раза по сравнению с 2011 годом», — заявил генеральный директор интернет-бухгалтерии «Мое дело» Максим Яремко. В компании «Интеллектика» отмечают, что пока это направление развивается только под влиянием моды, и пользуется спросом у совсем малого бизнеса: «Конечно, есть компании, имеющие много электронных документов, но не имеющие возможности купить даже сервер, не говоря уже о серьезных системах и ИТ-инфраструктуре. Для них «облачное» решение может быть выходом из ситуации. Но и то, я думаю, временным. С безопасностью хранения контента в «облаке» еще очень много вопросов. Бизнес же по-прежнему готов пользоваться подобными решениями только если речь идет о документах, которые сами по себе являются публичными. Например, презентации для своих клиентов, публичный медиа-контент (Youtube) и т. д.»

Стремление к интеграции

В 2012 году трамплин для дальнейшего развития получил сегмент ЭДО. Это системы внешне электронного юридического значимого документооборота, то есть документооборота между контрагентами и государственными органами. Такие системы позволяют перевести первичные бухгалтерские и налоговые документы в электронный вид и облегчают формирование, пересылку, хранение и представление документов в налоговые органы. А также позволяют избавиться от непроизводительных издержек, связанных с арендой архивов, так как электронные

документы не требуют дублирования на бумаге.

Основной тенденцией рынка систем ЭДО, по мнению экспертов, в 2012 году стал рост объемов перевода юридически значимых документов в электронный вид. Это связано с завершением формирования законодательной базы, позволившей перевести в электронный вид все первичные документы. Так, 23 мая 2012 года в силу вступил приказ, позволяющий использовать электронные счета-фактуры. А осенью появилась возможность представлять документы по истребованию в налоговые органы через интернет.

Максим Яремко отмечает, что ЭДО перестал быть «вещью в себе» и становится частью других инструментов: «Один из основных трендов — объединение электронного документооборота с госорганами или контрагентами с учетными системами. Раньше системы электронной отчетности в госорганы «жили» отдельно от учетных систем и отдельно оплачивались, сейчас же явно виден тренд на создание интегрированных рабочих мест, включающих весь комплекс — от учетной системы или ЦРМ до электронного документооборота».

Сергей Курынов считает, что сейчас на первый план начнет выходить тематика электронной цифровой подписи и межорганизационного юридически значимого документооборота. В связи с этим компания «ДоксВижн» и СКБ Контур объявили о начале партнерской программы, в рамках которой пользователи СЭД Docsvision получают возможность организовать юридически значимый межорганизационный и внутренний электронный документооборот.

Однако Максим Яремко предупреждает, что для полноценного развития рынка ЭДО еще необходимо решить проблему роуминга между операторами — пока что на федеральном уровне нет методических материалов, регламентирующих его работу. «Именно отсутствие методологии регулирования роуминга, когда клиент одного оператора посылает документы

клиенту другого оператора, является одним из самых серьезных препятствий для внедрения ЭДО», — поясняет Максим Яремко.

Соглядкой на государство

Развитие рынка IT-решений для бизнеса в ближайшем будущем во многом будет зависеть от государства. «Самый крупный заказчик СЭД сегодня — это госструктуры. По мере глубины проникновения СЭД в органы власти по вертикали последуют рекомендации от госструктур взаимодействовать с коммерческим сектором рынка также в электронном виде. С появлением электронных торговых площадок это взаимодействие уже сейчас происходит повсеместно», — поясняет Александр Ходенков. По его словам, интерес к IT-решениям растет и со стороны бизнеса: «Для коммерческих структур, в большинстве секторов экономики завершается период экстенсивного роста, а значит появляется необходимость в оптимизации внутренних процессов и повышении эффективности работы. СЭД, безусловно, является одним из необходимых элементов оптимизации бизнес-процессов. Поэтому мы продолжаем наблюдать растущий спрос на внедрение СЭД практически во всех секторах рынка», — считает эксперт.

В компании «Интеллектика» отмечают, что в органах госвласти сейчас активно развиваются системы, направленные на решение специфических задач, например, порталы госуслуг, обмен юридически значимыми документами между муниципалитетами, работа с обращениями граждан и т. д. «Отсюда встает вопрос интеграции различных приложений. Уже сейчас мы сталкиваемся с задачами, когда необходимо создать решение, обеспечивающее прозрачное движение документов между специфическими приложениями и внутренним делопроизводством, а также контроль исполнения документов», — комментируют в «Интеллектике».

Олег Бейлезон из ГК АйТи считает, что продолжат активное развитие темы, касающиеся «не-СЭД» функционала — электронные хранилища, архивы, а также решения, уделяющие внимание не только факту наличия единицы контента, но и его содержанию — интеллектуальные решения управления знаниями и компетенциями. «Продолжится интеграция систем управления контентом со смежными технологиями — управления специализированными процессами, отраслевыми технологиями», — отмечает эксперт.

По прогнозам участников рынка, в краткосрочной перспективе самым динамично развивающимся сегментом станут решения для мобильных устройств. «Они, вопервых, в большей степени ориентированы на руководителей. А во-вторых, мобильность сейчас сама по себе является всеобщим пожеланием и требованием», — подчеркивают в компании «Интеллектика».

Благодаря все более активному переходу органов власти на обмен юридически значимыми электронными документами, будет также активно расти сегмент ЭДО.
Марина Коцубинская

вопрос цены



аналитик Инвесткафе
Илья Раченков

Основной тенденцией рынка систем электронного документооборота в прошедшем году стало замедление темпов роста. Причин для этого несколько: сложная общеэкономическая ситуация, высокий уровень конкуренции и широкое распространение в нашей стране пиратских копий программного обеспечения. Кроме того, рост рынка сдерживается тем, что многие компании предпочитают как можно дольше использовать старые решения, не покупая новых.

Отрицательно на развитие рынка систем электронного документооборота влияет также политика ценообразования крупных международных поставщиков программного оборудования — предлагаемые продукты

Одним из наиболее динамично развивающихся сегментов в 2013 году могут стать «облачные» решения. По нашим оценкам, стоит ожидать хорошего роста по продажам «облачных» услуг государственным и муниципальным потребителям — это связано со сменой приоритетов федерального министерства связи. Министр связи Николай Никифоров в прошедшем году заявил об отказе от массовых закупок компьютерного оборудования в пользу покупки «облачных» решений.

в большинстве своем довольного дороги. Сдерживающим фактором является и сохраняющееся слабое проникновение услуг фиксированного широкополосного доступа в интернет (ШПД) в нашей стране. Все же стоит отметить, что сплестенным увеличением проникновения фиксированного ШПД спрос на IT-решения со стороны бизнеса, а также госорганов растет.

Одним из наиболее динамично развивающихся сегментов в 2013 году могут стать «облачные» решения. По нашим оценкам, стоит ожидать хорошего роста по продажам «облачных» услуг государственным и муниципальным потребителям — это связано со сменой приоритетов федерального министерства связи. Министр связи Николай Никифоров в прошедшем году заявил об отказе от массовых закупок компьютерного оборудования в пользу покупки «облачных» решений — IaaS, PaaS и SaaS.

Что касается использования этих технологий бизнесом, то потенциально за счет отсутствия необходимости покупать дорогие лицензии и простоты внедрения спрос на «облачные» решения со стороны малого и среднего бизнеса очень велик. Однако основная проблема, которая сдерживает развитие этого направления, заключается в том, что компании крайне подозрительно относятся к «облачным» технологиям из-за нерешенных вопросов с безопасностью. Большой бизнес же в таких решениях и вовсе не заинтересован, так как они не дают выгоды по сравнению с созданием собственных СЭД. Таким образом, используют данные решения не более 10–12% компаний, вообще использующих системы электронного документооборота.

В целом сегодня наиболее востребованы гибкие и недорогие решения. Как правило, их предлагают отечественные разработчики, доля которых в этом сегменте растет.



Юрий Оганянц, директор по работе с корпоративными клиентами компании «Интеллектика»

«В регионах осознали необходимость перестраивать внутреннюю работу»

— Каковы основные тенденции регионального рынка систем электронного документооборота (СЭД), сложившиеся в 2012 году?

— Прежде всего, осознание необходимости в СЭД у регионального бизнеса. Общаюсь со своими коллегами, я видел волну внедрения СЭД в Москве и Санкт-Петербурге пару лет назад. В 2012 году стало заметно, что волна добирается и до регионов. Скажым днем больше руководителей понимают, что необходимо перестроить внутреннюю работу, и СЭД

в данном случае — один из очень эффективных инструментов для «наведения порядка» во внутренних процессах организации.

— Как часто компании приходят сталкиваться со случаями, когда для решения задач клиента нет готовых решений? Насколько успешными оказываются решение таких сложных задач?

— Вопрос в масштабе бизнеса, а также в желании клиента настроить систему исключительно под свои бизнес-процессы и потребности. У нас есть неболь-

шие и средние внедрения, в которых клиент практически использовал готовое решение.

Конечно, есть такие компании, в которых приходится разрабатывать уникальное решение под конкретного заказчика, автоматизируя специфические бизнес-процессы клиента. В качестве примера могу привести довольно большой, сложный и распределенный проект по внедрению СЭД Docsvision, который наша компания выполнила у одного из наших клиентов — ГРУППА «АГРОКОМ». Мы полноценно внедрили СЭД не только в основных бизнес-холдингах, но и связали эти решения в единую распределенную систему, получив прозрачный механизм согласования документов, формирования и контроля исполнения поручений.

— Какие факторы сейчас способствуют развитию рынка систем электронного документооборота?

— Задачи контроля исполнения документов, решаемые СЭД, прежде всего, необходимы руководящему составу, но при этом работать со стандартным интерфейсом СЭД они, как правило, не очень хотят.

Сейчас же, когда появилось, например, мобильное место руководителя на планшете, максимально понятное и удобное управление, по опыту могу сказать, что воспринимается такое мобильное решение очень позитивно. Оно активно вовлекает руководителя в электронную работу с поручениями и документами, что, конечно, подстегивает всю отрасль СЭД в целом — есть спрос, значит есть место для роста. Кстати, речь идет не только о руководителях, то же самое относится и к чиновникам высшего звена, к профессорско-преподавательскому составу и т. д.

Беседовала Марина Коцубинская



Эдуард Шифман, руководитель стратегического направления «Электронный документооборот» СКБ Контур

«К 2017 году в России электронных документов будет столько же, сколько бумажных»

— Какие IT-решения сейчас наиболее востребованы бизнесом?

— В области IT-продуктов бизнесмены интересуются готовыми решениями, которые могли бы оптимизировать работу компании. При этом спрос тяготеет к комплексным решениям, которые полностью сопроводили бы бизнес-процесс на всем его протяжении. С помощью систем электронного документооборота компании стремятся не только перевести обмен документами в электронный вид, но дополнительно решать вопросы хране-

ния документов, представления их в налоговые органы и т. п.

— Какие направления будут развиваться наиболее активно в 2013 году?

80% от объема всего документооборота.

— Как быстро развивается сегмент облачных решений?

— Рынок SaaS за последние три года значительно вырос, однако масштабы популярности «облачных» технологий в России сильно уступают мировым. На это влияет распространение пиратского программного обеспечения, а также недостаточная осведомленность клиентов об уровне безопасности, которую обеспечивают SaaS, из-за чего у них наблюдается высокая степень недоверия к сторонним организациям. Это не удивительно: зачастую клиент вынужден сообщать сервис-провайдеру конфиденциальную информацию. Однако сегодня поставщики SaaS могут обеспечивать достаточный уровень информационной безопасности, и скоро «облачные» технологии займут на рынке положение, соответствующее экономическому эффекту от их использования: стоим-

мость владения системой в случае SaaS существенно ниже, чем у локальных решений.

— Какие факторы сдерживают развитие рынка IT-решений для бизнеса?

— Из-за относительной новизны технологий на сегодняшний день отсутствует положительный опыт использования систем юридически значимого ЭДО. Ни один проект по переходу на ЭДО не длился достаточно долго, чтобы говорить о реальных оценках эффективности и экономической выгоды. Следовательно, нет уверенности в необходимости перевода документов в электронный вид.

Вторым важным сдерживающим фактором является неготовность к переходу на ЭДО контрагентов. Некоторые даже очень прогрессивные компании останавливаются именно то, что их контрагенты пока не готовы к такой оптимизации.

Беседовала Марина Коцубинская