

Глеб ЛУКИН: «Система электронного документооборота – понятие не вполне однозначное»



На вопросы редакции IT News отвечает Глеб Лукин, генеральный директор компании ЛЕТОГРАФ, кандидат физико-математических наук.

Каковы наиболее типичные задачи, решаемые при помощи систем документооборота, и обстоятельства, при которых подобные задачи принципиально не решаемы без системы документооборота?

Наиболее типичные задачи — организация хранилища документов с возможностью быстрого поиска, регистрация входящей и исходящей документации, электронное согласование документов, управление проектным документооборотом. Но это только те задачи, которые традиционно относятся к области документооборота. Сегодня система может решить задачи управления контактами с клиентами и партнерами, управлять заявками, резервированием материальных и людских ресурсов и поддерживать многие другие процессы. Например, с помощью такой системы может быть организован внутрикорпоративный портал, объединяющий как документы, так и бизнес-процессы на уровне всей компании. Необходимость в автоматизации задач, связанных с документооборотом и управлением бизнес-процессами, возникает, когда эти задачи носят массовый характер или очень критичны для основного бизнеса. В первом случае продуманность и автоматизация задач и процессов приводят к значительной экономии времени, сил и ресурсов. Во втором — наиболее важными факторами являются полный контроль исполнительской дисциплины и возможность отслеживать каждую стадию процесса.

Можно ли сказать, что сегодня сложилось однозначное понимание функционала систем электронного документооборота (ЭДО)?

Сегодня система электронного документооборота — понятие не вполне однозначное. Как заказчики, так и производители таких систем имеют собственные представления о функциональности СЭД. Есть минимально необходимые возможности, присутствующие сегодня практически во всех системах. Но потребности заказчиков растут, и заниматься только автоматизацией документооборота нам кажется неправильным. Будущее — за интеграцией различных систем и автоматизацией необходимых компании бизнес-процессов, независимо от того, на какие информационные системы завязаны эти процессы. Такой подход позволит сократить издержки по управлению бизнес-процессами, а также обеспечит возможность контролировать процессы в режиме реального времени и оперативно принимать важные решения. Есть и еще один момент, который необходимо учитывать. Внедрив систему, важно не стать ее заложником и иметь возможность достаточно легко и оперативно подстраивать систему под новые условия развивающегося бизнеса.

И все же: система ЭДО — это прежде всего функционал, вложенный разработчиком, или удачное внедрение интегратора, которое именно и позволяет успешно использовать систему в бизнесе?

Здесь важны обе составляющие — безусловно, разработчик должен понимать, какие возможности необходимы рынку. И конечно, внедрение не будет эффективным без грамотных специалистов, отлаженной методики и качественного выполнения всех необходимых работ. При выборе системы важно учесть, насколько гибкие возможности разработчик дал тем специалистам, которые будут ее внедрять, каких ресурсов и квалификации потребует внедрение. Время, потраченное на доработку системы, это прямые расходы по проекту, реальные деньги заказчика. Система ЛЕТОГРАФ при внедрении не требует программирования, она представляет собой гибкий конструктор, с помощью которого можно легко настроить необходимые маршруты, типы документов и другие параметры в соответствии со спецификой организации.

Применительно ко многим системам автоматизации дискутируется вопрос о том, что же все-таки первично при внедрении — требования системы или непосредственно бизнес заказчика? И как правило, приходится искать компромисс, частично меняя бизнес-процессы и оптимизируя их, под них готовится система. Какова ситуация с системами электронного

оборота и с вашей системой, в частности? Насколько это гибкий инструмент и какие требования он выдвигает для бизнеса заказчика?

Мы стремимся создавать и внедрять решения для бизнеса, а не подстраивать бизнес под требования нашей системы. Иными словами, IT для бизнеса, а не бизнес для IT. Конечно, требования системы есть всегда, и их приходится учитывать. Но конечная цель всех систем автоматизации — способствовать эффективности, надежности и управляемости бизнеса. Все наши проекты реализуются в соответствии со специально разработанной методикой успешного внедрения системы. В частности, для того чтобы учесть требования бизнеса, в процессе обследования выявляются реальные бизнес-процессы, предлагаются пути их оптимизации, учитываются перспективы развития компании. Система ЛЕТОГРАФ включает в себя средства для описания, моделирования и автоматизации бизнес-процессов. Благодаря легкости настройки наша система быстро может быть адаптирована, если что-то в этих процессах меняется. Для этого не нужно платить за дополнительную разработку. У нас есть трехдневный курс обучения, который позволяет в дальнейшем самостоятельно настраивать систему. У многих наших заказчиков все необходимые настройки осуществляет рядовой IT-специалист, прошедший такое обучение.

Коробочные ЭДО-системы — на ваш взгляд, это реально?

Коробочная система документооборота, предназначенная для определенного и ограниченного круга задач, на наш взгляд, вполне может успешно существовать на рынке. Однако очень мала вероятность того, что компании полностью хватит коробочной СЭД. Поэтому даже в такой системе должна быть предусмотрена возможность развития ее функциональности, желательно без дополнительного программирования, а также интегрировать систему с другими приложениями. На базе платформы ЛЕТОГРАФ доступны готовые решения, содержащие необходимые для определенных задач функции и настройки, например «ЛЕТОГРАФ. Архив», «ЛЕТОГРАФ. Делопроизводство», «ЛЕТОГРАФ. Портал» и другие.

Как вы оцениваете приоритетные сегменты заказчиков для систем электронного документооборота?

В любой компании есть важные для бизнеса процессы, а также документы, обеспечивающие эти процессы. Роль документов как таковых важна, например, в государственных учреждениях, поэтому там востребована такая стандартная задача, как автоматизация канцелярии. Для компаний разных отраслей значимыми для бизнеса будут совершенно разные процессы: например, выдача кредитов в банках и управление проектным документооборотом — в проектных организациях; учет контактов с клиентами и партнерами — в любой компании, продающей свои продукты и услуги, и т. д. Наша компания готова решать любые задачи, связанные с управлением документами, автоматизировать практически любые процессы, важные для наших заказчиков.

Насколько вам интересен сегмент SMB и есть ли у вас специализированные решения для этого сегмента?

Система документооборота может быть полезна любой организации, в бизнес-процессах которой важную роль играют документы. Любая, даже небольшая, компания выигрывает, если хранение документов в ней упорядочено, их легко найти, они согласовываются по установленным правилам. Слаженная, скоординированная работа сотрудников, основанная на определенных стандартах, обеспечивает стабильную работу компании и, самое главное, возможность ее роста и развития. Мы наблюдаем увеличение числа клиентов сегмента SMB среди наших заказчиков. Стандартное решение ЛЕТОГРАФ легко масштабируется и подходит компании практически любого размера.

Какие преимущества вы видите в вашей системе?

ЛЕТОГРАФ — это полнофункциональное решение, которое включает в себя необходимые возможности для работы с документами, автоматизации бизнес-процессов и интеграции приложений. Не нужно отдельно покупать СУБД и интеграционную платформу. Это также web-ориентированное решение. Система устанавливается на сервер, и доступ к ней возможен через web-браузер с любого компьютера, подключенного к серверу. Не нужно устанавливать специальное ПО на компьютеры пользователей. Нам разработано гибкое решение: в процессе внедрения система адаптируется под потребности клиента без изменения программного кода. При необходимости можно легко изменить настройки системы и на этапе промышленной эксплуатации, для того чтобы поддержать изменившиеся условия бизнеса. ЛЕТОГРАФ интегрируется и может обмениваться данными с любыми установленными в компании информационными системами. ЛЕТОГРАФ локализован на большинстве европейских языков и языков государств постсоветского пространства. Он поддерживает работу пользователей с информацией на нескольких языках одновременно. Хочется отметить растущую потребность заказчиков в многоплатформенных решениях. Информационные системы на базе Linux получают все большее распространение. Особенность системы ЛЕТОГРАФ состоит в том, что она может работать не только на Windows, но и на любых Unix-системах. Что касается клиентских рабочих мест, для доступа в систему нужен только браузер. В заключение скажу, что в рамках системы ЛЕТОГРАФ мы предлагаем еще одну новую возможность для автоматизации бизнес-процессов — теперь в одном продукте есть функциональность для того, чтобы описать текущие процессы, разработать новые, смоделировать их и представить утвержденные бизнес-процессы в виде маршрутов движения документов системы ЛЕТОГРАФ.