

Статья

## Владимир Андреев: Курс рассчитан на людей, которые знают, что такое СЭД

[Документооборот](#)  
[версия для КПК](#)

19.05.11, Чт, 17:35, Мск



Российский рынок СЭД переживает сейчас активную фазу роста. Внедрения различных решений проводятся во многих организациях, принадлежащих разным отраслям экономики и разным масштабам бизнеса. Вместе с тем, как отмечают игроки отрасли, процент неудач при внедрении СЭД остается большим. Как обеспечить грамотную автоматизацию делопроизводства? Этому будет посвящен специальный курс президента компании "[Доксвижн](#)" Владимира Андреева, о котором он рассказал CNews.

**CNews: Почему появился этот курс? Это необходимость, вызванная текущим состоянием отрасли?**

**Владимир Андреев:** Курс "Создание корпоративной системы автоматизации документооборота" сформировался как итог анализа отрасли СЭД в России и функциональности представленных ее игроками приложений. У нас накопилось достаточно много информации и представлений о том, как должна быть устроена корпоративная система документооборота. На ее основе можно выстроить некоторую модель, которую, на мой взгляд, имеет смысл предложить сообществу в качестве одного из успешно работающих вариантов. Я считаю, что создание курса было необходимым на сегодняшнем этапе развития рынка СЭД в России по двум причинам. Во-первых, сегодня наша отрасль достаточно плохо оснащена в методическом смысле - например, нет тезауруса, четкого порядка терминов, что приводит не только к путанице в понятиях у потребителей, но и у самих вендоров. Поэтому нам бы хотелось передать сообществу ту модель, которую мы уже составили сами для себя, чтобы на ее основе хотя бы начать формировать этот самый глоссарий.



**Владимир Андреев: Освещаемая в ходе курса проблема достаточно актуальна сегодня, а сам подход должен заинтересовать участников**

К сожалению, отмечу, что попытки сделать это не силами одной компании, а с помощью сообществ, пока, по сути, ни к какому результату не привели в силу того, что консолидация сообщества вендоров СЭД довольно слабая. Есть некоторые подобные проекты, и они движутся в правильном направлении, но мы решили не дожидаться их результатов, а сделать это самостоятельно, поскольку подобный курс читался нами несколько лет назад в учебном центре нашего партнера, компании Digital Design, но мы поняли, что в традиционном виде в аудиториях проводить такие занятия неэффективно и два года назад отказались от этого. Это связано с тем, что количество слушателей очень невелико. Поэтому мы пришли к мысли о размещении курса онлайн, чтобы обеспечить комфорт обучающихся, которые смогли бы посмотреть его в любое удобное время.

**CNews: Таким образом вы обратились к формату вебинара. В чем вы видите преимущества и недостатки такого формата обучения? Как вы планируете оценивать эффективность курса среди слушателей?**

**Владимир Андреев:** Безусловно, я считаю вебинары очень удачной формой проведения обучающих семинаров, поскольку это на порядок доступнее и по финансам, и по уровню удобства для слушателей. Я лично сам смотрю западные и отечественные вебинары, поэтому могу утверждать, что это очень эффективное решение, которое, на самом деле, мало уступает общим курсам в силу того, что здесь также есть интерактивность, возможность задавать вопросы, демонстрировать рабочие примеры на компьютерах и так

далее. Единственный недостаток – сложности с организацией проведения лабораторных работ и практикумов, однако для этого курса данный момент не является принципиальным.

Оценивать эффективность курса мы будем по его посещаемости – если он будет интересен и популярен, значит, наша цель достигнута, а если нет – значит, мы ошиблись с темой. Тем не менее, я думаю, что освещаемая в нем проблема достаточно актуальна сегодня, а сам подход – не узкопрофильный, не связанный с конкретным продуктом, должен заинтересовать участников. Кроме того, у вебинара помимо онлайн-аудитории есть и офлайн-участники, которые могут посещать лекции и семинары после их проведения, просматривая записи вебинаров на своих компьютерах. Я думаю, что сама по себе онлайн-аудитория не будет очень большой, тем не менее сейчас уже около 60 человек записалось на первое занятие, хотя активного продвижения этого курса пока не проводилось. Замечу, что другие фирменные курсы "ДоксВижн" на 70% проводятся в интернете - это курсы по внедрению продукта, по настройке и так далее. Мы также проводим вебинары по самым базовым темам с партнерским сообществом. Например, у нас в этом году партнерский форум уже начался, его первая часть проходит в форме вебинаров: по разным темам сейчас идут более тридцати вебинаров, которые предваряют основную сессию партнерского форума.

### **CNews: На какую аудиторию рассчитан курс? Кому он может быть полезен в наибольшей степени?**

**Владимир Андреев:** Прежде всего, курс рассчитан на людей, которые принимают решения о том, какую СЭД выбирать, и что она должна делать. Данная аудитория разнородна - это может быть и предметный специалист, допустим, руководитель общего отдела или административного аппарата, это может быть ИТ-специалист, который отвечает за внедрение системы документооборота, также это может быть и просто человек, который интересуется ИТ, который хочет сориентироваться в проблематике, потому что курс имеет такое методическое направление. Наша задача - показать место и основные функции СЭД в оперативно-информационной системе. Фактически мы строим модель, которая разделяет ее на отдельные задачи, показываем, как эти отдельные задачи можно решать различными средствами, и, соответственно, какие для этого можно выбрать оптимальные программные продукты. Мы не касаемся в курсе конкретных технических деталей, потому что учебная программа не ориентирована на знания программирования или ИТ-инфраструктуры.

Сам курс представляет собой по продолжительности семестр лекций, в ходе которых мы будем вводить все используемые термины, при этом позволяя аудитории понять саму проблематику. Его участники смогут самостоятельно выбрать то, что им стоит слушать, поскольку в нем будут разделы разной степени технического содержания. Помимо этого, начальная часть является фактически методологической и не касается нюансов собственно внедрения, а скорее бизнес-проблематики. Сегментирование курса позволяет построить его так, что определенные темы, допустим, вопросы, связанные с моделированием бизнес-процессов, которые маловероятно будут интересны предметным специалистам, а больше ИТ-сотрудникам, могут быть опущены, равно как и темы, касающиеся общей ИТ-инфраструктуры и место СЭД в ней. В то же время там будут лекции, которые посвящены вообще общему концепту BPM: бизнес-процессам, менеджменту, директивному управлению, проектному управлению и, собственно, реализации документооборота. Поэтому это, скорее, уже бизнес-проблематика, которая интересна, на мой взгляд, всем и, в первую очередь, руководителям. Наш опыт показал,

что лучше сегментировать курс, чтобы люди могли отобрать контекст, который им интересен в рамках их компетенции.

Курс делится, по сути, на четыре больших блока. Первый блок – общеметодический, в котором вводятся понятия, описывается место СЭД, производится обзор основных продуктов, которые присутствуют на рынке. Второй блок связан с собственно функциями СЭД. Он разбит на десять лекций, каждая из которых посвящена отдельной проблематике: работе с картотекой, структуризации контента, маршрутизации и так далее. Третий блок – сугубо системный, который описывает общие проблемы, связанные с масштабированностью, с интеграцией приложений, с безопасностью решений и так далее. И четвертый блок посвящен методике внедрения. Я считаю, что первый блок очень важен, потому что там будет введена терминология, которая будет дальше уже иллюстрироваться на примерах. Остальные блоки нужны, в свою очередь, разного рода специалистам: допустим, блок функциональности – предметным специалистам, системные требования – скорее, ИТ-экспертам, и внедрение – руководителям проектов. Но, на мой взгляд, всем этим группам полезно будет знать в целом, о чем идет речь, чтобы как-то между собой договариваться.

Сейчас среди зарегистрировавшихся на курс много и партнеров "ДоксВижн", и клиентов, причем не только из Питера и Москвы, но и из регионов. Последнее объясняется тем, что за пределами двух столиц чувствуется некий дефицит информации.

**CNews: Вы говорили, что курс для вебинара основан на уже читавшемся вами аудиторном курсе. Какие отличия между ними? Как технически будут проходить занятия?**

**Владимир Андреев:** За два года, пока я не читал этот курс, появилось много новой терминологии, возникли новые классы задач – тот же Case Management, о котором еще три года назад никто не и думал, Agile BPM, который сейчас очень моден, и так далее. Сам рынок тоже "повзрослел" за это время, на нем появились новые, действительно интересные классы продуктов. Само понимание того, что, собственно, есть СЭД, за это время довольно сильно прогрессировало, поэтому читаемый курс, конечно, подвергся фундаментальной перестройке: сама модель не изменилась, но методическая часть и анализ отрасли претерпели довольно сильные изменения.



**Владимир Андреев: Нам хотелось бы, чтобы наша идея, наши модели были разделены профессиональным сообществом**

В настоящее время в вебинарном виде курс состоит примерно из 20 лекций по полтора часа: один час отводится на лекцию и полчаса – для обсуждения вопросов. Возможно, по ходу проведения занятий будут добавляться новые темы. Я считаю, что трудоемкость подготовки курса можно оценить в человекомесяц, так как курс сам по себе является некой компиляцией из того, что мы говорим в других форматах лекций, наш основной род деятельности – это анализ, а оформление всех наработок в презентацию – достаточно несложный процесс. Единственная проблема – это поиск практического материала. Трудоемкость этого курса для нас такая невысокая, потому что мы фактически ограничиваемся самопрезентацией. Наибольшее количество практических аспектов будет иллюстрироваться именно наработками компании "ДоксВижн", и, что самое важное, не только ими, но и идеями, которые еще не реализованы. Фактически это будет продукция, которая нами планируется к выпуску, или та функциональность, необходимость которой мы понимаем, но она, допустим, еще не реализована или реализована в каких-то других системах, например, цифровой подписи. Для этого мы используем нашу СЭД пятой версии, которая планируется к выходу.

Мы не решили, чем именно будет оканчиваться сам курс через полгода – как таковые экзамены в таком формате вряд ли являются подходящей формой отчетности. Скорее всего, ценность его не в том, чтобы прослушать все вебинары целиком, а в том, чтобы в нужный момент найти нужный материал. Это, скорее всего, изложенный в онлайн-виде некоторый методический материал, к которому можно будет обращаться со временем,

своего рода тренинг с мастер-классом. Курс ориентирован скорее на конечного пользователя, чем на ИТ-компанию, которые внедряют систему, хотя им тоже будет небесполезно прослушать. Но в первую очередь я ориентируюсь на конечного потребителя, то есть, на человека, который либо начал работать с СЭД, либо думает начать, либо недоволен тем, как он начал это делать.

**CNews: Такие примеры недовольства уже есть? Будут ли в курсе отсылки к конкретным кейсам, которые существовали, допустим, у "ДоксВижн" или ваших партнеров?**

**Владимир Андреев:** Конечно, такие примеры есть, безусловно, и у нас, и у других компаний. Опыт внедрения СЭД вообще очень неоднозначен в России, и неудачных проектов очень много. Я в данном случае говорю не про DocsVision, а вообще про рынок. Это связано в основном с низкой методической оснащенностью, потому что люди относятся к таким внедрениям несколько поверхностно. Мы видим действительно низкое понимание функциональности, то есть то, что заказчики ожидают от СЭД, представляется завышенным, и, в силу сложности задачи, не так легко достижимым. Например, если мы интегрируем СЭД в корпоративной сети, то система внедряется, как правило, на 100% компьютеров, потому что все люди вовлечены в процессы. Задача усложняется тем, что, строго говоря, нет никаких более-менее внятных стандартов документооборота, которые вмещают сколько-нибудь жесткие регламенты: каждая компания строит их на собственный вкус, поэтому система должна быть очень гибкая, чтобы это учитывать. В итоге мы обнаруживаем много факторов, которые затрудняют внедрение СЭД. Последнее время очень много претензий исходит и к нам, и к другим производителям, которые связаны с интерфейсом. Он оказывается несколько перегруженным в силу того, что функций достаточно много. Эту проблему нужно решать: у нас есть ответы на этот вопрос, но, как правило, их очень трудно донести до пользователей, потому что они не всегда понимают контекст используемой системы документооборота. Об этом тоже будет речь – как построить методику таким образом, чтобы это вызывало наименьшее сопротивление персонала.

Сам курс есть следствие кейсов, и он базируется на определенных практических вещах. Замечу, что мы, когда строим платформу и разрабатываем продукт, уже давно не придумываем функциональность, так как она вся исходит из решаемых в проектах задач. В этом смысле, конечно же, примеры в курсе будут, но не думаю, что их будет очень много, поскольку это не есть основное его содержание.

**CNews: Ориентировались ли вы на западные аналоги таких курсов? Рассчитываете ли вы привлечь зарубежную аудиторию?**

**Владимир Андреев:** Да, ориентировались. Во-первых, мы в определенной степени знаем, чему учат за границей, и, наверное, можно найти аналог этому курсу. Тем не менее, у данных вебинаров есть специфика местного рынка, потому что в России система электронного документооборота имеет другой смысл и значение для бизнеса в силу традиции. Я имею в виду различия в управлении и автоматизации, например, DMS-систем, которые на Западе довольно широко представлены. Кроме того, для российского рынка высока значимость директивного управления – задачи классического делопроизводства значительно довлеют над бизнесом и занимают значимое место. Поэтому курс нельзя считать калькой с западных вебинаров, так как калька в этом смысле невозможна. Однако некоторые отдельные элементы там будут воспроизводиться, в частности, тематика ЕСМ, ВРМ и так далее. Что касается зарубежной аудитории, то маловероятно, что эти методики будут на 100% применимы, допустим, для западной

компании, поскольку там просто нет определенного класса задач, которые мы решаем. Так, если брать СЭД пяти- шестилетней давности, то основной задачей была, по сути дела, автоматизация директивного управления, то есть создание системы контроля исполнительной дисциплины. Сейчас, если взять крупные наши проекты, то они, как правило, во многом связаны именно с этим контуром управления. Но в последнее время, на самом деле, появляются совершенно новые классы задач, которые лежат в стороне от традиционной канцелярии. Эти задачи автоматизируют некоторые ключевые бизнес-процессы для, например, банковского сектора. Это приближает нас к западному рынку.

### **CNews: Как вы считаете, что изменит данный курс для отрасли?**

**Владимир Андреев:** Нам хотелось бы, чтобы наша идея, наши модели были разделены сообществом, потому что на самом деле курс представляет собой попытку сделать самостоятельные усилия по формированию модели: что такое СЭД, какие в ней существуют компоненты, как она вписывается в ИТ-инфраструктуру, а также создание некоторого словаря. Я надеюсь, что это как-то поможет консолидации. Не хочу завышать ожидания и думать, что мы изменим отрасль, но, по крайней мере, появится сколько-нибудь связный методический материал, которого до сих пор не было. К сожалению, книги как таковой по нашей отрасли, своего рода Библии, не издано, и курс может послужить первой ступенькой к этому.

На самом деле, на рынке ведутся определенные действия в этом направлении, например, DOCFLOW сейчас открыла серию вебинаров по проблематике СЭД, где мы тоже участвуем. Это тоже небезполезная работа. Но, еще раз говорю, очень сложно сделать это консолидировано, потому что каждый производитель имеет свои соображения на эту тему. Организации типа АИМ у нас, в России, пока нет. В этом ключе что-то пытается делать "Гильдия управляющих документацией", но, опять же, пока эти усилия ничем не увенчались. Я не думаю, что у нас получится нечто фундаментальное, но, по крайней мере, наших потенциальных пользователей мы ориентируем. У меня есть надежда, что это будет иметь какой-то смысл: нашу терминологию, наши определения можно будет использовать как базу для постоянных стандартов. Надеюсь, что это получится. Мы не пишем специальный учебник, который сопровождает курс. Если мы реализуем данный проект, то фактически это будет готовая методика, чтобы переводить ее в какие-нибудь читаемые материалы, например, для вузов, поскольку такого курса в стандартных обучающих программах до сих пор нет. Мы вплотную думаем об этом, однако, видимо, реализация данной идеи отодвигается ближе к новому учебному году, то есть, к окончанию курса.