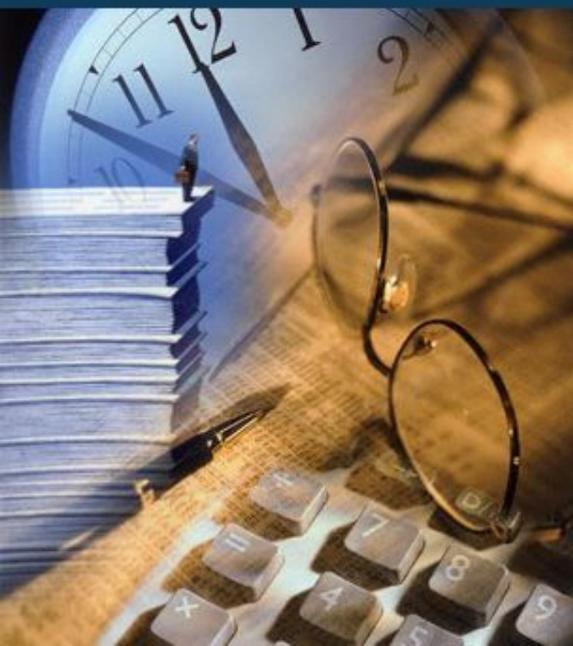


**ЭЛЕКТРОННЫЕ ОФИСНЫЕ СИСТЕМЫ**  
искусство управления документами

# Современные технологии управления знаниями (ЕСМ). Возможности и перспективы

*Сергей Полтев*

*Москва, 20 сентября 2011 года*



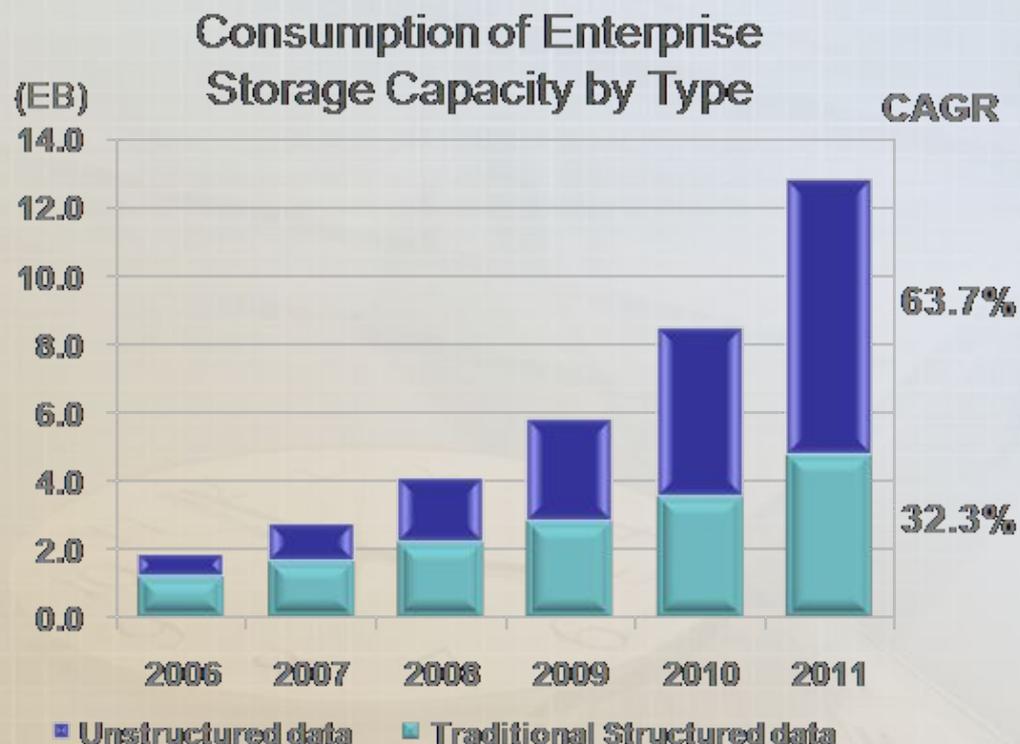
# Что такое ECM?



- **Enterprise Content Management – управление корпоративными информационными ресурсами**
- **ECM обеспечивает использование любой необходимой в определенный момент корпоративной информации вне зависимости от ее источника, формата и физического месторасположения**
- **АИИМ: « ECM -- Стратегии, методы и инструменты, для ввода, управления, хранения, обеспечения сохранности и доставки контента и документов, относящихся к важным организационным процессам»!**
- ***По данным аналитиков Gartner, объем рынка ECM-систем к 2014 году превысит 5700 млрд. долл.***

# Объемы неструктурированной информации

## Рост объемов неструктурированной информации



Source: IDC

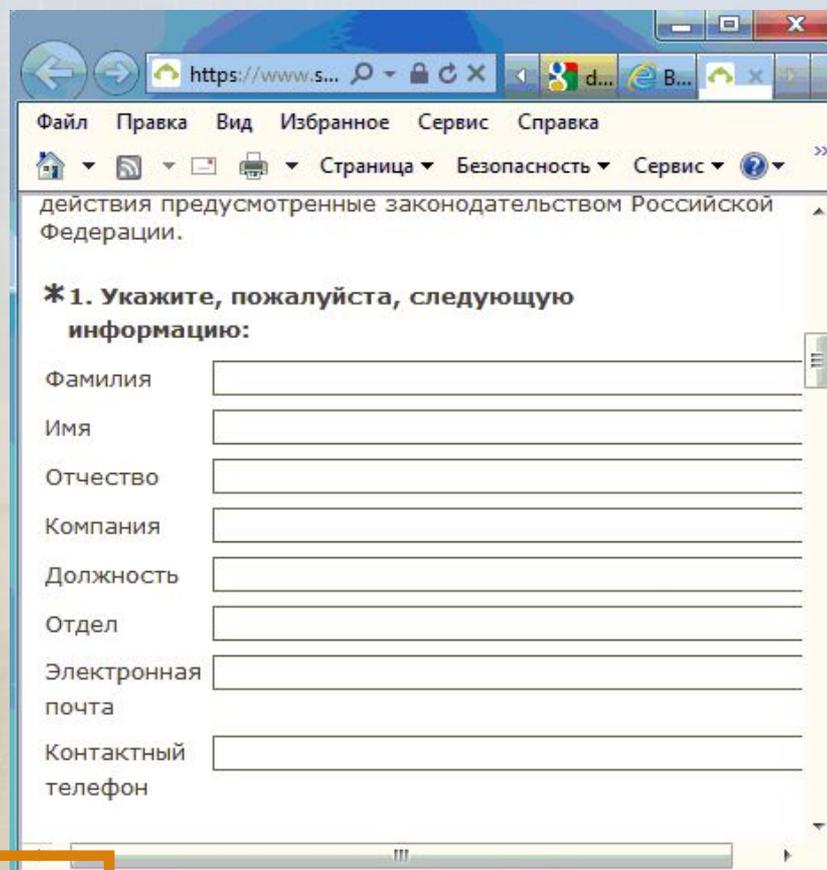
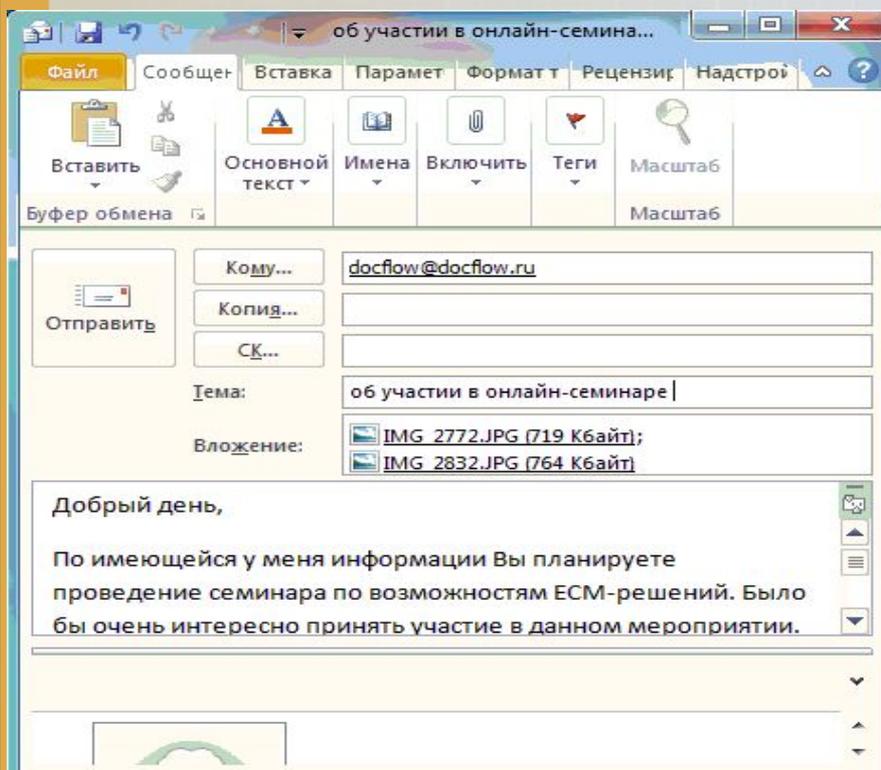
По данным "Enterprise Disk Storage Consumption Model" (IDC, 2007)

# Структурированная / неструктурированная информация

## Неструктурированная

## Структурированная

Имеет четко определенную модель, набор переменных, правила хранения

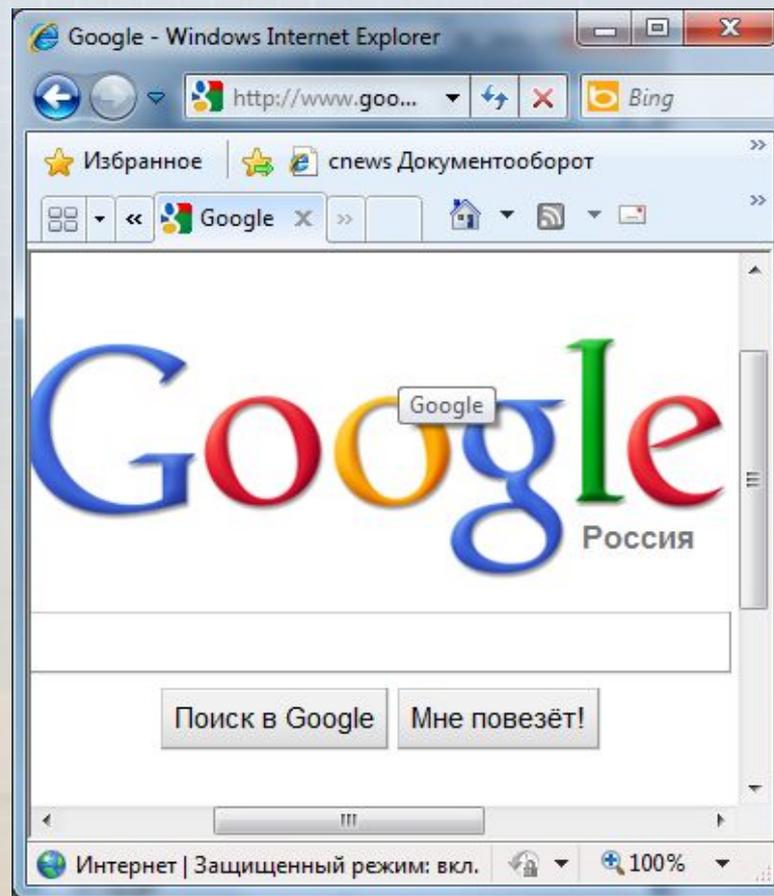
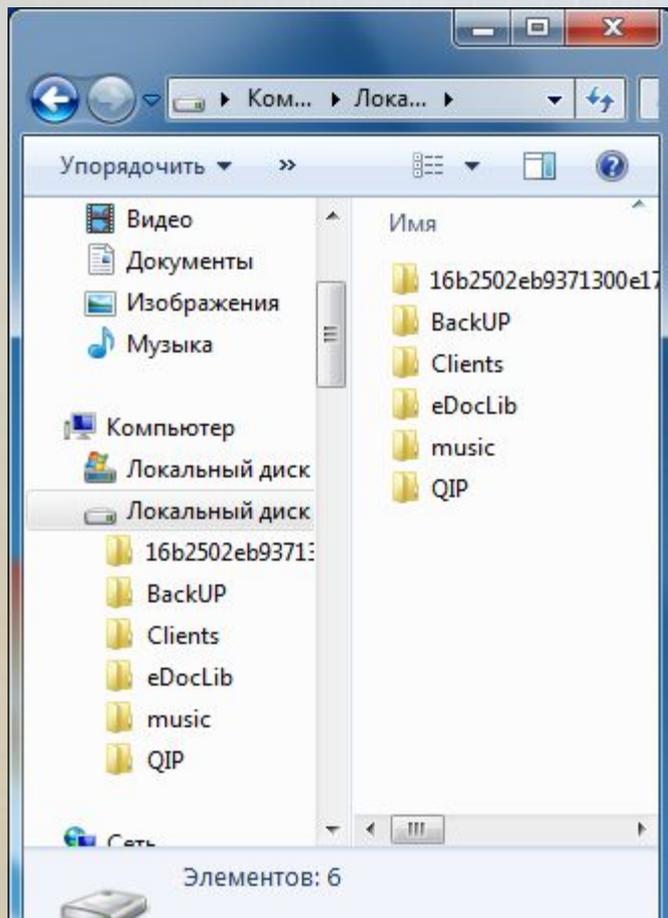


# Предпосылки для внедрения ЕСМ



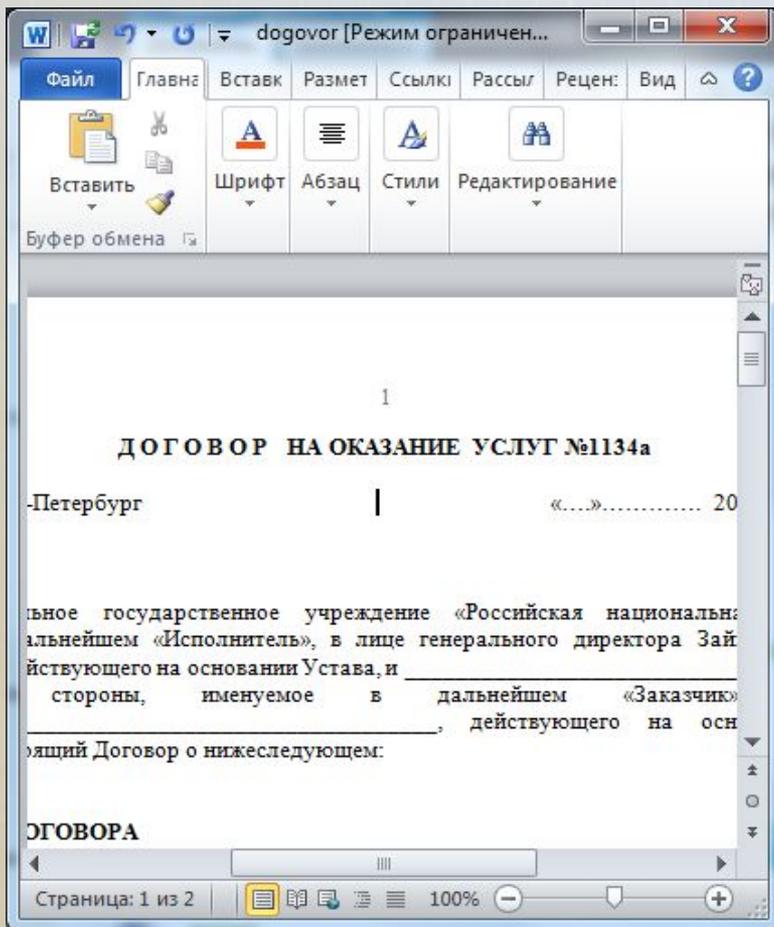
- Затруднен поиск необходимой информации
  - Неопределенность стандартных процессов обработки
  - Существование нескольких копий одного и того же документа
  - Сложности в обмене опытом
  - Использование некорректных версий файлов и документов
  - Длительные процессы совместной обработки документов, низкая эффективность
  - Затруднен контроль действий сотрудников
  - Возможность случайная или преднамеренная утрата информации
  - Низкая надежность хранения
- Gartner, 2010: «ЕСМ становится необходимым компонентом информационной инфраструктуры»**

# Нужна ли ЕСМ-система?

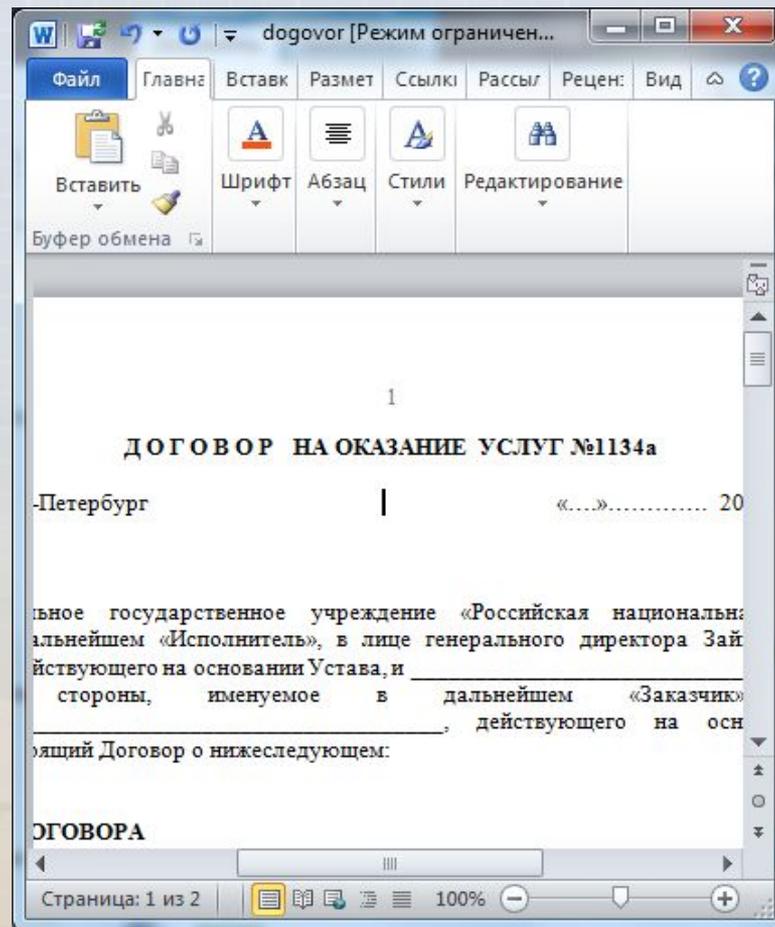


**Пример.** Использование интернет-поиска для доступа к информации вместо внутренних ресурсов ( по исследованиям АИИМ в 2009 г. 71% использует в первую очередь веб-поиск)

# Нужна ли ЕСМ-система?



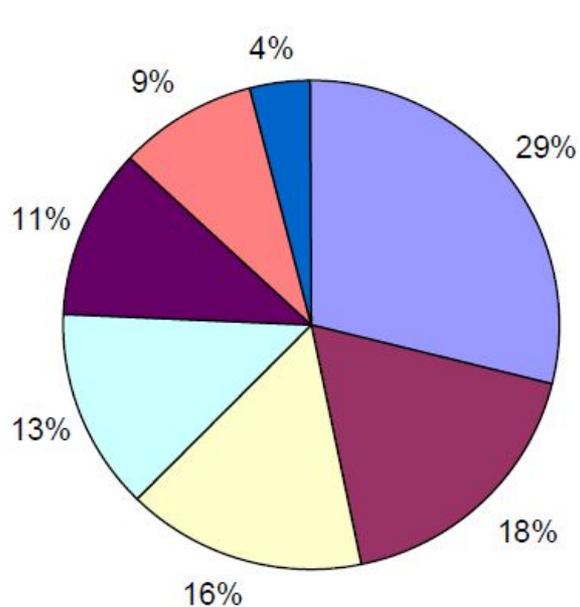
**Dogovor\_romashka\_last**



**Dogovor\_last\_romashka**

**Пример 2. Какая версия документа окончательная?**

# Потребности бизнеса



- Сложности с поиском информации и документов
- Неопределенность бизнес-процессов
- Нет возможности отследить перемещение информации
- Потеря важных документов
- Дублирование информации
- Нет возможности удобной коллективной работы
- Неконтролируемый веб-контент

Вопрос: Какая проблема в управлении данными ЧАЩЕ ВСЕГО встречается в Вашей организации?  
Количество ответов: 377

По результатам опроса проекта **Docflow**

# Функционал ЕСМ-систем



- **управление документами** (экспорт/импорт, безопасность и службы библиотек для деловых документов);
- **управление образами документов** (сканирование бумажных документов, распознавание текста и реквизитов);
- **Управление записями** (долгосрочное архивирование, автоматизация политик хранения и соответствия нормам регулирующих органов, обеспечение соответствия законодательным и отраслевым нормам);
- **управление потоками работ** (или workflow, т. е. поддержка бизнес-процессов, передача документов и другого контента по заранее разработанным маршрутам, назначение рабочих задач, создание журналов хода выполнения бизнес-процессов);

# Функционал ЕСМ-систем



- **Управление Веб-контентом** (содержанием корпоративного сайта или портала), взаимодействием пользователей;
- **управление медиаконтентом** (графическими, видео- и аудиофайлами, и др.);
- **управление знаниями** (поддержка систем для накопления и доставки информации, необходимой для принятия решений);
- **управление коллективным взаимодействием пользователей** при подготовке и использовании документов (поддержка совместной работы пользователей и поддержка проектных команд).

# Жизненный цикл информации

- **Создание**
- **Рецензирование**
- **Утверждение**
- **Публикация**
- **Архивирование**
- **При необходимости – извлечение из архива**



# Компоненты ЕСМ-решения



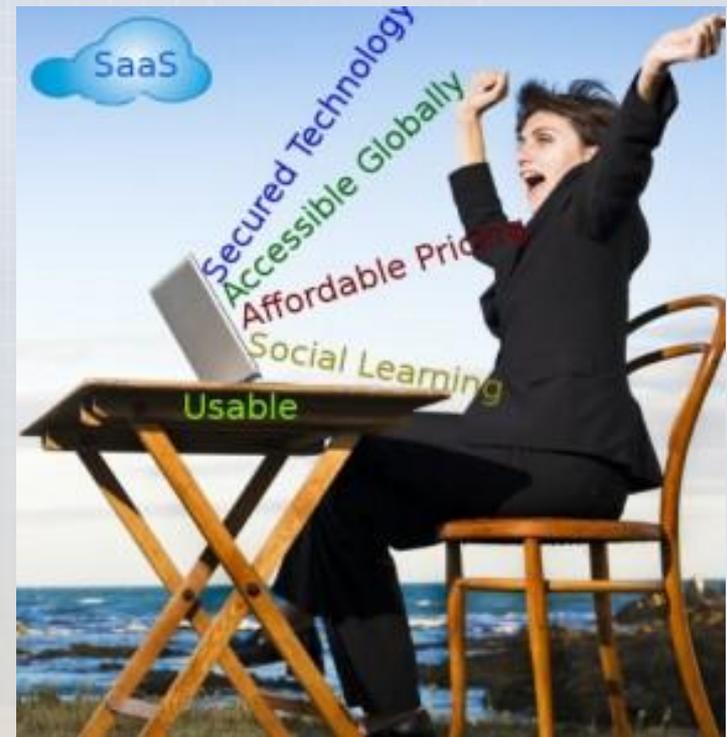
# Результаты внедрения ЕСМ системы



- **Эффективность совместной работы**
- **Объединение информационных ресурсов, в том числе территориально распределенных**
- **Стандартизация типовых бизнес-процессов**
- **Информированность сотрудников**
- **Улучшенная безопасность**
- **Более полная информация для принятия решений**
- **Надежность хранения**

# Общие тенденции-2011

- 4G: Беспроводной доступ со скоростью проводного
- Мобильные устройства
- Облачные сервисы (SaaS, PaaS)
- масштабируемость
- Конвергенция технологий, интеграция разнородных решений, унификация интерфейсов
- !Безопасность!



# Тенденции ESM сегмента

- **Растущие объемы пользовательского контента**
- **Мобильность**
- **Значительное расширение пользовательской аудитории, существенный рост объемов рынка ESM-решений**
- **«Социальное» взаимодействие, «социальный бизнес»**

**facebook**

Facebook helps you connect and share with the people in your life.



# Актуальные требования к ЕСМ-решению



- **Возможность работы в любом месте в любое время( удаленный доступ)**
- **Возможность быстрого конфигурирования для специализированных задач**
- **Интеграция со стандартными офисными приложениями**

*(По данным исследования АИИМ, наиболее важными факторами при выборе ЕСМ-решения являются удобство использования, возможности интеграции с другими решениями и простота внедрения)*

# Собственная разработка или готовая платформа?

## Начало 21 века:

В России  
значительная часть  
СЭД/ЕСМ решений  
представляла собой  
собственные  
проектные  
разработки «с нуля»

**Преимущества:**  
скорость разработки,  
надежность,  
техническая  
поддержка,  
«узнаваемость  
решения»

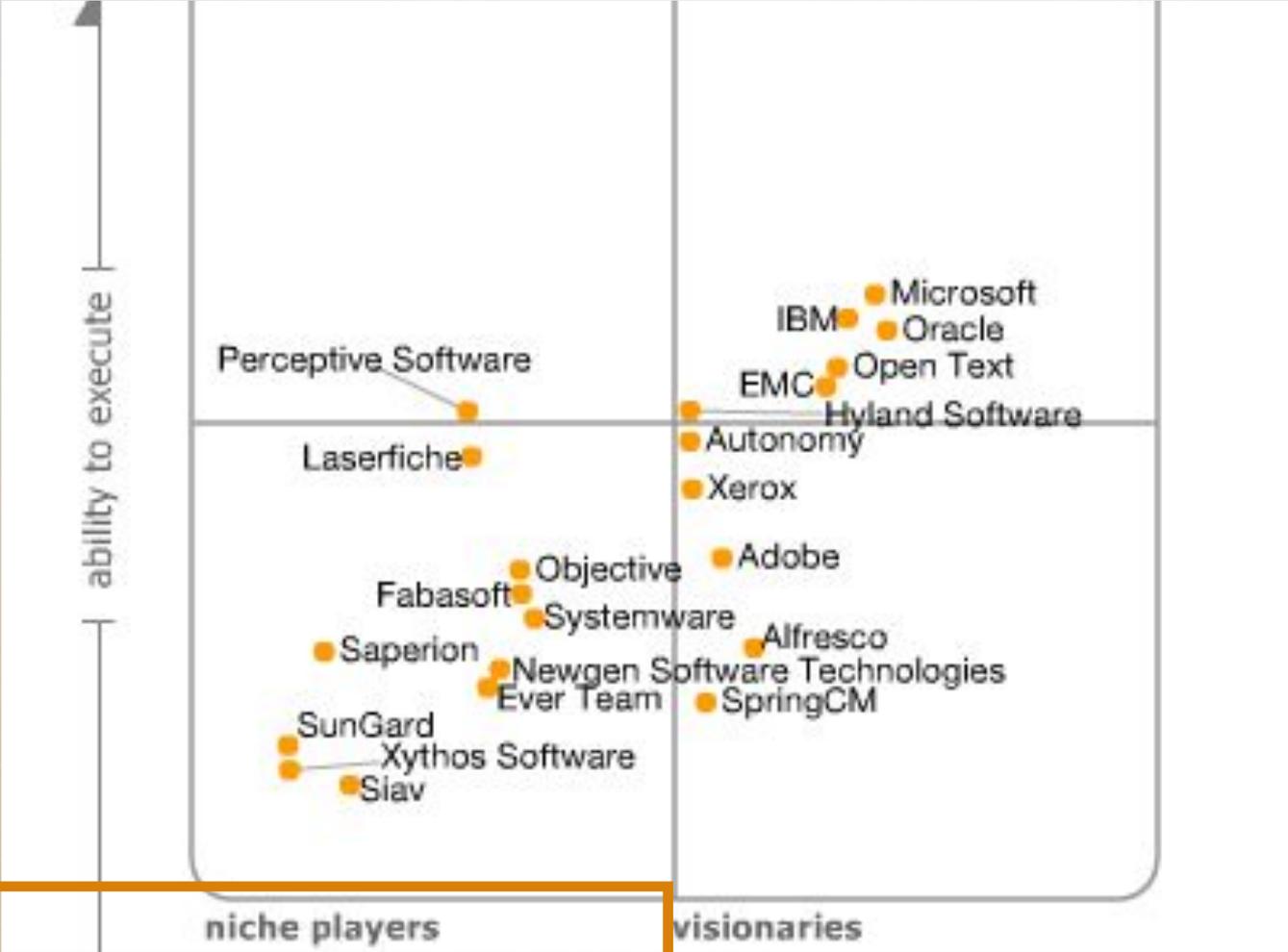
## 2011 год

значительная часть  
внедрений  
построена на  
основе коробочных  
продуктов, как  
собственной  
разработки так и на  
основе  
распространенных  
ЕСМ-платформ.  
Наблюдается  
постепенная  
миграция с  
«самописных»  
решений

# Какую платформу выбрать?



# Gartner, 2010



# Microsoft SharePoint 2010



- **Набор веб-приложений для организации совместной работы**
- **Функциональность для создания порталов**
- **Модуль поиска информации в документах и информационных системах**
- **Функциональность управления рабочими процессами и систему управления содержимым масштаба предприятия**
- **Модуль создания форм для ввода информации**
- **Функциональность для бизнес-анализа**

# EOS for SharePoint 2010



# ЕСМ-система eDocLib 2.5



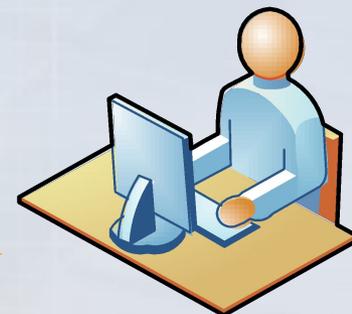
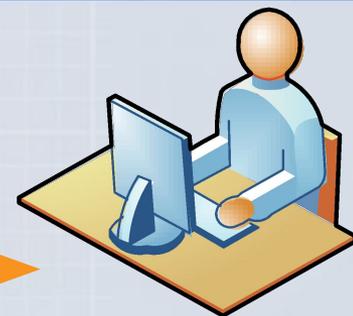
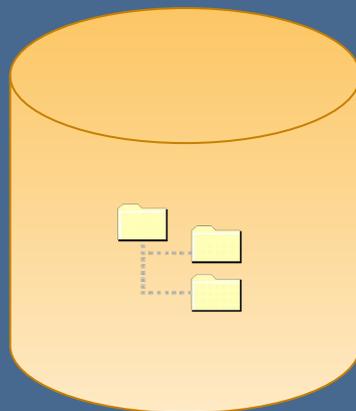
- **Создание корпоративного портала для хранения и обработки информации**
- **Структурирование и рубрикация данных**
- **Организация совместной работы сотрудников**
- **Обеспечение безопасности данных**
- **Организация личного и группового информационного пространства**

- Акты, полисы, договоры
- Управленческая документация
- Карточки учета материальных ценностей
- Научно-техническая документация
- Файлы пользователей
- Фото-, видео-материалы

011  
110  
011

# eDocLib™

- ECM-система
  - Хранение
  - Учет
  - Поиск

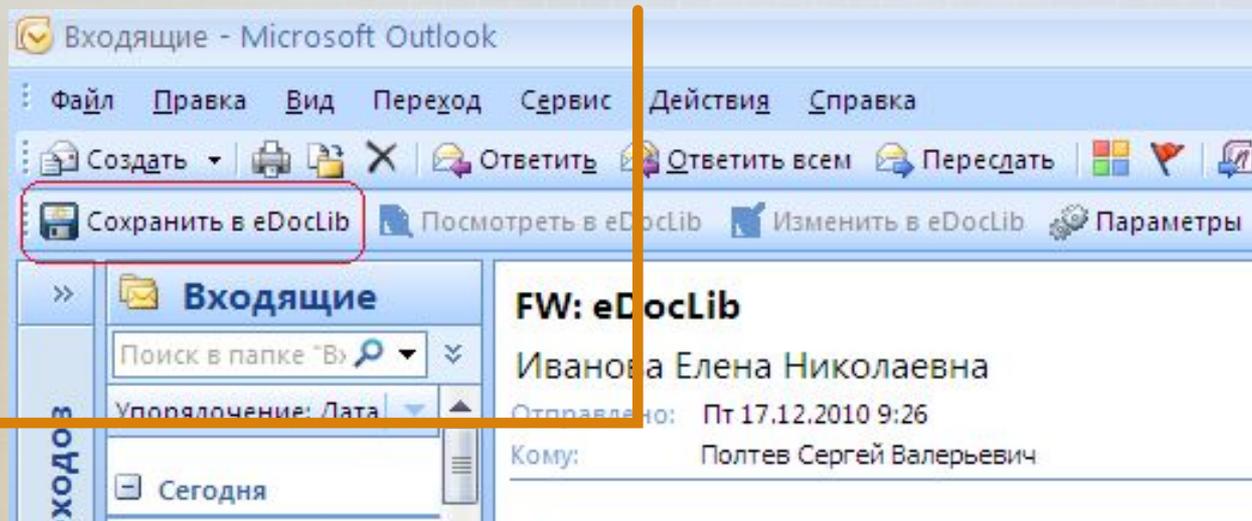


# Особенности eDocLib 2.5



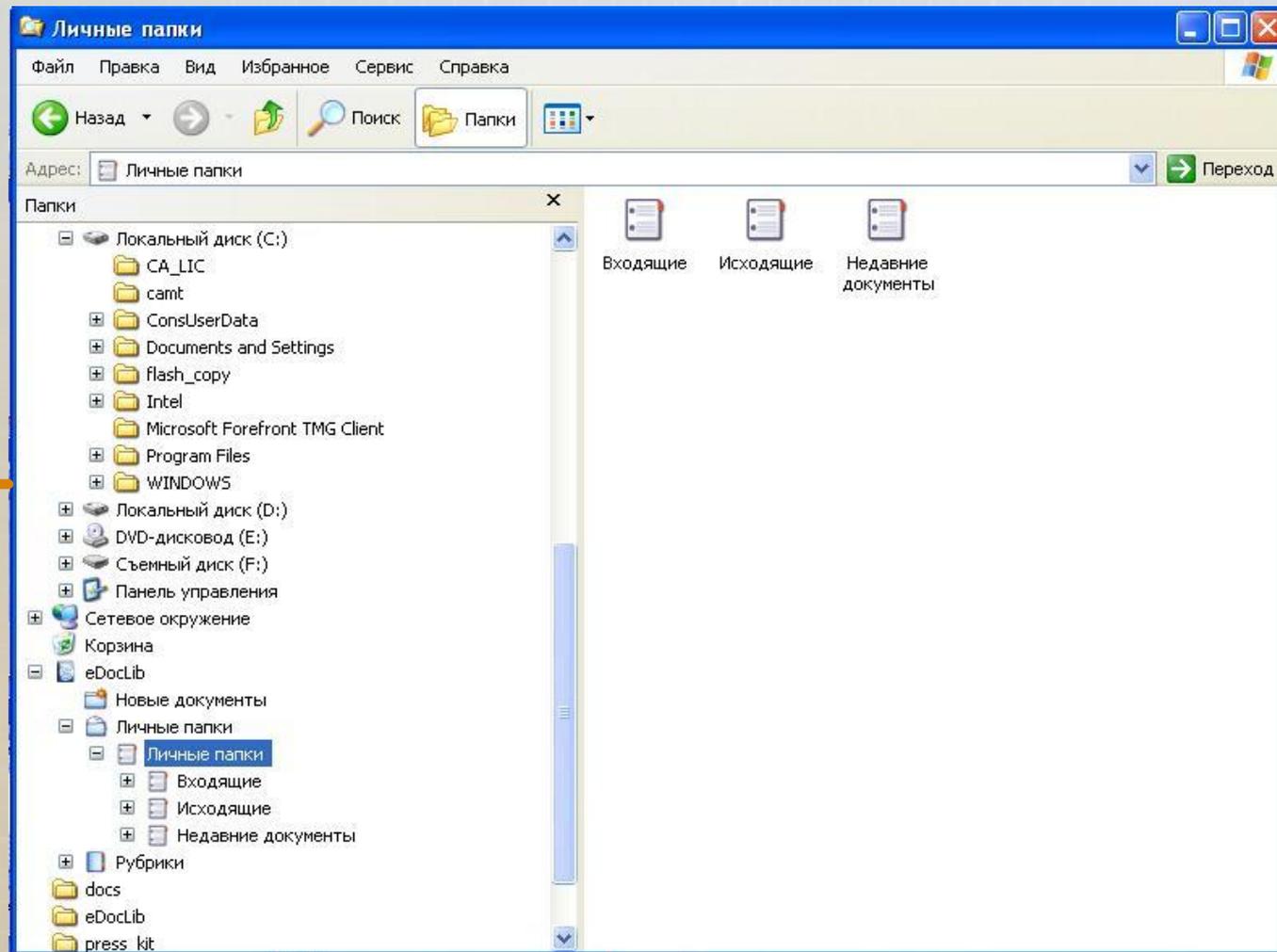
- Легкая настройка без программирования, простота поддержки
- Конструирование объектов произвольного вида
- Привычный интерфейс офисных приложений для пользователей
- Интеграция с системами бизнес-аналитики для построения сложных отчетов
- Невысокие требования к аппаратному обеспечению

# ЕСМ-система eDocLib 2.5



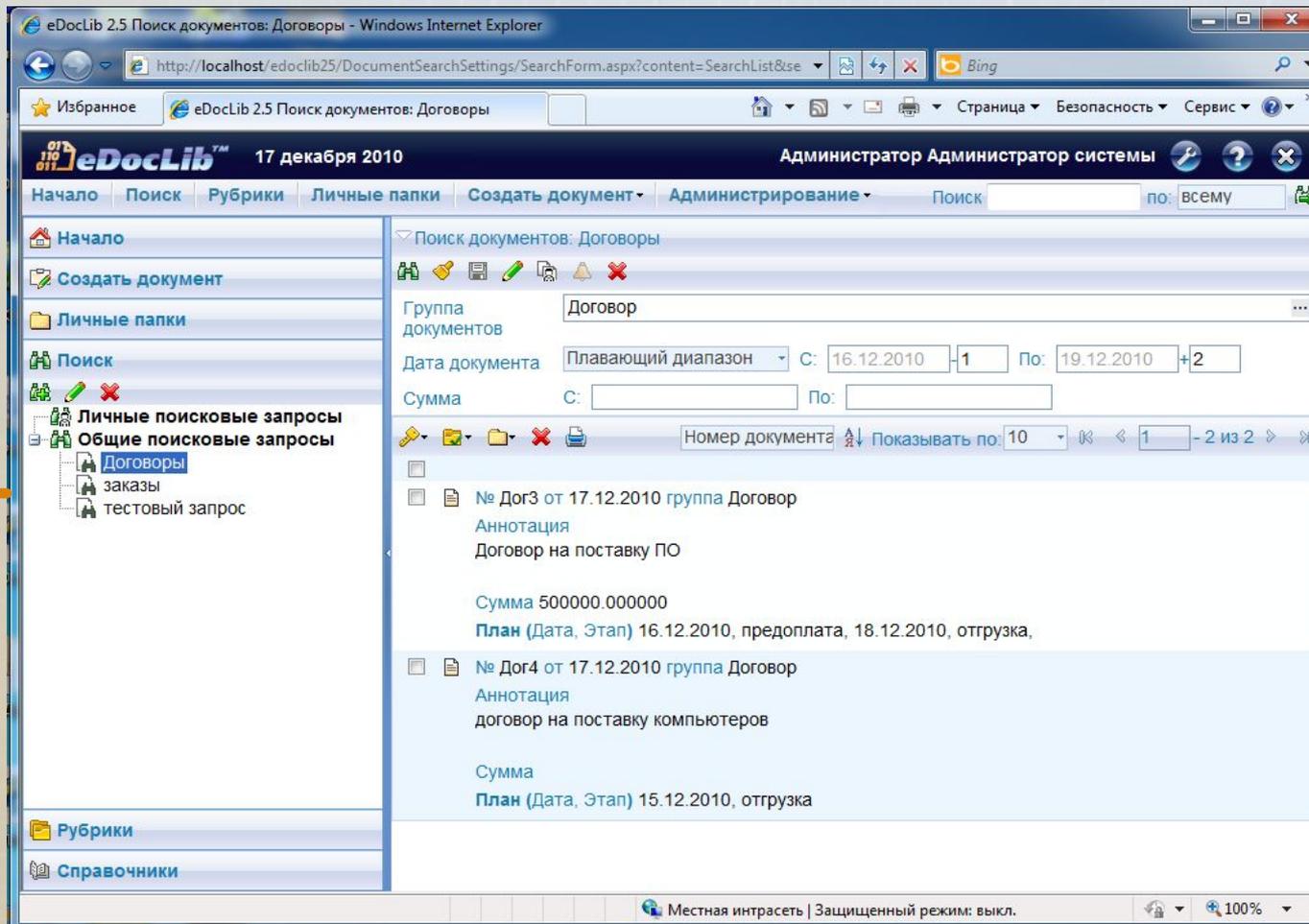
**Регистрация документов, пришедших по почте может осуществляться напрямую из **Microsoft Outlook****

# ЕСМ-система eDocLib 2.5



Доступ к документам через проводник  
**Windows**

# ЕСМ-система eDocLib 2.5



Поиск по документам, хранящимся в системе, включая полнотекстовой поиск и поиск в плавающем диапазоне  
форма для документа в eDocLib

# ЕСМ-система eDocLib 2.5

The screenshot displays the eDocLib 2.5 web interface in Internet Explorer. The browser title is "eDocLib 2.5 Новые документы - Windows Internet Explorer" and the address bar shows "http://localhost/edoclib25/Summary.aspx?show=recentcreateddocs". The page header includes the eDocLib logo, the date "17 декабря 2010", and the user role "Администратор Администратор системы". The navigation menu contains "Начало", "Поиск", "Рубрики", "Личные папки", "Создать документ", and "Администрирование".

The main content area shows a list of documents with the following details:

- № 117 от 15.12.2010 группа Документ  
Аннотация  
тестовый документ
- № Urg1 от 16.12.2010 группа Срочные заказы  
Аннотация  
10 бутылок шампанского
- Авторы (Автор) [Администратор](#) [Администратор системы](#)**
- № Urg2 от 17.12.2010 группа Срочные заказы  
Аннотация  
20 литров пива Очаковское
- Авторы (Автор) [Администратор](#) [Администратор системы](#)**
- № Дог3 от 17.12.2010 группа Договор  
Аннотация  
Договор на поставку ПО
- № Дог4 от 17.12.2010 группа Договор  
Аннотация

A context menu is open over the selected documents, showing the following options:

- Копировать документы в папки
- Удалить документы из папок

The left sidebar contains navigation options: "Начало", "Новые документы", "Последние поисковые запросы" (with sub-items: "Договоры", "заказы", "тестовый запрос"), "Создать документ", "Личные папки", "Поиск", "Рубрики", and "Справочники". The bottom status bar shows "Местная интрасеть | Защищенный режим: выкл." and a zoom level of 100%.

**Постоянно необходимые пользователю документы  
могут быть сохранены в Личных папках**

# ЕСМ-система eDocLib 2.5

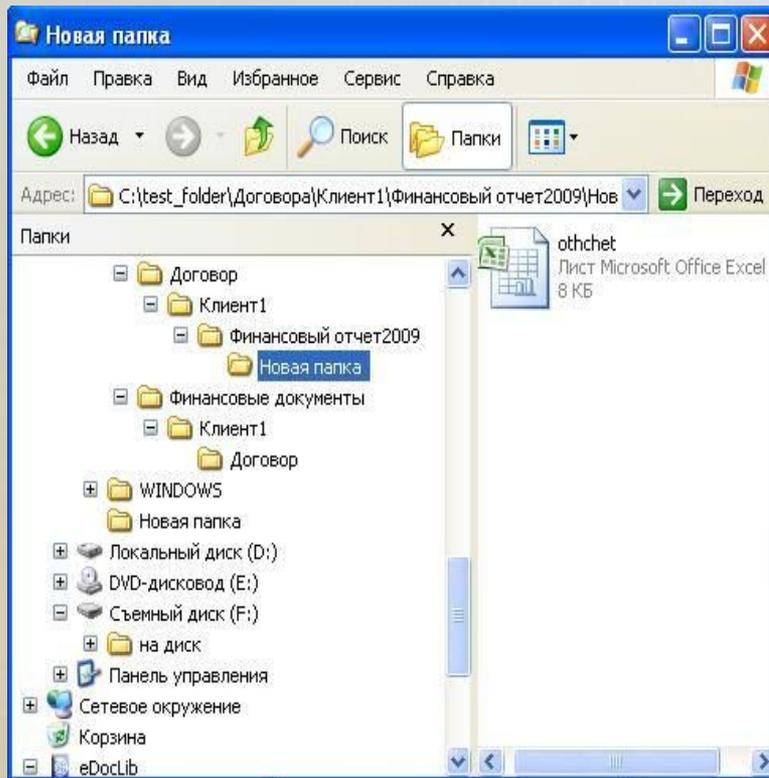
The screenshot shows the eDocLib 2.5 web interface in Internet Explorer. The main content area displays a dialog box titled 'Доступ к личной папке' (Access to personal folder). The dialog lists users and their permissions for folder operations. The 'Администратор' user has 'Просмотр папки' (View folder) checked. Other users listed include 'Петров А. П.' and 'Администратор системы'.

Пользователь/Группа пользователей	Администратор	Администратор системы	Петров А. П.
Добавить во вложенные папки	<input type="checkbox"/>		
Просмотр папки	<input checked="" type="checkbox"/>		
Редактирование папки	<input type="checkbox"/>	Добавление документов в папку	<input type="checkbox"/>
Удаление папки	<input type="checkbox"/>	Добавление вложенных папок	<input type="checkbox"/>
Управление доступом к папке	<input type="checkbox"/>	Удаление документов из папки	<input type="checkbox"/>

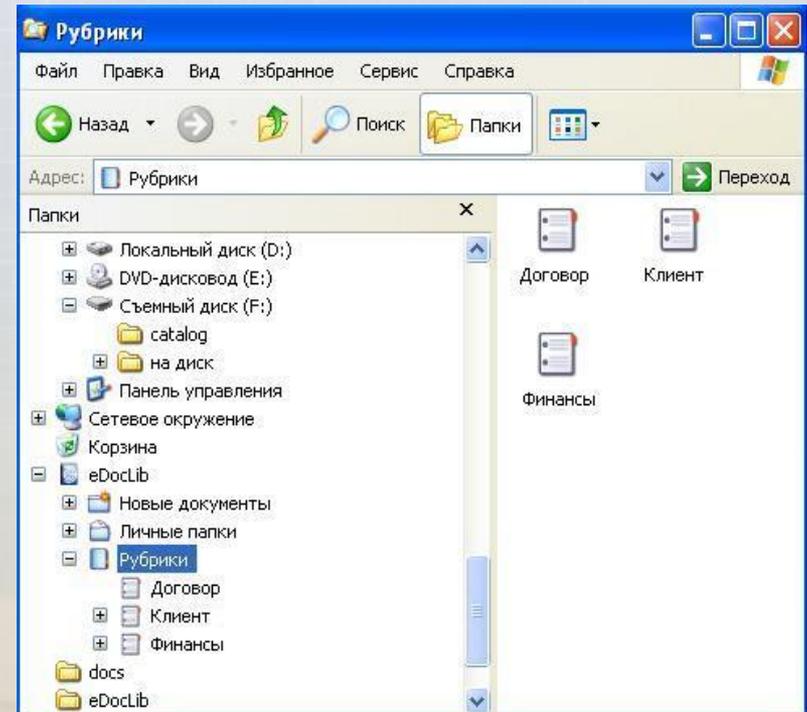
**Доступ к личным папкам может быть предоставлен другим пользователям – удобное пространство для совместной работы**

# ЕСМ-система eDocLib 2.5

средствами **Windows**



средствами **eDocLib**



**Рубрикация данных с помощью файловых каталогов часто приводит к дублированию данных и трудностями при поиске из-за несоблюдения иерархии каталогов. Механизм рубрик eDocLib позволяет подробно структурировать данные и обеспечить к ним быстрый доступ.**



## Организация рабочих процессов:

- Поручения, отчеты, контроль исполнения
- Согласование проектов документов
- Контроль версий документов
- Протоколирование действий и исполнительская дисциплина
- Обсуждение документов
- Делегирование полномочий

# ЕСМ-система eDocLib 2.5

Основные реквизиты Ссылки Обсуждение Реквизиты для копирования в утвержденный документ

Рег №: 1-пр от: 21.12.2010 Проект

Автор: Администратор Администратор системы << 1/1 >> Дата плановая:

Аннотация: Проект соглашения по урегулированию в досудебном порядке спора с арендодателем о платежах за 2008 го << 0/0 >>  
Файл

Создание документа -- Диалоговое окно веб-страницы

Направление на ознакомление Права на передаваемый документ

Автор: Администратор Администратор системы ... 21.12.2010 09:22 Проект

Срочность: Средняя Конф.

Статус: На контроле Маршрут Параллельный

<input type="checkbox"/> Направлено	Прочитано
<input type="checkbox"/> Петров А. П.	
<input type="checkbox"/> Генеральный директор	

**Отправка проекта документа  
на ознакомление**

# ЕСМ-система eDocLib 2.5

Входящий № Вх-3 От 21.12.2010 (Просмотр) - Windows Internet Explorer

http://mskrazrapp2/edoclib25docflow/FormGenerator/FormsGenerator.aspx?content=

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Избранное Инфо-инжиниринг — Янде... База знаний — Яндекс На... Коллекция веб-фрагме... Рекомендуемые сайты

MSN Россия: новос... Входящий № В... Осенний докумен...

**eDocLib™** 21 декабря 2010 Администратор Администратор системы

Начало Поиск Рубрики Личные папки Создать документ Администрир Поиск по: всему

Аннотация: Запрос коммерческого предложения по внедрению системы eDocLib

Файлы

Ссылка

Рубрика

**Резолюция** 21.12.2010 в 9:32 Срочность: Средняя Статус: На контроле  
Администратор Просьба подготовить необходимую информацию  
Администратор системы

Отв	Кому	Статус	Дата	Направлено
<input type="checkbox"/>	Петров А. П.		21.12.2010	09:33

Готово Местная интрасеть 100%

Выдача поручения сотруднику



## **Контроль версий и история изменений**

**При совместной работе в общей файловой папке результаты коллективной работы могут быть в последний момент безвозвратно испорчены или удалены. Хранение документов в eDocLib позволяет вернуться к предыдущим версиям документа и отследить произошедшие изменения.**

# ЕСМ-система eDocLib 2.5

Документ № 123у От 21.12.2010 (Просмотр) - Windows Internet Explorer

http://mskrazrapp2/edoclib25docflow/Fo

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Избранное Инфо-инжиниринг — Янде... База знаний — Яндекс На... Коллекция веб-фрагме...

Документ № 123у От 21.12.2010 (...)

21 декабря 2010 Администратор Администратор системы

Начало Поиск Рубрики Личные папки Созд Поиск по: всему

Основные Файлы Ссылки Обсуждение Поручения

Номер документа: 123у

Дата документа: 21.12.2010

Аннотация: файл

Автор:

3 (21.12.2010 9:53:37)

1 (21.12.2010 9:51:29)

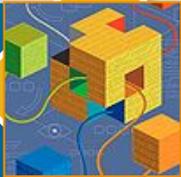
2 (21.12.2010 9:52:10)

3 (21.12.2010 9:53:37)

Местная интрасеть 100%

История версий документа в eDocLib

# ЕСМ-система eDocLib 2.5

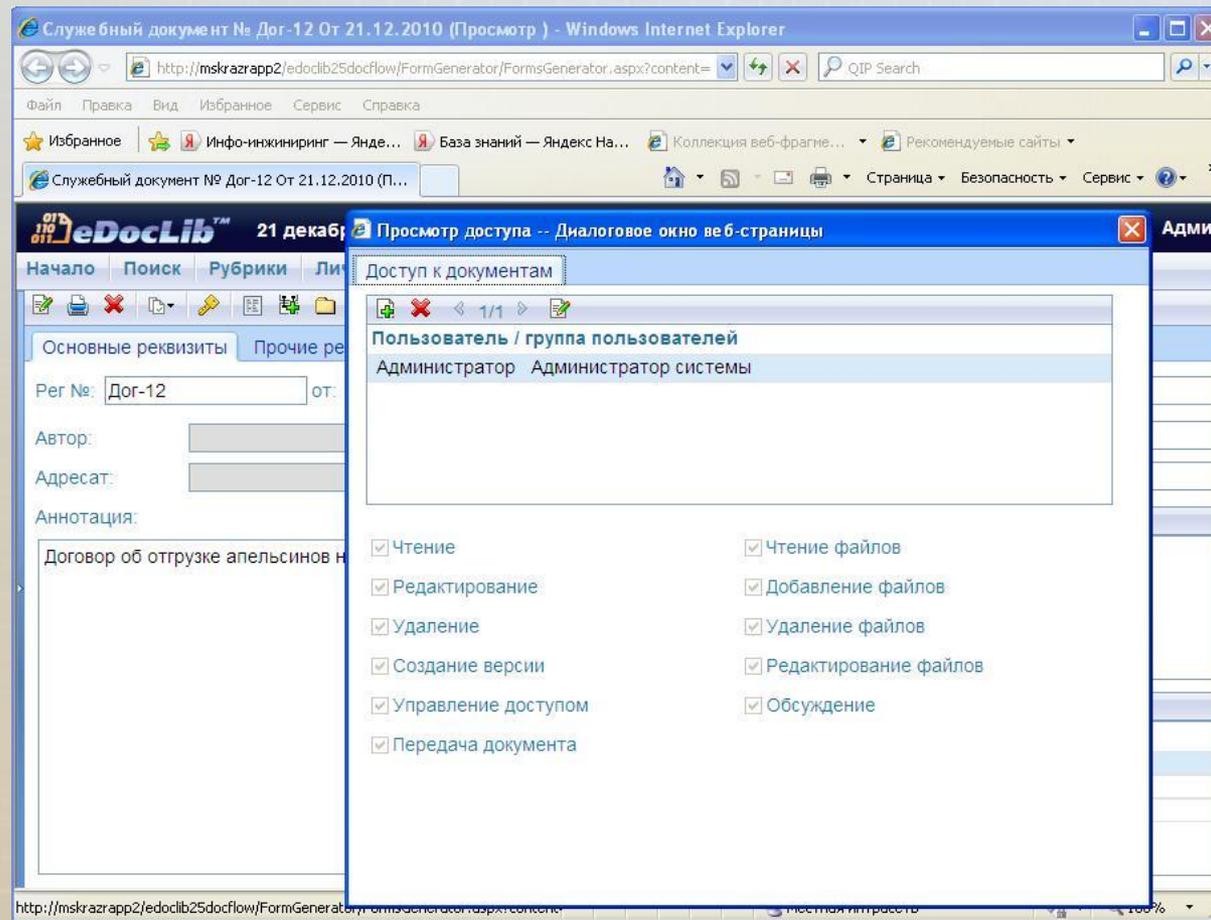


- **Индивидуальный / групповой доступ к объектам и функциям**
- **Протоколирование действий пользователей**
- **Безопасный API доступ**

## **В будущих версиях:**

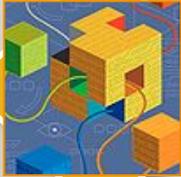
- **Работа через SSL соединение**
- **ЭЦП и шифрование**

# ЕСМ-система eDocLib 2.5



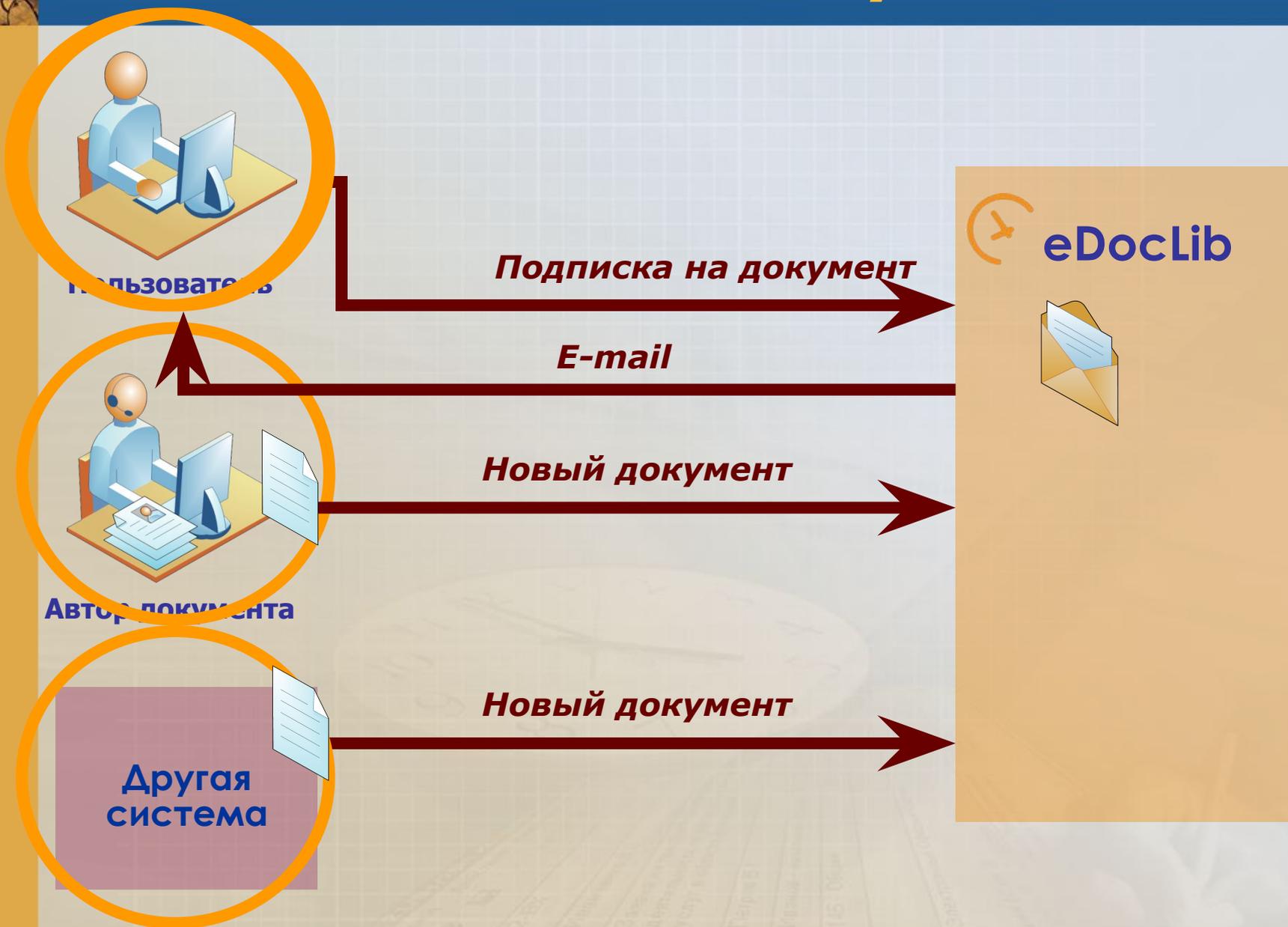
**Гибкая система настроек безопасности позволяет регламентировать действия пользователей как на основе общих правил, так и отдельно для выбранных документов**

# Области применения системы

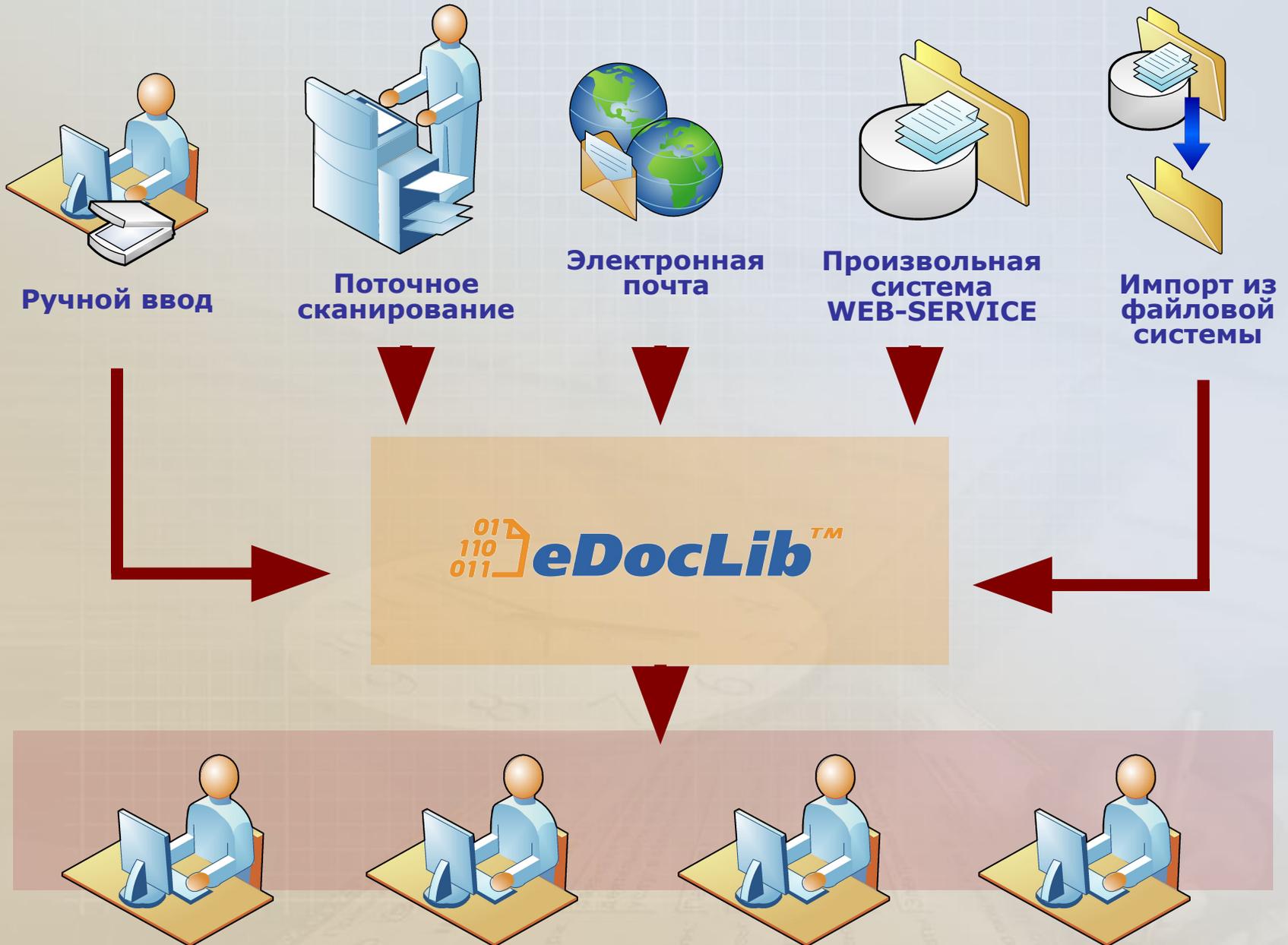


- **Внутренний портал организации**
- **Документооборот**
- **Приемная руководителя**
- **Архивы**
- **CRM**
- **Базы знаний**
- **Учет (договоров, музейных ценностей, библиотечный и т.п.)**
- **Отдельные функциональные задачи**

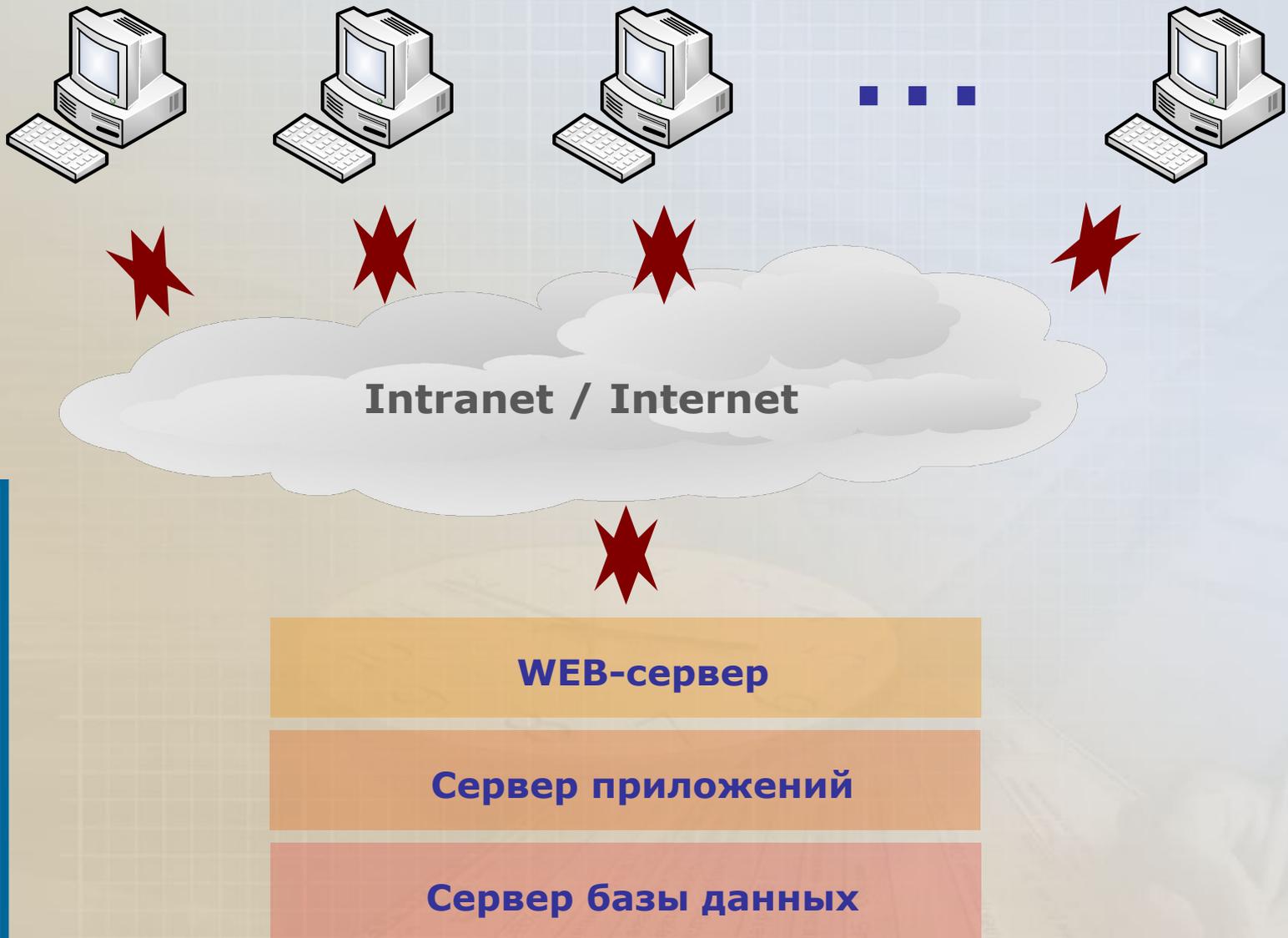
# Подписка на документы



# Источники данных в eDocLib



# Архитектура системы



# Наиболее востребованный функционал



По мнению аналитиков **Gartner**

- **Управление архивами данных**
- **Поисковые механизмы и анализ контента**
- **Автоматизация специальных процессов обработки контента (case management)**
- **«Облачное» хранение данных**
- **Управление «облачным» контентом**

# Полезные ссылки



- [www.aiim.org](http://www.aiim.org)
- [Cmswire.com](http://Cmswire.com)
- [ecm-community.livejournal.com](http://ecm-community.livejournal.com)
- [pcweek.ru/ecm](http://pcweek.ru/ecm)
- [docflow.ru](http://docflow.ru)
- [www.eos.ru/eos\\_delopr/eos\\_analytics](http://www.eos.ru/eos_delopr/eos_analytics)



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

## ЭЛЕКТРОННЫЕ ОФИСНЫЕ СИСТЕМЫ [WWW.EOS.RU](http://WWW.EOS.RU)

**Сергей Полтев**  
менеджер по продуктам E-mail:  
[poltev@eos.ru](mailto:poltev@eos.ru)

- **107113, Москва, ул. Шумкина, д. 20, стр. 1**
- **Телефон для контактов (он же для факсов):  
(495) 221-24-31**