

Проблемы, с которыми сталкиваются заказчики при внедрении и развитии ЕСМ-систем

С какими проблемами сегодня сталкиваются заказчики и их ИТ-отделы при внедрении и развитии ЕСМ-систем?

*Начальник отдела информационных технологий,
г. Махачкала*

Имеются две наиболее часто встречающиеся проблемы.

Первая состоит в том, что предприятие на самом деле не подготовлено к внедрению ЕСМ-системы организационно.

Например, планируется первоочередная автоматизация бизнес-процессов, которые не утверждены или подвержены частым изменениям. В результате количество доработок превышает все разумные пределы и дискредитирует саму идею ЕСМ.

Вторая заключается в том, что были допущены ошибки на этапе выбора ЕСМ-системы. Увы, очень часто заказчики смотрят только на то, насколько красиво сделаны карточки и насколько просто проектировать потоки работ. То есть ориентируются на какие-то несущественные признаки или проводят непрофессиональный анализ систем. Забавно бывает видеть, как устаревшие требования к ЕСМ-системе кочуют из конкурса в конкурс без понимания того, что за ними стоит. Очень редко заказчики требуют проведения нагрузочных тестов, выполнения пилотных проектов и т. д. В результате нередко случаи, когда ЕСМ-система выбирается на основании только критерия минимума цены и перестает удовлетворять заказчика уже через два года после эксплуатации. Либо заказчик выбирает систему из соображений моды, престижа, т. е. когда выбор не осознан, а является результатом только искусства/манипуляций продавца. В этом случае заказчик не справляется с затратами на поддержание и развитие системы более сложной, чем ему на самом деле по карману. В любом случае результат будет плачевен.

Имеются, конечно, и другие проблемы, например, связанные с мотивацией персонала, требованиями интеграции приложений, постоянными изменениями законодательства, развития ИТ-технологий. Но это большая тема, и она требует отдельного обсуждения.



Александр Бейдер,
директор по развитию
бизнеса, ЕСМ-
направление,
компания «TerraLink»



Стратегия повышения эффективности применения ЕСМ



Когда система уже внедрена, то какова должна быть стратегия повышения эффективности применения ЕСМ?

Руководитель сектора электронного документооборота, Курская обл.

Есть три пути: условно их можно обозначить как «вглубь», «вверх» и «вширь».



Первый путь повышения эффективности состоит в том, что сотрудники не ограничиваются базовыми операциями и примитивными функциями работы с карточками, а более глубоко осваивают систему, применяют более эффективные способы работы с ней.

Всегда очень странно и смешно видеть, как сотрудники компании, затратившей серьезные средства на закупку лицензий и внедрение, боятся своей системы и продолжают раскладывать документы по папочкам и пересылать их друг другу по электронной почте. Я часто сталкивался с тем, что сотрудник боится лишний раз сохранить версию документа, чтобы «не класть в систему мусор». Или работает с проектом документа, размещенным на компьютере, а потом, конечно же, забывает сохранить его в ЕСМ-систему, и таким образом неизбежно он и/или компания теряют этот документ навсегда. В этом случае понятно, что ни о какой эффективности применения в компании ЕСМ-системы говорить не приходится.

Второй состоит в том, что увеличивается количество задач по управлению контентом, решаемых на данном объеме закупленных лицензий. В этом случае удельная стоимость лицензии на каждую задачу уменьшается, а бизнес-выгода от эксплуатации всей корпоративной ЕСМ-системы возрастает.

И наконец, **третий** путь: к ЕСМ-системе подключаются новые подразделения, которые ранее работали только с бумажными документами, или же географически удаленные подразделения, обделенные вниманием на начальном этапе внедрения системы.