

Востребованность мобильных клиентов СЭД

Российский рынок систем электронного документооборота не стоит на месте. Он движется вперед, но с переменной скоростью. Зачастую наибольшее ускорение ему придают новые тренды. Следует отметить среди них появление у многих ведущих разработчиков СЭД мобильных клиентов или мобильных рабочих мест, и прежде всего для планшетов. Понятно, что в корпоративной части пользователей они в первую очередь появляются у топ-менеджеров компаний. Соответственно, и программный интерфейс таких устройств создают с учетом стилей и алгоритмов работы руководителей компаний и предприятий. А руководитель, даже находясь вне офиса, может просматривать присылаемые документы, утверждать их, делать пометки, давать поручения и видеть, как они выполняются. И все это как в режиме онлайн, так и офлайн (когда связь восстанавливается, данные обновляются).

Для каких планшетов пишется клиент? Чаще для Apple iPad, что

вполне естественно, учитывая долю рынка планшетных устройств этого вендора. Для платформ Android OS, Windows 7 мобильные клиенты тоже создаются, но уже во вторую очередь.

Понятно, что большое число мобильных рабочих мест заказчику не понадобится, тем не менее нельзя не отметить их возрастающую привлекательность в первую очередь для руководства компаний. А кто принимает решение о покупках СЭД, и в том числе мобильных клиентов? Этот риторический вопрос не требует ответа, все и так понятно.

Что же является самым сложным в такой системе, кроме идеально подходящего для руководителя интерфейса? Несомненно, это степень ее информационной безопасности. Российский системный интегратор «Ланк Системс» несколько лет внедряет СЭД на базе Lotus и «БОСС-Референт». Последнее время заказчиков этой компании все чаще привлекает мобильное рабочее место — решение для Apple iPad от компании «БОСС-референт». Редакция IT News решила

выяснить подробности отношения заказчиков к этому продукту и задала несколько вопросов Ивану Кузьменкову, руководителю отдела бизнес-приложений компании «Ланк Системс», и Евгении Капустиной, директору по развитию продукта компании «БОСС-Референт».

На вопросы главного редактора газеты IT News Геннадия Белаша отвечает **Иван Кузьменков, руководитель отдела бизнес-приложений компании «Ланк Системс».**

Как давно «Ланк Системс» занимается внедрением систем электронного документооборота?

С 2009 года. С тех пор направление значительно расширилось: создан отдел бизнес-приложений, который обладает всеми необходимыми компетенциями для внедрения СЭД, реализован ряд крупных проектов. Изначально нашими заказчиками были государственные учреждения, но сейчас мы выполняем проекты и для коммерческих компаний, и это хороший показатель



нашего развития, он говорит о том, что направление СЭД в «Ланк Системс» будет расти и дальше.

Сколько проектов по внедрению СЭД реализовано компанией? Какие новые запросы поступают от заказчиков?

На текущий момент в нашем активе девять успешно реализованных проектов по внедрению и сопровождению систем документооборота на базе Lotus и «БОСС-Референт». Сегодня ведем еще четыре проекта. В последнее время многих заказчиков интересует возможность удаленного доступа к СЭД — такой сервис мы организовали на последних трех проектах.

Какие задачи решает удаленный доступ к СЭД? Предназначен ли он только для руководителей компании?

Удаленный доступ к СЭД обеспечивает сотрудника актуальной информацией по принимаемым в компании решениям, дает возможность участвовать в обсуждениях и принятии этих решений независимо от того, где находится сотрудник. Конечно, в первую очередь это актуально для руководителей, так как без согласования с ними не принимается ни одно важное решение. Однако представители среднего звена тоже могут по достоинству оценить возможности удаленного доступа к СЭД. Например, руководители производственных отделов крупных компаний, которые постоянно находятся на объектах, или менеджеры по продажам, которым приходится часто выезжать на встречи, благодаря этой возможности смогут вовремя просмотреть и согласовать документы, подготовленные бэк-офисом для заказчиков.

ИТ-КАРЬЕРА

Быть IT-менеджером

В мае компания Cleverics провела «День карьеры IT-менеджера» и, как активный игрок на рынке ITSM-консалтинга, акцент, понятное дело, сделала именно в его сторону.

Однако надо отдать должное организаторам — заявленная в названии мероприятия тема была охвачена значительно более широко, чем просто управление IT-услугами.

Из представителей IT-управленцев выступил всего один — СЮ «Лаборатории Касперского» Андрей Тихонов, опыт которого в некотором смысле уникален. Дело в том,

что российские СЮ, как правило, находятся в подчинении у своих западных коллег, поскольку чаще работают в подразделениях иностранных компаний. В случае же с «Лабораторией Касперского» ситуация обратная — Андрей Тихонов сам управляет из России своими коллегами в многочисленных представительствах компании, в том числе в Китае и США. Соответствен-



но приходится учитывать не только языковые, но и культурные особенности своих подопечных.

Из наиболее эффективных методов работы с IT-персоналом в «Лаборатории Касперского» Андрей назвал межофисную ротацию кадров. По его словам, это позволяет решить даже те проблемы, которые считались нерешаемыми. С одной стороны, люди приносят свое видение в IT-отделы представительств, что, бывает, помогает сдвинуть там дело с места. С другой стороны — сотрудники набираются опыта и зачастую самостоятельно находят выход из профессионального, казалось бы, тупика.

Насколько универсальным получился у «БОСС-Референт» мобильный клиент для iPad? Надо ли его подстраивать под потребности разных пользователей?

Клиент достаточно универсальный и сбалансированный, чтобы его можно было продавать как коробочное, то есть готовое к использованию решение. Однако часто заказчики таких инновационных продуктов все же хотят видеть в них какие-то уникальные, специфические возможности. Тут мы не исключаем возможность доработки решения своими силами.

Есть ли у заказчиков потребность, чтобы мобильный клиент для планшета работал с BI-системами, электронной почтой?

Насчет почты — однозначно, это необходимо. Относительно BI-систем наши заказчики пока не выражали заинтересованности.

О возможностях продукта компании «БОСС-Референт» рассказывает директор по развитию компании «БОСС-Референт» Евгения Капустина.

Какие возможности мобильной работы со своими CRM-системами предлагает пользователям компания «БОСС-Референт»?

Начнем с того, что в системе электронного документооборота «БОСС-Референт» еще несколько лет назад был реализован полнофункциональный web-доступ. Все функции в системе пользователь может выполнять из браузера. Начиная со следующей версии появится возможность использовать ЭЦП под web, что практически сравнивает в возможностях пользователей «толстых» и «тонких» клиентов. У нас есть заказчики, которые используют «тонкий» клиент только для удаленного доступа и быстрого подключения территориально удаленных подразделений, «толстый» же клиент в некоторых компаниях вообще не используется, за исключением администраторов системы. Не очень удобен «тонкий» клиент для работников канцелярии, если они регистрируют действительно большие объемы документов, так как в этом случае крайне важна высокая скорость выполнения типовых операций, что проще обеспечить при наличии клиентской части на рабочей станции. Не слишком удобно и наличие только «тонкого» клиента для руководителей, которые работают с документами вне офиса: в командировке, в самолете, в машине. Для них мы разрабатываем мобильный клиент под iPad: в отличие от «тонкого», он не является полнофункциональным, а служит скорее дополнением для работы с документами в режиме офлайн. Однако если работа с документами ограничивается их рассмотрением, согласованием, подписанием, то пользователю будет достаточно функций приложения «iРеферент».



При организации интерфейса для iPad учитывались ли особенности работы представителей высшего звена заказчика? Ведь некоторые из них имеют референтов-помощников?

Клиент для iPad ориентирован скорее на руководителей. Основная его функция — обеспечить возможность ознакомления с документами и принятия решений по ним. Можно получить документ с соответствующей отметкой о важности и срочности, ознакомиться с дополнительной информацией по нему, то есть со связанными документами и принятыми ранее решениями, вынести

решение в виде визы или резолюции, отправить документ на ознакомление подчиненным, дать задание помощнику. При этом такие типовые для СЭД действия, как подготовка проекта документа и регистрация, выполнять на планшете, конечно, будет неудобно. Впрочем, и регистратор, и специалисты работают на стационарных рабочих местах. Помощник руководителя непосредственно с нашим приложением для iPad не работает, но если логика процесса предусматривает предварительное рассмотрение документа помощником, то этот документ попадет на мобильное устройство руководителя только после того, как помощник, находясь в стандартном рабочем пространстве СЭД, «положит» его в соответствующую папку руководителю.

Одна из важнейших задач при работе с планшетами в корпоративной среде — обеспечение информационной безопасности. Каким стандартам безопасности соответствуют удаленные рабочие места на iPad?

Наш iPad-клиент работает через HTTPS с использованием криптографического протокола SSL. Ну и поскольку СЭД обычно все-таки находится во внутренних сетях предприятий, имеет смысл использовать VPN с одноуровневыми ключами.

Планирует ли компания разрабатывать мобильные приложения под другие ОС, например Android?

Планируем, но в приоритете сейчас планшеты под управлением операционной системы Windows 7, поскольку мы активно продолжаем разработку системы «БОСС-Референт 2010», совместимой с продуктами Microsoft, и есть большое желание дополнить это решение мобильным клиентом.

Мобильное рабочее место на iPad может работать только с «БОСС-Референтом» или и с другими СЭД тоже?

Поскольку в продуктовую линейку «БОСС-Референт» сейчас входят системы на разных платформах — IBM, Microsoft, Rad Hat, задача по разработке клиента для iPad изначально ставилась широко: он должен был быть универсальным и совместимым со всей линейкой наших продуктов. Если говорить о совместимости с «любой» СЭД, то теоретически это возможно, но для новой взаимодействующей СЭД необходимо будет реализовать набор web-сервисов в соответствии с разработанной нами спецификацией.

Геннадий Белаш

Сторону бизнеса на мероприятии представлял генеральный директор LETA IT-Companу Андрей Конусов. Его подход к ИТ абсолютно утилитарен: он дает понять, что все амбиции и прекрасные речи СЮ для руководства совершенно неинтересны, если тот не сумел выстроить отношения с бизнесом на единственно понятном ему языке — финансово обоснованном. Андрей Конусов рассказал, что сам имел хорошую практику убеждения представителей бизнеса как продавца информационных услуг в области законодательства, общаясь с бухгалтерами. А бухгалтеры, как известно, люди весьма прагматич-

ные. И если бы каждый СЮ прошел подобную школу, то, наверное, знал бы, что даже такое, казалось бы, очевидное преимущество, как повышение скорости обработки информации, ничего не значит для бизнеса, если оно не помогает заработать или сэкономить. Скажем, если дешевле посадить операционистку, работающую вручную, именно это и будет сделано. Такие термины, как «управление ИТ-услугами», в его речи не звучали — упор делался на важность разговоров с представителями бизнес-департаментов, способность понять их нужды.

Разговоры, конечно, дело необходимое, но хочется и каких-то более

стабильных инструментов, иначе есть опасение, что, в то время когда на конференциях айтишники говорят много умных слов об ITSM, российский бизнес еще долго будет строиться на «понятийности». Кстати, отличной ремарки заслужила российская специфика после вопроса студента, может ли он стать ИТ-менеджером. Марина Ерина, приглашенная на мероприятие в качестве независимого эксперта в области ИТ-рекрутинга, ответила, что сразу попасть в ИТ-менеджеры вряд ли получится, придется пройти через консалтинг. На что один из представителей Cleverics заметил: «ИТ-менеджером, значит, стать

не может, а вот консультировать его — пожалуйста. Весь мир театр, а Россия — цирк».

Понятно, конечно, что Марина имела в виду непростой путь по служебной лестнице ИТ-компаний, где карьера хоть и начинается с «подсобной» работы, но дает возможность накопить необходимые знания. Многие успешные СЮ пришли в профессию именно из консалтинга (в него же, правда, многие и ушли, но часто уже как независимые эксперты).

Сами же представители Cleverics среди прочего рассказали об интересном кейсе, в котором они подобрали ИТ-директора для

крупной финансовой компании. Здесь было упомянуто, что МБИ, к примеру, рассматривается работодателем как плюс в сравнении с МВА, поскольку говорит о «сфокусированности» кандидата в определенном направлении. А сертификаты вроде ITIL Foundation и CCNA уже давно перестали интересовать работодателей, уж слишком у многих они есть и мало что значат для соискателя на вакансию менеджера. Чтобы стать интересной кандидатурой, будущий ИТ-менеджер должен озаботиться получением более продвинутых степеней именно в управлении ИТ.

Игорь Костылев