

Информационные системы управления корпоративным КОНТЕНТОМ

Лекция 3

Хранение контента в ЕСМ.

Хранение контента с точки зрения предприятия.

У предприятия есть несколько вариантов того, каким может быть хранилище — распределенным, объединенным или виртуальным, т.е. реализованным в облаке. Также имеются инструменты управления доступом к виртуальному хранилищу и большим пулам устройств хранения данных (часто именуемым «storage farms»). И склад со шкафами для оригинальных документов, и удаленное хранилище файлов, доступное через Интернет, где находятся электронные изображения, — все это разновидности корпоративного хранилища.

Хранение с точки зрения контента.

Контент влияет на то, каким образом сохраняется объект: преобразуется ли он или распределяется на элементы. Также возможно хранение нескольких версий объекта, приложений, содержащих анализ, или слоев объекта, фиксирующих изменения, произошедшие с ним.

Хранение с точки зрения управления.

Управление хранением строится на процессном управлении и обеспечивает контроль версий контента и лиц, имеющих право вносить изменения в контент и направлять его тем, кто занимается анализом и оценкой контента. В долгосрочной перспективе этот аспект также может включать цифровую защиту прав, позволяющих инкапсулировать контент и защищать его от изменений или маркировать его с помощью фоновых изображений («водяных знаков»), фиксирующих принадлежность контента.

Предоставление контента в ЕСМ.

Предоставление с точки зрения предприятия.

Интернет, обеспечивающий доступ к приложениям посредством браузеров, предоставляет широкий спектр возможностей распространения информации. В настоящее время существуют способы распределенной публикации в точках продаж или эффективного создания специализированных медиа в больших объемах. Предприятие оценивает затраты на определенный канал предоставления контента и устанавливает критерии, по которым это предоставление будет происходить.

Многие системы управления контентом берут за отправную точку управление предоставлением контента одному департаменту (например, департаменту маркетинга, финансовой отчетности или обработки платежных требований).

Предоставление с точки зрения контента.

Информация может быть представлена на web-странице, включена в доступные для скачивания электронные файлы или распространяться в печатном виде. При предоставлении каждая единица контента может браться из хранилища в целостном виде или автоматически конструироваться.

Предоставление с точки зрения управления.

Управление предоставлением включает технологии поиска: с его помощью пользователи могут быстро находить контент для публикации или демонстрации. Управление потоками работ или бизнес-процессами (BPM) создает возможность управлять предоставлением нужных объектов тем, кто вносит в них изменения или просто использует при работе.

Проблемы управления контентом.

- Дублирование контента
- Нет возможности эффективно использовать один и тот же контент в различных целях
- Хранение контента в различных местах усложняет задачу совместного использования на предприятии и за пределами корпоративной среды
- Затраты на доставку и печать
- Управление рисками и обеспечение соответствия нормативным требованиям

Оценка ценности информации

Оценка жизненного цикла контента

Получение

Период
совместной
работы над
документом

Поиск
термина по
соответствию
индексам

Хранение

Потребность в
документе и его
повторное
использование

Предоставление

Оценка ценности информации

При переходе от получения к хранению технологии совместной работы дают два показателя этого периода:

- количество создаваемых постоянных объектов контента
- количество взаимодействий для каждой версии объекта.

Все вместе это задает срок, в течение которого элемент контента (в сравнении с компанией и всем ее контентом в целом) сохраняет свою полезность.

Оценка ценности информации

Ключевой Показатель Эффективности (КПЭ) (Key Performance Indicator (KPI)) – метрика, которая используется для управления ИТ-услугой, процессом, планом, проектом или другой деятельностью. Ключевые показатели эффективности используются для измерения реализации ключевых факторов успеха.

Выводы

1. ЕСМ — дисциплина, обеспечивающая всеобъемлющее, многофункциональное и интерактивное управление корпоративной информацией. Это зрелая концепция, учитывающая потребности бизнеса и ИТ. Она предоставляет организациям преимущества, принесшие успех Интернету: доступность, возможности совместной работы и многообразие контента.
2. ЕСМ охватывает комплекс стратегий, методик и инструментов, обеспечивающих сбор, управление, хранение, сохранение и предоставление контента. Данная дисциплина позволяет управлять неструктурированной информацией компании вне зависимости от ее формы.
3. Объяснены три ключевых процесса для ЕСМ: получение, хранение и предоставление. Каждый из них может быть описан с точки зрения предприятия, контента и управления. Для создания непротиворечивой и полной модели предоставления для ЕСМ компании необходимо найти решение в каждой из этих девяти сфер.
4. Применение оценки стоимости контента является важным элементом сохранения и оценки преимуществ, а также реагирования на изменения рынка.
5. Для измерения оценки общего уровня активов предприятия необходимо создавать ключевые показатели эффективности (KPI). Ключевые показатели эффективности (KPI) должны быть выбраны таким образом, чтобы обеспечить управление эффективностью, результативностью и эффективностью затрат.

Чего не стоит ждать от ЕСМ-СИСТЕМЫ

СЭД и ЕСМ в первую очередь ориентированы на работу с неструктурированной информацией, поэтому попытки решения в них некоторых специфических задач будут малоэффективны.

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся требования бизнеса, реализация которых в СЭД и ЕСМ-системах должна быть разумной.

- Автоматизация кадрового делопроизводства
- Учёт финансовой документации
- Анализ и моделирование бизнес-процессов

ЕСМ и ERP

Совместное использование ЕСМ и ERP полезно на следующих уровнях:

- хранение в ЕСМ образов документов, учёт которых ведётся в ERP;
- хранение ERP-отчётов в ЕСМ, в том числе подписанных ЭП;
- согласование документов и записей справочников ERP с помощью ЕСМ-системы.

ERP и ESM

ERP (Enterprise Resource Planning) — стратегия управления предприятием, ориентированная на оптимизацию ресурсов (производственных, финансовых, трудовых) с помощью ИС. Основу данных ERP составляет хорошо структурированная информация. Документ представляет собой чётко заданную форму, описывающую один из ресурсов — финансы, материальные ценности, производственные мощности, где набору реквизитов соответствуют их значения и определённая логика обработки.

Документ ESM-системы (единица контента) — это в первую очередь информация неструктурированная. Для ESM нет разницы, текстовый это документ, таблица, видеофайл или чертёж. Система одинаково хорошо будет включать такие файлы в бизнес-процессы согласования, назначать права или осуществлять поиск.

Интеграция ERP и ESM на предприятии — это, пожалуй, наиболее естественный и наименее рискованный путь объединения функционала этих систем.

Внедрение программы электронного документооборота

Внедрение состоит из следующих этапов:

- организация проекта, выделение персонала (руководитель проекта и рабочая группа);
- исследование предприятия и проектирование решений по использованию ИС;
- настройка и адаптация системы;
- обучение персонала;
- опытная эксплуатация.

Специфика рисков при внедрении информационной системы

В чём риски?

- консервативность пользователей, непринятие новых методов работы;
- низкая компьютерная грамотность рядовых пользователей и высшего руководства;
- неструктурированность процессов (отсутствие регламентов);
- недостаточное/несоответствующее техническое оснащение;
- нечёткое управление проектом.

Пути предотвращения рисков:

- детальное предварительное проектирование работы системы на предприятии;
- чёткие директивы и личный пример руководства;
- обучение персонала и оперативная поддержка в решении проблем;
- поэтапность внедрения.

Достоверность и законность электронного документа

Электронная подпись в документообороте — реквизит электронного документа, предназначенный для его защиты от подделки.

В самом простом представлении механизм ЭП работает следующим образом:

- выделяется удостоверяющий центр (подразделение или внешняя организация), который с помощью специализированного программного обеспечения генерирует так называемые «сертификаты ключей» для каждого пользователя;
- создаётся ключ ЭП — это уникальная последовательность символов. Он состоит из закрытого ключа, который доступен только своему владельцу и им можно подписать документ ЭП, и открытого ключа — доступен всем, с его помощью можно определить, кто и когда ставил подпись.

Внутренний и внешний документооборот.

В чём разница?

К внутренним документам относят:

- Уставы компании
- Приказы
- Заявления
- Протоколы
- Служебные записки
- Должностные инструкции

Внутренний и внешний документооборот. В чём разница?

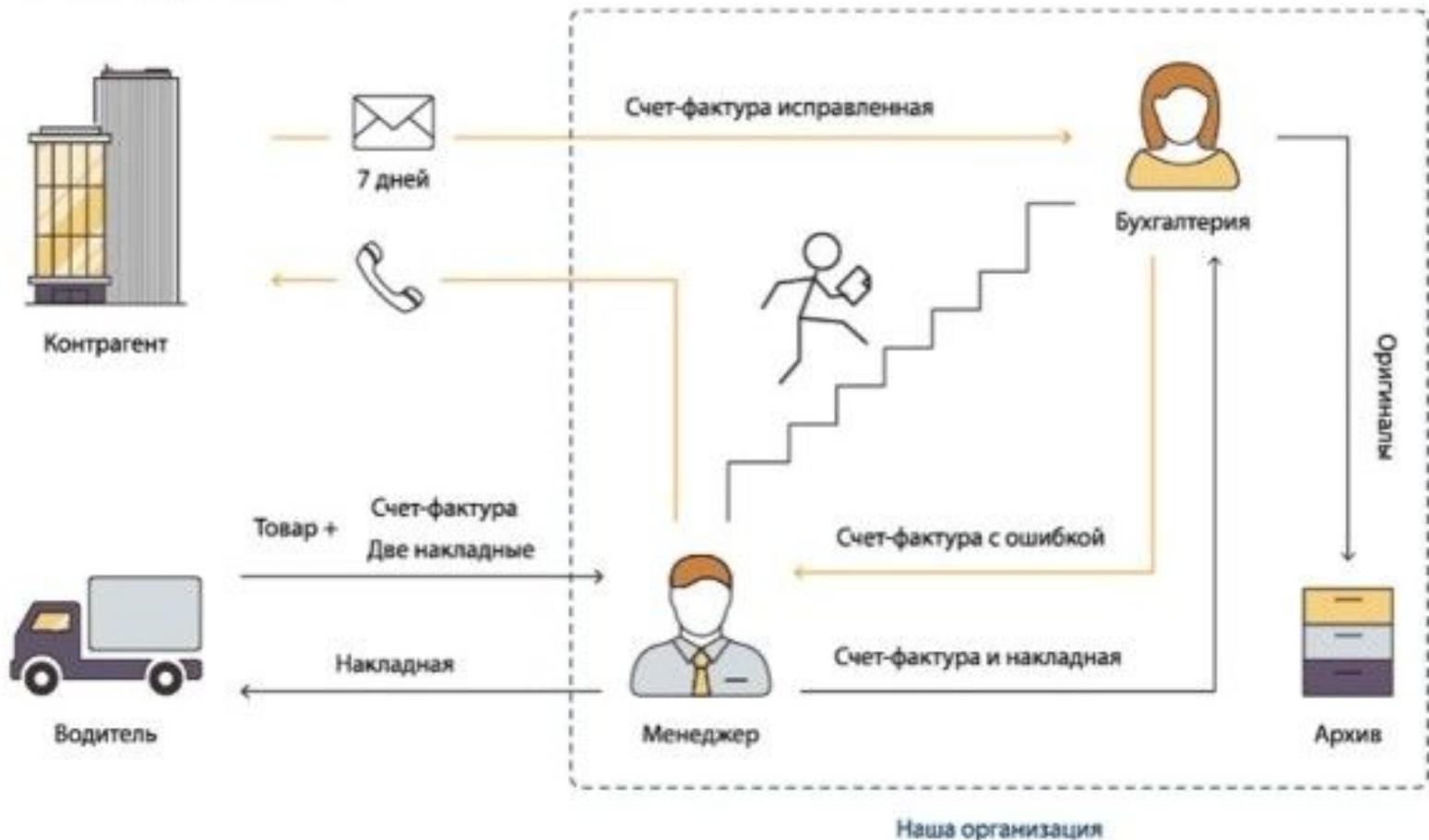
Весь внешний электронный документооборот можно разделить на две группы — взаимодействие между организациями и между бизнесом с госорганами.



Бизнес-бизнес	Бизнес-государство
<ul style="list-style-type: none">• документооборот с контрагентами (электронная первичка, счета-фактуры, договоры и другие документы);• дистанционное банковское обслуживание;• коммерческие электронные торговые площадки.	<ul style="list-style-type: none">• электронная отчетность в госорганы;• представление электронных документов по требованию в ФНС;• единая информационная система госзакупок;• взаимодействие с судами, Роскомнадзором, Росимуществом.

По уровню цифровизации организации делятся на несколько категорий:

1. Нет ЭДО совсем



2. Есть электронный внутренний документооборот, но с контрагентами работаете на бумаге



Отправка бумажных экземпляров документов

Активация W
Чтобы активировать

3. Все процессы и документы ведутся в цифровом виде



Электронный документооборот с контрагентами

Кейсы компаний, успешно внедривших межкорпоративный документооборот



Подружка

The word "Подружка" is written in a decorative, cursive-style font in a dark red or maroon color. A small pink flower-like symbol is positioned above the letter 'р'.

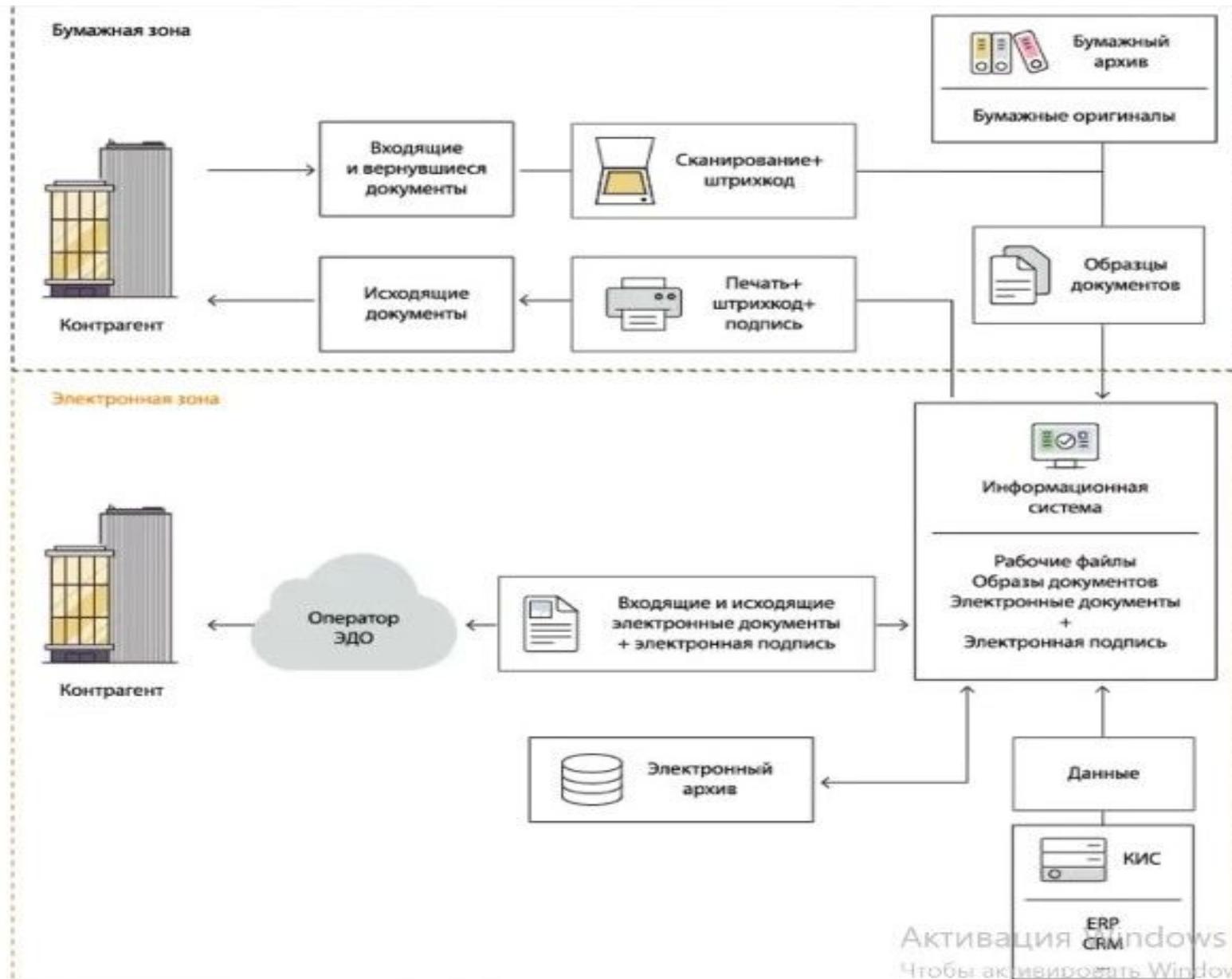
L'ORÉAL

The word "L'ORÉAL" is written in a clean, black, sans-serif font.

Выгоды внутреннего и внешнего ЭДО

1. Снижается стоимость процессов:
 - согласования и подписания документов внутри организации;
 - занесения информации из входящей первички в учётную систему;
2. сокращаются прямые издержки на печать документов, их хранение и уничтожение;
3. уменьшаются прямые издержки на доставку контрагентам;
4. повышается скорость проведения оплаты по сделке с поставщиками;
5. снижаются трудозатраты на согласование документов;
6. обеспечивается быстрый доступ к информации по интересующим сделкам.

Смешанный документооборот



Преимущества интеллектуального сервиса

Интеллектуальные сервисы могут оказать неоценимую помощь при работе с электронными документами:

1. Обмен первичными учётными документами с захватом последних из различных источников — со сканера, почты или сервиса обмена:
 - распознавание и распределение входящих учётных документов;
 - проверка на наличие обязательных реквизитов и корректность указанных сумм;
 - сопоставление номенклатур покупателя и поставщика, автоматическое сравнение с заказом, спецификациями;
 - определение счетов и статей затрат.
2. Обработка входящей корреспонденции — по видам и журналам регистрации. Извлечение данных из содержания, автоматическое заполнение регистрационных карточек в системе.