

Риски перехода на новую ЕСМ-систему



Иван Середкин,
руководитель отдела
внедрения СЭД,
ТАНАИС



Какие риски перехода на новую ЕСМ-систему можно отнести к наиболее характерным и часто встречающимся?

*Руководитель Административного отдела,
Брянская обл.*

С ростом задач и потребностей рано или поздно компания может перерасти возможности своей ЕСМ-системы. Если это ваш случай, то вам необходимо знать о наиболее часто встречающихся рисках, которые могут возникнуть при переходе на новую ЕСМ-систему.

1. Потеря важного функционала текущей ЕСМ-системы.

Когда вы планируете переход с одной системы на другую, то должны понимать, какие результаты вы хотите получить от новой системы. Как правило, при описании требований к будущей системе пользователи делают акцент на то, какого функционала им не хватает в системе и что в ней нужно изменить, но забывают описать то, что им в старой системе нравится и что они хотели бы сохранить. В результате этого возрастают риски потери важного функционала текущей системы при переходе на новую.

Например, один из наших заказчиков не упомянул о том, что ему обязательно нужна возможность сканирования бумажных документов в pdf-формате, которая была в его текущей системе, но отсутствовала среди базовых возможностей новой. Решить эту задачу удалось благодаря специальному модулю новой системы.

Рекомендация: при определении целей и границ проекта, помимо проблем текущей системы, не забудьте указать и те преимущества, которые вы хотите сохранить.

2. Завышенные ожидания от новой ЕСМ-системы.

У пользователей есть сложившиеся привычки работы в текущей ЕСМ-системе. При переходе на новую систему им хочется сохранить простоту использования текущей системы, но при этом добавить функциональность новой. Будьте готовы к тому, что скорее всего это будет невозможно сделать и новая система, особенно если она более функциональная, окажется более сложной.

На одном из наших потенциальных проектов по переходу на новую ЕСМ-систему заказчик хотел реализовать сложные бизнес-процессы, но не был готов мириться с тем, что визуально схема новых процессов будет выглядеть иначе, чем в текущей системе. В текущей системе процесс был представлен в виде четырех строчек в таблице (при этом сложный процесс автоматизировать с ее помощью не получалось), в новой системе – в виде блок-схемы со множеством условий и вариантов движения документа. Иногда, как в случае с нашим потенциальным клиентом, такие «мелочи» могут стать причиной отказа от перехода на новую ЕСМ-систему.

Рекомендация: будьте готовы к тому, что вашими привычками придется пожертвовать в угоду функциональности новой системы.

3. Потеря накопленной информации.

Текущая ЕСМ-система содержит много важной информации, которая, безусловно, должна быть перенесена в новую систему. Перенос данных из одной системы в другую – нетривиальная задача, сопровождающаяся множеством проблем. При выполнении такой задачи можно легко превысить сроки внедрения или выйти за рамки отведенного на решение бюджета.

Причин для неудач может быть множество: это и большой объем ненужных данных («замусоренность» текущей системы); и поверхностный их анализ на этапе обследования, и недостаток опыта у команды, реализующей проект; и изменения текущей системы, происходящие в процессе проекта по переносу данных.

Рекомендация: вам необходимо уделить самое пристальное внимание каждой детали процесса переноса данных и постараться вникнуть во все мелочи.

4. Некачественное обучение пользователей.

Риск некачественного обучения сотрудников существует при реализации любого проекта. В рамках перехода на новую систему вы также можете столкнуться с тем, что пользователи не будут уделять должного внимания обучению, считая, что, зная текущую систему, они разберутся и в новой.

В моей практике был проект, на котором после первого дня обучения многие сотрудники посчитали, что они перегружены текущей работой, а новая система простая и они освоят ее самостоятельно. В итоге полноценно запустить систему удалось только через несколько месяцев, поскольку первое время вместо использования системы приходилось обучать пользователей на рабочих местах элементарным навыкам работы в ней.



Рекомендация: не игнорируйте обучение, т. к. это важный этап проекта по переходу на новую систему.

5. Работа в двух системах одновременно.

Часто старую ЕСМ-систему на длительное время оставляют работать параллельно с новой, что чревато двойной работой по занесению одной и той же информации в разные системы.

Рекомендация: чтобы избежать двойной работы, вам необходимо добиться автоматической синхронизации данных между системами, что позволит избежать повторного ввода одних и тех же данных.

Конечно, это не все риски, которые подстерегают вас на проекте, но при правильном подходе переход на новую ЕСМ-систему пройдет максимально гладко.