

информационные технологии

«Задачи у госслужб и коммерческих предприятий очень похожи»

— инновации —

Государственные компании пока заняты повышением эффективности своей работы, а часто и просто тем, что налаживают процессы. Корпорации хотят большего. Юрий Корюкин, генеральный директор «АВВУ Россия», рассказывает, зачем и тем и другим могут понадобиться интеллектуальные программы, понимающие естественный язык.



И вот по этому вопросу — какое количество полезных данных скрыто во всех этих петабайтах — нет ни одного исследования: может быть, 10%, а может быть, 50% или даже 90%? Мы пока не имеем никакого представления об этом, но все чувствуют, что польза в них есть.

И, вот о том, как работать с остальными данными, имеющимися во внутренних информационных системах и во внешних источниках, связанных с ними, ведутся активные дискуссии в отрасли последние пару лет. Компаниям нужны системы, которые позволят быстро обрабатывать в том числе неструктурированную информацию, повышать эффективность бизнеса, конкурентоспособность, сокращать риски.

Почему остальные 99% не обрабатываются в тех же системах, что уже применяются?

Организации, в том числе государственные, работают только с той информацией, которую успевают усвоить, с которой знают, как обращаться. Поток настолько огромный, что со всеми данными просто не справляются. К тому же большую часть данных сложно превратить в нечто полезное старыми методами. Действительно, уже существуют определенные подходы к управлению информацией, которые решают задачу с тем или иным процентом успеха. Занимаются этим такие гиганты, как HP, IBM, локальные разработчики из различных стран. Это системы, которые опираются на статистические методы, оперируют набором ключевых слов, отслеживают частотность их использования, в какой-то мере учитывают синонимию. Мы же движемся в сторону понимания естественного языка, так называемого искусственного

интеллекта. Это следующая ступень эволюции. Многие компании работают над тем, чтобы выпустить продукты, основывающиеся на семантике, а не только лишь на статистике. Но на сегодняшний день готовая технология понимания и анализа текста на естественном языке, сочетающая синтаксис, семантику, статистику, есть только у АВВУ — это Comrgeno. С ней увеличивается качество анализа (точность и полнота) значимой для бизнеса информации. Компания занималась ее разработкой более 20 лет и продолжает ее развивать.

Насколько востребована эта система в настоящее время? Прошел уже год с момента ее анонсирования.

Comrgeno — сложная технология, к тому же новая, клиенты пока присматриваются к ней. Год назад мы представили решение в области корпоративного поиска информации, а сейчас — решение для извлечения информации из массивов неструктурированных данных. Мы ведем несколько пилотных проектов. К примеру, в одном крупном госхолдинге тестируем возможности интеллектуального поиска. В некоторых нефтяных компаниях Comrgeno опробуется для составления аналитических отчетов: из неструктурированной информации извлекаются данные, которые могут давать подсказки менеджерам при принятии решения. В одной крупной компании мы начали пилотный проект по использованию Comrgeno для аллокации платежей.

Сейчас эта функция выполняется вручную: когда приходит платеж, сотрудник изучает сведения о назначении платежа и присваивает платеж к соответствующему договору и клиенту в ERP-системе. Так что сегодня мы видим, что задача интеллектуальной обработки информации, которую решает Comrgeno, является неотъемлемой частью рынков ESM и ERP, текстовой аналитики, поиска. Решения на базе нашей технологии могут быть встроены в различные информационные системы, дополняя их возможностями извлечения, анализа и поиска нужной информации. И у этого направления есть перспективы.

Какую эффективность показывает эта система, если опираться на результаты пилотных проектов?

Результат применения зависит от того, какой класс задач решается с помощью Comrgeno. К примеру, вы можете в разы сократить сроки обработки входящих сообщений, в частности запросов от населения в госструктуру, вопросов в службу технической поддержки компании и т. д. Решения позволяют оптимизировать процесс извлечения нужной информации из неструктурированных документов (договоров и т. д.). Еще один пример, актуальный для банков, — снижение рисков при выдаче кредитов за счет получения полной и качественной информации о них. Без применения технологии эта задача решалась вручную и отнимала много времени.

Какие задачи могут решаться с помощью семантических систем в госорганизациях? Отличаются ли они от тех, что есть у частных компаний?

В целом задачи у госслужб и коммерческих предприятий очень похожи. Классификация документов, извлечение данных, выявление связей между документами и т. д.

К примеру, мы ведем проект в Госдуме, куда поступает огромный поток обращений граждан. Очень важно, чтобы реакция на каждое такое обращение укладывалась в законодательные регламенты. Люди, которые сортируют корреспонденцию и отправляют ее соответствующим специалистам, просто не справляются. Автоматическая система позволяет решить эту проблему.

В коммерческих компаниях большей популярностью, чем в государственных, пользуются задачи анализа и извлечения нужной информации из массивов неструктурированных документов. Компания может выделить в тексте конкретные объекты и связи между ними (например, имена людей и их паспортные данные, названия компаний и их ИНН, ОГРН и другие характеристики). В результате сформировать аналитический отчет, внести данные в СЭД/ЕСМ, биллинговые системы и т. д.

В целом коммерческие компании и государственные структуры сегодня, особенно в России, заняты тем, чтобы повышать эффективность текущих ИТ-систем. И решения в области интеллектуальной обработки информации как раз помогают в этом.

Мария Анастасьева

Безбумажная волокита

— госсектор —

Бизнес поможет с документами

Развитию системы ЭДО может также способствовать использование технологий потокового ввода документов. Эти решения работают по схеме «сканирование (импорт изображений) — распознавание (извлечение данных) — верификация данных — экспорт данных и изображений во внешние системы». «Такая модель позволяет быстро и качественно извлекать информацию из бумажных или электронных документов, делать ее доступной, а также при необходимости сохранять сам образ документа. Речь идет о решении задач на стыке между традиционным и электронным документооборотом, а также задач по оптимизации процесса обработки документов уже в рамках ЭДО. Пример: старый бумажный документ нужно включить в текущий электронный документооборот. Или текущие бизнес-процессы компании ориентированы на бумажные документы, но в какой-то момент в рамках централизации или автоматизации их нужно перевести в электронный вид. Или если в рамках уже существующей системы ЭДО нужно организовать эффективный процесс передачи данных из электронных документов в другие ИТ-системы организации, — объяснил Дмитрий Шушкин. — Наши технологии используют многие ведомства, например ФНС, а также крупные госкомпании, такие как Сбербанк, ВТБ, некоторые нефтегазовые компании. По оценке одного из наших клиентов из числа госорганизаций, ускорение обработки документов с помощью нашей технологии составляет в среднем до десяти раз.

Эксперты считают, что оптимизировать издержки госструктур можно также с помощью сокращения затрат на эксплуатацию парка офисной техники. «Один из самых эффективных способов сделать это без ущерба для ключевых рабочих процессов — передать управление печатной инфраструктурой на аутсорсинг. Хотя подобные услуги еще не пользуются в России таким высоким спросом, как за рубежом, их востребованность в госсекторе стабильно растет, — отметил директор департамента корпоративных государственных проектов компании „Хехог Россия“ Андрей Соловьев. — Одна из иллюстраций этой тенденции — проект по аутсорсингу

печатной инфраструктуры, который мы реализуем в столичных поликлиниках с 2012 года. Он охватывает 260 поликлиник города и более 16,8 тыс. единиц офисной техники. Перевод печатной инфраструктуры на аутсорсинг помог московским поликлиникам повысить управляемость печатных процессов и решить все задачи производства документов».

Другое важное направление совместной работы бизнеса и госструктур — формирование электронных архивов и библиотек. «Такой проект был реализован в Управлении архивами Свердловской области (УАСО), фонд которого насчитывает более 4 млн единиц хранения. Путем внедрения решений „Ксерокс: Электронные архивные фонды“ и „Ксерокс: Система потокового ввода документов“ в УАСО была сформирована автоматизированная информационная система, объединяющая Управление архивами и государственные архивы региона. Система была интегрирована с сайтом учреждения и системой межведомственного электронного взаимодействия», — рассказал Андрей Соловьев.

Бумага останется на столе

Понятно, что в силу объективных причин полного отказа от бумаги в госорганах не произойдет. Но, по мнению Дмитрия Шушкина, через несколько лет ЭДО сможет достичь правильной доли — 60% от общего объема документооборота.

Технологических препятствий для этого практически не осталось, за исключением, пожалуй, качества связи в отдаленных регионах, — подтвердил региональный директор по Восточной Европе, России и СНГ EMC Enterprise Content Division Вячеслав Кадников. — Препятствия остаются в основном организационные, которые касаются соблюдения правил работы с персональными данными, с информацией для служебного пользования и государственной тайной. Единой позиции внутри государственных структур по вопросам приоритетности использования электронного документооборота, к сожалению, по-прежнему нет.

Эксперты считают, что в условиях кризиса в 2015 году ИТ-бюджеты будут направлены в большей степени на поддержание работоспособности существующих систем и в меньшей степени — на их развитие.

Юлия Воронина



NVisionGroup
ЭНВИЖН ГРУП

Динамический интегратор



Снижение OPEX на эксплуатацию

до 30%

за счет повышения энергоэффективности, оптимизации затрат на дежурные смены и профилактический ремонт



Реклама



www.nvg.ru