

Автоматизация делопроизводства в крупной компании с территориально распределенной структурой

Открытое акционерное общество «Славянка» – крупнейшее территориально распределенное предприятие России в сфере ЖКХ. Основное направление его деятельности – управление специализированным жилищным фондом Министерства обороны РФ. Интенсивное развитие бизнеса, появление множества новых партнеров и заказчиков повлекли за собой усложнение бизнес-процессов компании. Как следствие, возрос объем обрабатываемых документов. Предприятию необходимо было решать задачи систематизации информации. А также обеспечения ее безопасности, сокращения времени на работу с документами и контроля основных бизнес-процессов. Для этого руководство компании взяло курс на внедрение ECM-системы «DIRECTUM» (СЭД «DIRECTUM»). Эта система успешно зарекомендовала себя на рынке ECM-систем.

М.Л. Борисов,
специалист ГК «TANAIS»

Б.Э. Дадашев,
консультант ГК «TANAIS»

В.С. Плаунов,
ведущий специалист
ГК «TANAIS»

Ф.Х. Тиморшина,
ведущий специалист
ГК «TANAIS»

Реализация проекта

В процесс внедрения СЭД «DIRECTUM» наравне с головным офисом должны были быть вовлечены все филиалы ОАО «Славянка». В рамках проекта предполагалось автоматизировать документооборот и бизнес-процессы по основной деятельности общества. Также планировалось объединить все удаленные подразделения в единое информационное пространство – централизованную систему с распределенной обработкой данных. После встреч и переговоров с потенциальными исполнителями реализацию проекта было решено доверить ГК «TANAIS». Эта компания имеет большой опыт подобных работ и является сертифицированным партнером компании-вендора*. На этапе проектирования совместная рабочая группа (сертифицированные специалисты ГК

© М.Л. Борисов,
Б.Э. Дадашев, В.С. Плаунов,
Ф.Х. Тиморшина, 2015

* Вендор – компания-поставщик (зачастую производитель) товаров и услуг под своей торговой маркой.

«TANAIS» и сотрудники ОАО «Славянка») разработала общую стратегию внедрения СЭД «DIRECTUM». Ее целью стало построение новой модели взаимодействия и работы с документами.

Внедрение проводилось группой специалистов ГК «TANAIS», но описание и регламентирование процессов осуществлялось ими совместно с сотрудниками компании «Славянка». Непосредственно вопросами автоматизации занимались специалисты ГК «TANAIS». В результате такого разделения удалось максимально эффективно вписать бизнес-процессы в новую информационную среду.

Цели внедрения

Важный фактор успеха внедрения – активное участие в нем руководства компании и ведущих пользователей системы. Они тестировали, высказывали свои пожелания относительно функционала и нюансов реализации. Благодаря прямому диалогу пользователей и специалистов по внедрению в систему были внесены новые возможности, учитывающие специфику документооборота заказчика.

От внедрения СЭД «DIRECTUM» в компании «Славянка» ожидалось следующее:

1. Сокращение времени на создание документов за счет использования типовых шаблонов исходящих и внутренних документов.

2. Упорядочивание работы с документами с введением типовых маршрутов и инструкций по работе с документами.

3. Упрощение контроля за исполнением поручений посредством формирования отчетов, поиска в системе и отслеживания всех действий по работе с документом.

4. Оптимизация работы делопроизводителей и сотрудников компании с помощью:

- создания внутренних распорядительных документов и исходящих писем в электронном виде;
- получения полной информации по связанным с входящей/исходящей корреспонденцией документам, задачам, поручениям;
- получения информации по местонахождению документов.

5. Повышение безопасности данных за счет разграничения прав доступа на уровне каждого филиала и места регистрации.

6. Проведение анализа загруженности сотрудников на основе информации о выданных каждому исполнителю заданиях, сроках исполнения и результатах выполнения работ.

7. Автоматическая актуализация данных по работникам, пользователям, подразделениям за счет интеграции системы



«DIRECTUM» с учетной и кадровой системами ОАО «Славянка».

8. Повышение культуры обращения с документами у сотрудников и руководства ОАО «Славянка» в рамках обучения работе в системе «DIRECTUM».

В проекте внедрения были выделены два основных направления работ по автоматизации: автоматизация договорного процесса и автоматизация делопроизводства. На последней остановимся подробнее.

Автоматизация делопроизводства

Автоматизация делопроизводства была реализована на базе модулей «Управление электронными документами», «Канцелярия» и «Управление деловыми процессами». Она охватила практически все соответствующие процессы центрального офиса и филиалов.



Модуль «Управление электронными документами»

Модуль «Управление электронными документами» поддерживает полный комплекс работ с электронными документами:

- создание и редактирование документов в форматах различных приложений, структурированное хранение;
- управление доступом, защита от изменений;
- атрибутивный и полнотекстовый поиски;
- создание нескольких версий одного и того же документа (различные форматы – DOC, PDF и др.);
- связывание документов, обеспечивающее быстрый доступ к документам по одной теме;
- создание теневого копий документов, позволяющее вернуть некорректно измененный или удаленный документ;
- разграничение прав доступа к каждому документу (просмотр, редактирование, полный доступ, отсутствие доступа);
- хранение истории работы с документацией.

Каждый электронный документ в системе «DIRECTUM» состоит из набора информации (текстовой, графической, аудио, видео и т. д.). Эта информация включает содержимое электронного документа и карточки. Карточка представляет собой форму с набором атрибутов, описывающих документ (автор, тип документа, дата создания, корреспондент и т. д.). С помощью этих атрибутов осуществляется поиск и группировка электронных документов (рис. 1).

Для организации хранения документов используются папки, в которые помещаются ссылки на электронные документы. Каждый документ (или версия документа) может быть в одном из состояний: «Разрабатываемый», «Действующий», «Устаревший». Это облегчает поиск, хранение документа, доступ к нему и значительно повышает удобство работы пользователей.

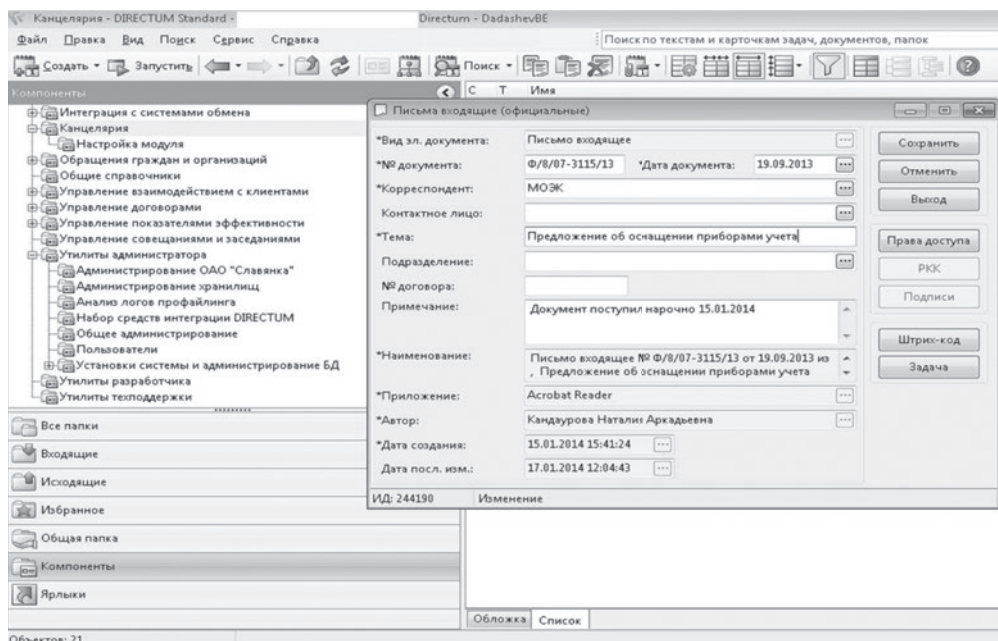


Рис. 1. Карточка документа

Например, версии документов могут храниться в удобном для редактирования DOC-формате, а окончательный согласованный вариант – в неизменяемом PDF-формате.

Для каждого вида документа (акт, приказ и пр.) определяется свой жизненный цикл, автоматически изменяющий состояние документа в ходе работы с ним. Размещение всех документов в едином информационном пространстве системы «DIRECTUM» облегчило пользователям поиск документов, созданных другими пользователями, в локальных каталогах на своих компьютерах и доступ к таким документам.

При одновременной работе большого количества пользователей в едином информационном пространстве возникает проблема одновременного редактирования одного документа несколькими пользователями. Для решения этой задачи в системе реализована модификация классического механизма мультиверсного блокирования. Пользователи могут одновременно редактировать разные версии документа и его карточку, а также создавать новые версии, в т. ч. в разных форматах. При этом остальные могут просматривать редактируемые версии и карточку документа. Помимо этого в системе можно настроить получение оповещений об освобождении документа, если при попытке открытия документ заблокирован другим пользователем. Предусмотрена и возможность работы с отдельными документами в автономном режиме с помощью экспорта/импорта документа, а также блокировки экспортированного документа до тех пор, пока не будет произведен его возврат в систему.



Пользователю доступны различные возможности для оперативного поиска документов в электронном виде.

Поиск может осуществляться по заданным реквизитам карточки и по содержимому документа с учетом всех грамматических форм слов на основе морфологического анализа (полнотекстовый поиск). Есть вариант глобального поиска, при котором результатом поиска может стать любой объект системы (документы, папки, задачи, задания).

Централизованный характер хранения информации и доступ к ней большого количества пользователей центрального офиса и филиалов обуславливают необходимость защиты от несанкционированного доступа. Для обеспечения конфиденциальности хранящихся в системе «DIRECTUM» документов и контроля доступа к ним были реализованы следующие механизмы:



- **формирование групп пользователей по территориальному принципу (по филиалам) и функциональным обязанностям (администраторы, делопроизводители, аудиторы и т. д.) с соответствующими ограничениями доступа к информационным ресурсам системы;**
- **контроль и настройка прав доступа к любому объекту системы (полный доступ, изменение, просмотр, отсутствие доступа);**
- **протоколирование всех действий пользователей, позволяющее быстро восстановить историю работы с документом и проконтролировать такие действия над документом, как просмотр, изменение, экспорт копии документа и пр.**

Модуль «Канцелярия»

Модуль «Канцелярия» существенно облегчил выполнение операций по обработке документов в соответствии с требованиями ГСДОУ*. Были обеспечены:

- **единая регистрация всей корреспонденции и внутренних документов с использованием регистрационно-контрольных карточек (РКК) (рис. 2);**
- **регистрация местонахождения документа на любом этапе жизненного цикла (рассмотрение руководством, согласование, исполнение и т. д.);**
- **контроль над своевременным исполнением поручений, резолюций и указаний руководства;**

* Государственная система документационного обеспечения управления. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения управления. М.: Главархив, 1991.

- списание документов в дело в соответствии с принятой в организации номенклатурой дел;
- быстрый поиск документов, получение необходимых стандартных форм и журналов, статистических отчетов по документообороту организации.

Рис. 2. Карточка РКК

Все РКК заносятся в соответствующие журналы учета, сгруппированные в три справочника: **Входящие РКК**, **Исходящие РКК** и **Внутренние РКК**.



1. Справочник **Входящие РКК** включает журналы:

Входящие документы, Обращения граждан, Распоряжения вышестоящих организаций, Судебная переписка, Входящие документы для служебного пользования (ДСП).

2. В справочник **Исходящие РКК** вошли журналы:

Исходящие документы, Исходящие документы ДСП.

3. Справочник **Внутренние РКК** содержит журналы:

Доверенности, Приказы по основной деятельности, Распоряжения, Служебные записки.

Все поручения хранятся в справочнике **Поручения по РКК** в виде структурированных записей. С каждой записью справочника связаны электронные документы и задачи. Таким образом, вся информация по работе над документами скапливается в едином хранилище. Общая информация о поручении, например текст поручения, автор, контролер, информация об исполнителях и т. д., заполняется при создании карточки поручения (рис. 3). Помимо этого, доступен набор функциональных кнопок для выполнения соответствующих операций.

Поручения по РКК

*Тип поручения: Резолюция №: 1 Дата поручения: 07.04.2014

Автор: Жданов Александр Анатольевич *План. дата: 07.05.2014

*Текст: Мадонов В.А., Королькову А.М. Прошу по принимаемым мерам подготовить предложения с проектом ответа.

*На контроле: Снято Особый контроль Факт. дата: 18.04.2014

Контролер: Жданов Александр Анатольевич РКК Запросить отчет

Основание для снятия с контроля: Принять

Главное поручение:

Наблюдатели

*№	Работник
Пусто	

Исполнители

*№	*Ответ...	*Подразделение	Автомати...	Дата отче...	Исполнит...	Отчет
1	Да	Управление охраны тр...	Да	18.04.2014	Мадонов ...	письмо №5669
2	Нет	Отдел эксплуатации ка...	Да	18.04.2014	Королько...	письмо №5669

Отчет о выполнении
 Запрос за (дней): Запрос каждые (дней): Дата последнего:

ИД: 744684 Утверждена Славянка Просмотр

Рис. 3. Карточка поручения по РКК

Модуль «Управление деловыми процессами»

Модуль «Управление деловыми процессами» автоматизирует процессы согласования и обработки электронных документов (docflow). Также он обеспечивает выдачу электронных задач/заданий и контроль их исполнения (workflow).



В системе «DIRECTUM» под терминами «задача» подразумевается инициированный пользователем (либо системой) исполняемый модуль. С помощью этого модуля реализуется логика конкретного делового процесса. В задаче описываются работы, которые нужно выполнить, задается порядок выполнения (кто из пользователей и в какой последовательности будет производить работы). Задача также содержит необходимые объекты вложения (документы, таблицы и т. д.). В соответствии с установленным порядком задача разбивается системой на отдельные задания. Каждый пользователь, указанный в задаче, получает свое задание. Работа с задачами и заданиями ведется через карточки (рис. 4).

Последовательность исполнения задачи пользователями определяется маршрутом, задающимся вручную (свободный маршрут) либо заранее сформированным в системе (типовой маршрут).

При старте задачи со свободным маршрутом инициатор вручную заполняет поля карточки задачи и самостоятельно формирует список исполнителей из пользователей системы.

Для управления жестко регламентированными или часто повторяемыми бизнес-процессами настраиваются неизменяемые типовые (жесткие) маршруты.

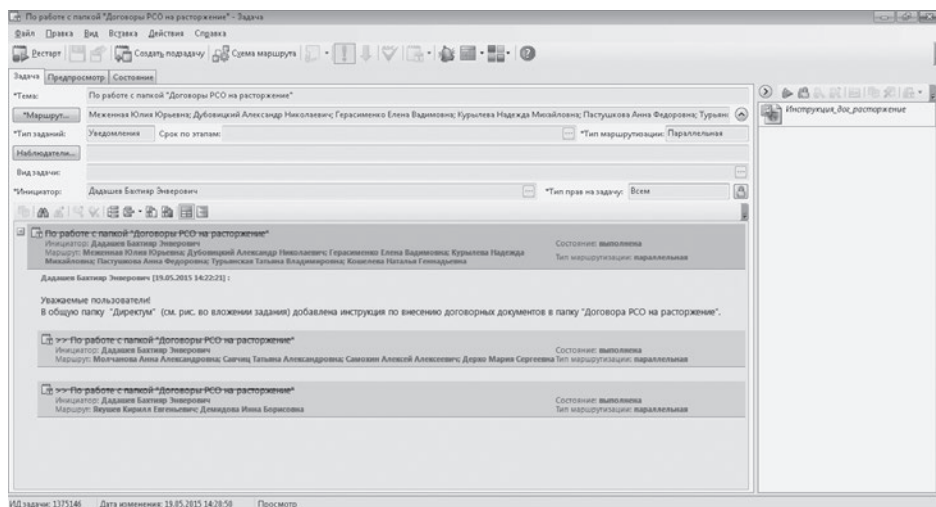


Рис. 4. Карточка задачи

При формировании задачи с жестким типовым маршрутом система сама составляет список исполнителей, автоматически заполняются любые поля задачи. При необходимости автоматически считывается информация из вложений и связанных объектов (задач, подзадач, электронных документов, справочников). Таким образом, система жестких типовых маршрутов является мощным инструментом для автоматизированного создания задач в соответствии с заданными бизнес-правилами любой сложности.

Для автоматизации процессов в делопроизводстве компании ОАО «Славянка» было разработано и внедрено несколько типовых маршрутов:



- ознакомление с документом – рассылка внутренних документов в организации;
- рассмотрение входящего документа – создание задания на рассмотрение входящего документа;
- исполнение поручений по РКК – создание заданий для исполнителя и контролера поручения по РКК;
- отправка заданий исполнителям поручения по РКК – автоматически инициируемая системой отправка заданий всем исполнителям поручений в ходе работы с типовым маршрутом («Исполнение поручений по РКК»).

Ниже с помощью стандартной нотации моделирования бизнес-процессов (Business Process Modeling Notation (BPMN)) описана схема автоматизации двух основных бизнес-процессов – «Рассмотрение входящего документа» (рис. 5) и «Исполнение поручений по РКК» (рис. 6). Роли между участниками вышеупомянутых процессов в BPMN-схемах распределены следующим образом:

- **Руководитель** – руководитель или его заместители. Работают с документами в бумажном или электронном виде, выносят резолюцию по входящему документу.

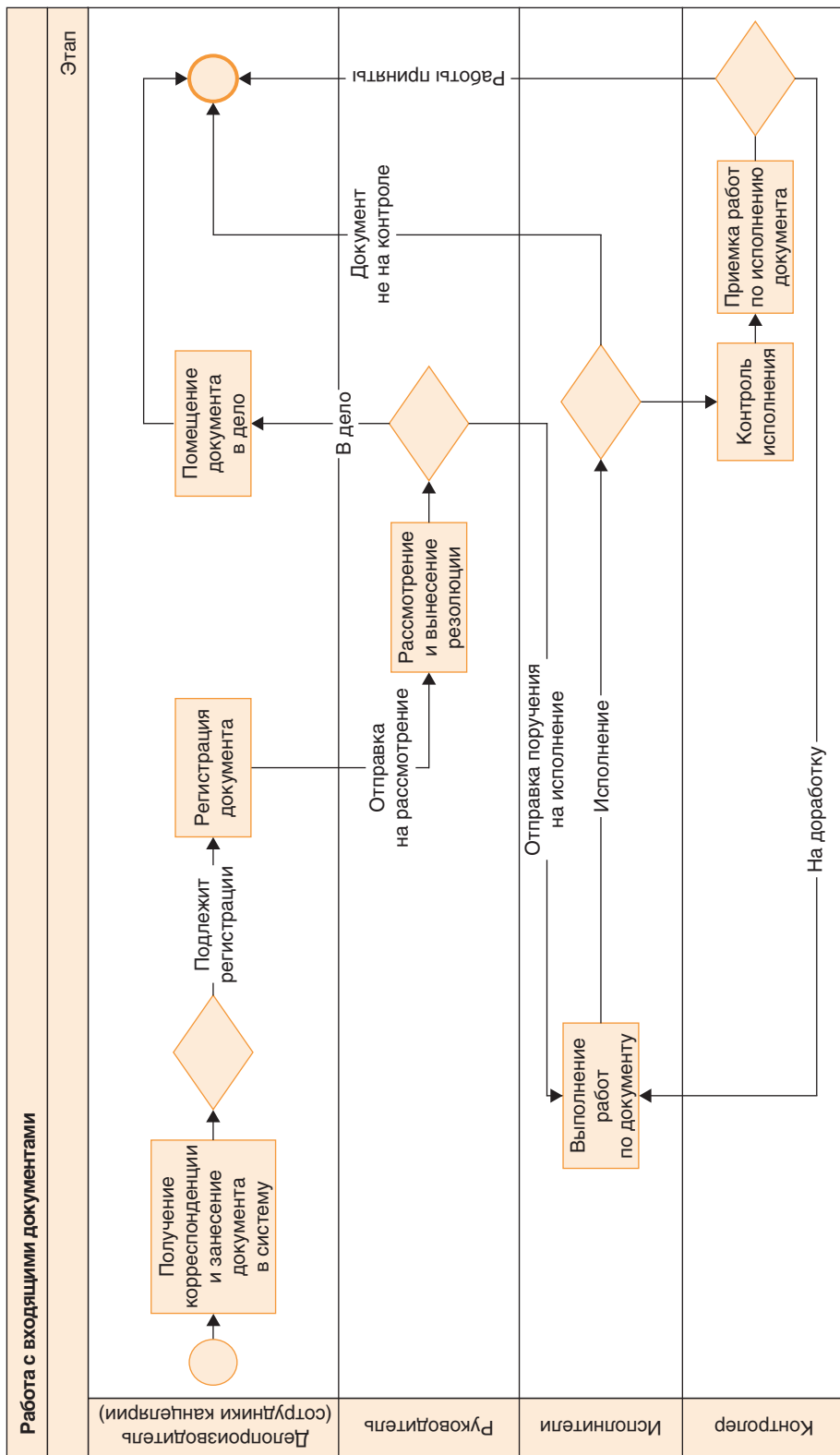


Рис. 5. Рассмотрение входящего документа

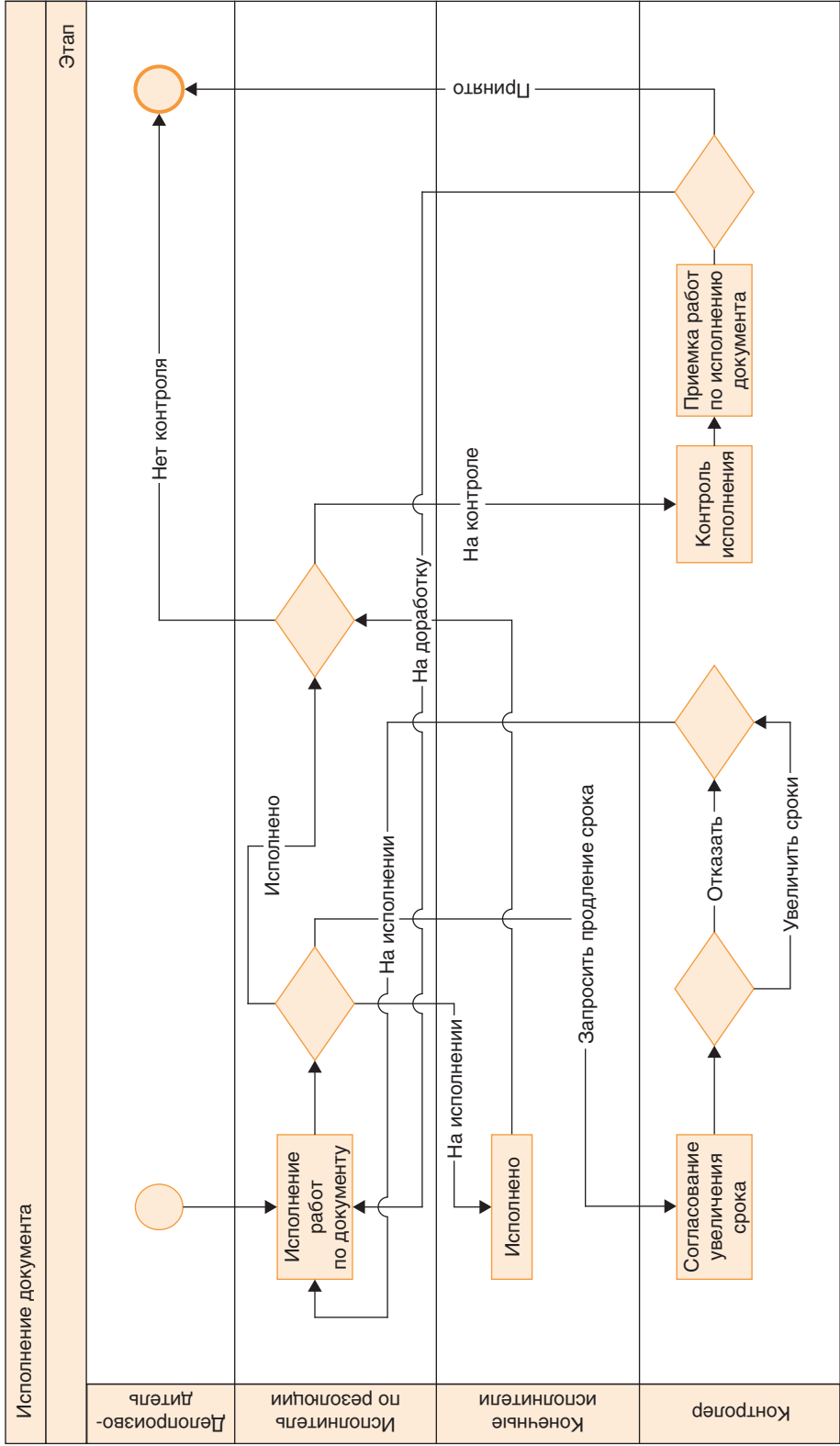


Рис. 6. Исполнение поручений по РКК

- **Исполнитель** – специалист организации. Получает на исполнение задание с входящим документом, выполняет работы по резолюции руководителя.
- **Контролер** – специалист организации. Осуществляет контроль работ по исполнению резолюций, запрашивает отчеты от исполнителей.
- **Сотрудник канцелярии** – отвечает за получение, сортировку, регистрацию, занесение бумажного документа в систему и мониторинг исполнения резолюций.
- **Помощник руководителя** – осуществляет занесение резолюций руководителя в систему, отправку документов на исполнение.



Следует также отметить, что в модуле «Канцелярия» предусмотрено формирование различных отчетов. Это отчеты для анализа данных по движению и исполнению документов и отчеты, предусмотренные требованиями ГСДОУ: контроль исполнения поручений, просроченные поручения, номенклатура дел, опись дел постоянного и длительных сроков хранения и т. д.

Благодаря внедрению СЭД «DIRECTUM» в компании «Славянка» произошло существенное сокращение затрат времени на все работы с документацией. В результате удалось оптимизировать человеческие ресурсы, направив их на исполнение стратегических задач. Система дала возможность руководству оперативно контролировать исполнительскую дисциплину сотрудников компании, в т. ч. в территориально удаленных подразделениях. Первый заместитель генерального директора ОАО «Славянка» Е.Г. Бавыкина так отозвалась о внедрении СЭД: «Эффективность подхода, продемонстрированная ГК «TANAIS» в рамках проекта внедрения, доработки и сопровождения системы электронного документооборота DIRECTUM, позволяет нам высказать свою удовлетворенность результатами текущего проекта. Выражаем благодарность за успешно реализованный проект».

В 2013 г. СЭД «DIRECTUM» была переведена в промышленную эксплуатацию. Она продолжает успешно функционировать во всех филиалах компании ОАО «Славянка» с общей численностью более 8000 пользователей. В системе в среднем ежедневно запускается порядка 2000 задач с несколькими вложенными документами в каждой, более 2/3 из которых связаны с бизнес-процессами канцелярии. В итоге общее число документов, хранящихся в системе, уже превысило 1 млн экземпляров. Число запущенных и обработанных в системе задач – более 2 млн.