

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА «DIRECTUM» В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ЖКХ

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

ООО «ТАНАИС Ритейл», Москва, e-mail: b.dadashev@tanais.ru

В настоящей статье рассмотрен опыт внедрения системы электронного документооборота «DIRECTUM» (СЭД «DIRECTUM») в одном из крупнейших предприятий сферы управления ЖКХ – компании «Славянка». В рамках проекта внедрения были автоматизированы документооборот и бизнес-процессы, связанные с основной деятельностью компании «Славянка», а также объединены все удаленные подразделения в единое информационное пространство. Автоматизация охватила процессы канцелярии – делопроизводственным службам стало проще работать с входящей и исходящей корреспонденцией, осуществлять поиск документов и готовить отчетность по документообороту, а также отслеживать и контролировать исполнительскую дисциплину сотрудников. Управление договорными процессами после внедрения СЭД «DIRECTUM» осуществляется в электронном виде на всех этапах: разработка проектов договоров, их согласование, утверждение и подписание с учетом полномочий. Внедрение СЭД «DIRECTUM» обеспечило полный контроль и прозрачность всей рабочей деятельности, дало возможность оперативно отслеживать и контролировать исполнительскую дисциплину сотрудников, в том числе и территориально удаленных, и, следовательно, повысить эффективность всех остальных рабочих процессов компании «Славянка».

Ключевые слова: документооборот, СЭД «DIRECTUM», автоматизация, бизнес-процесс

EXPERIENCE INTRODUCTION OF ELECTRONIC DOCUMENT «DIRECTUM» IN THE MANAGEMENT OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

Borisov M.L., Dadashev B.E., Plaunov V.C., Timorshina F.K.

LLC «TANAIS Retail», Moscow, e-mail: b.dadashev@tanais.ru

The article describes the experience of implementation the electronic document management system «DIRECTUM» (EDMS «DIRECTUM») in one of the largest enterprises in the management of housing and communal services – company «Slavyanka». The project implementation were automated workflow and business processes related to the main activity of company «Slavyanka», as well as all remote units are combined into a single information space. Automation of processes covered Chancellery – clerical services has become easier to work with incoming and outgoing correspondence, to search for documents and report on document management, as well as track and monitor the performance discipline employees. Management of contractual processes after the introduction of EDMS «DIRECTUM» is make electronically at all stages: drafting contracts, their coordination, approval and signing of the given authority. Implementation of EDS «DIRECTUM» provided full control and transparency of the labor activity, made it possible to track and monitor operational performance discipline employees, including geographically remote, and therefore increase the effectiveness of all the other work processes of company «Slavyanka».

Keywords: document management, EDMS «DIRECTUM», automation, business process

Сложная корпоративная структура крупных компаний и холдингов обуславливает трудности в работе с корпоративной информацией: большой постоянно растущий объем документов, появление новых партнеров, необходимость постоянного взаимодействия сотрудников удаленных филиалов и обеспечение выполнения сквозных процессов. В таких условиях, IT-решения для крупных компаний должны удовлетворять требованиям высокой масштабируемости, открытости, интегрируемости, а также поддержки территориально-распределенной работы.

Таким образом, необходимы масштабные решения, поддерживающие сложные распределенные бизнес-процессы и ориентированные на построение единого информационного пространства крупных компаний.

Открытое акционерное общество (ОАО) «Славянка» – крупнейшее пред-

приятие России в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Основное направление деятельности компании – управление специализированным жилищным фондом Министерства обороны РФ, эксплуатационное содержание и комплексное обслуживание казарменно-жилищного фонда и сетей водоснабжения военных городков.

В результате динамичного развития ОАО «Славянка» и в целях эффективной работы компании создана сеть из более 50 филиалов, организованы дополнительные обособленные подразделения в труднодоступных районах и областях для обеспечения работы с населением и улучшения качества оказываемых услуг, создана «горячая линия» для решения самых важных задач в кратчайшие сроки. В свою очередь интенсивное развитие бизнеса, появление множества новых партнеров и заказчиков повлекли за собой усложнение бизнес-процессов ОАО «Славянка» и увеличение объема об-

рабатываемых документов. В этих условиях для эффективной работы предприятия и его должной конкурентоспособности необходимо было решать задачи, связанные с систематизацией информации, обеспечением ее безопасности, сокращением времени на работу с важными документами и отслеживанием основных бизнес-процессов. Для реализации этих принципов руководство компании взяло курс на внедрение ECM-системы (Enterprise Content Management) и решить эти задачи было призвано внедрение системы электронного документооборота (СЭД) «DIRECTUM».

СЭД «DIRECTUM» относится к классу ECM-систем и поддерживает полный жизненный цикл управления документами, при этом традиционное «бумажное» делопроизводство органично вписывается в электронный документооборот. СЭД «DIRECTUM» обеспечивает организацию и контроль деловых процессов на основе технологии Workflow: согласование документов, обработка сложных заказов, подготовка и проведение совещаний, поддержка цикла продаж и других процессов взаимодействия.

Решения СЭД «DIRECTUM» для крупных структур призваны не только обеспечить хранение и обмен большим количеством документов и корпоративных данных, но и решить специфические задачи, неизбежно возникающие с ростом объема деятельности компании на рынке:

- поддержка различных способов организации территориально удаленного взаимодействия сотрудников;
- обеспечение сквозных процессов компании, в том числе, с сохранением специфических регламентов работы в каждом из подразделений;
- организация управления проектной деятельностью;
- поддержка процессов закупки товаров и услуг на основе организации конкурсов и тендеров;
- интеграция «DIRECTUM» с корпоративными информационными системами и организация единой информационной инфраструктуры.

В процессе внедрения СЭД «DIRECTUM» наравне с головным офисом должны были быть затронуты все филиалы компании «Славянка». В рамках проекта планировалось автоматизировать документооборот и бизнес-процессы, связанные с основной деятельностью компании «Славянка», а также объединить все удаленные подразделения в единое информационное пространство с распределенной обработкой. В итоге, опираясь на

богатый опыт бизнес-консалтинга и анализ основных бизнес-задач организации, совместная рабочая группа, в состав которой вошли сертифицированные специалисты компании «ТАНАИС Ритейл» и сотрудники компании «Славянка», разработала общую стратегию внедрения СЭД «DIRECTUM», целью которой стало построение новой модели взаимодействия и работы с документами.

Таким образом, система «DIRECTUM» стала основой для создания единого информационного пространства в масштабах всей организации.

Внедрение реализовывалось группой специалистов компании «ТАНАИС Ритейл». При этом описание и регламентирование процессов осуществлялись совместно с сотрудниками компании «Славянка», а непосредственно вопросы автоматизации занимались специалисты «ТАНАИС Ритейл»: таким образом, удалось максимально эффективно вписать бизнес-процессы в новую информационную среду.

Важным фактором успеха проекта стало то, что руководство компании и ведущие пользователи системы активно включились в процесс внедрения – тестировали, высказывали свои пожелания относительно функционала и нюансов некоторых типовых маршрутов. Благодаря прямому диалогу пользователей и специалистов по внедрению, в системе появились новые возможности, наиболее точно отражающие специфику объекта внедрения.

Исходя из сформулированных требований были внедрены следующие бизнес-процессы системы СЭД «DIRECTUM»:

- регистрация входящих документов и вынесение резолюций.
- исполнение поручений по резолюции руководителей
- регистрация исходящих документов.
- ознакомление и контроль исполнения по приказам, положениям и распоряжениям.
- согласование служебных записок по направлению деятельности
- согласование торгово-закупочной и договорной документации

На практике это нашло отражение во внедрении функционала базовых модулей СЭД «DIRECTUM», модулей «Канцелярия» и «Управление договорами». С помощью данных модулей были автоматизированы все процессы, связанные с входящей/исходящей корреспонденцией, организационно-распорядительной документацией и договорными документами.

Было реализовано многофункциональное управление документацией, кото-

рое включает в себя не только поддержку жизненного цикла каждого документа (от создания до отправки в архив), но и ввод информации из различных источников (например, из электронной почты, со сканеров, факсов и т.д.), а также преобразование и хранение документации в разных форматах (DOC, PDF и другие). Помимо этого, была достигнута четкая организация и эффективный контроль всех бизнес-процессов (от согласования документов до поддержки сложного цикла продаж), благодаря бизнес-ориентированной службе Workflow и редактору схем типовых маршрутов.

Для одновременного обучения большого числа новых сотрудников был разработан и апробирован специальный комплекс видеокурсов и текстовых иллюстрированных инструкций, доступный для пользователей СЭД «DIRECTUM» персонала компании «Славянка».

В 2013 году система была переведена в промышленную эксплуатацию. В итоге внедрения скорость обработки документов увеличилась на порядок, снизились издержки бумажного документооборота, а процессы взаимодействия стали прозрачными, управляемыми и легко прогнозируемыми. Все это в совокупности повысило эффективность управления бизнесом в компании в целом.

На сегодняшний день вся работа с организационно-распорядительными документами в кампании «Славянка» – от разработки приказов и распоряжений до ознакомления сотрудников с ними – ведется полностью в модуле «Канцелярия». Автоматизация охватила практически все процессы канцелярии – делопроизводственным службам стало проще работать с входящей, исходящей корреспонденцией и внутренними документами, осуществлять их поиск и готовить отчетность по документообороту, в соответствии с резолюциями руководителей отправлять соответствующие поручения, а ответственным исполнителям (контролеры, наблюдатели) и руководству – отслеживать и контролировать исполнительскую дисциплину сотрудников. Таким образом, система облегчает выполнение рутинных операций по обработке бумажных документов в соответствии с требованиями ГСДОУ: единую регистрацию всей корреспонденции, а также внутренних документов с использованием регистрационно-контрольных карточек (РКК); регистрацию местонахождения бумажного документа на любом этапе жизненного цикла: рассмотрение руководством, согласование, исполнение

и т.д.; контроль над своевременным исполнением поручений, резолюций и указаний руководства; списание документов в дело в соответствии с принятой в организации номенклатурой дел; быстрый поиск документов, получение необходимых стандартных форм и журналов, а также статистических отчетов по документообороту организации. Для реализации соответствующих бизнес-процессов в рамках модуля «Канцелярия» разработаны и реализованы такие типовые маршруты как рассмотрение входящего документа, отправка заданий исполнителям поручений по РКК, исполнение поручений по РКК и т.д.

Управление договорными процессами также было переведено в электронный вид на всех этапах: разработка проектов договоров, их согласование, утверждение и подписание с учетом полномочий. В рамках модуля «Управление договорами» была выполнена автоматизация всех этапов работы с договорными документами (подготовка проекта, согласование, подписание, регистрация, контроль возврата от контрагента), обеспечено централизованное хранение информации по договорам и оперативный поиск необходимых данных. Первым этапом работы с договорным документом является разработка проекта документа, при котором ответственный сотрудник создает исходящий договор в системе либо заносит входящий документ в СЭД «DIRECTUM». На этапе согласования ответственный сотрудник отправляет проект договора по типовому маршруту, который позволяет задать строго определенную последовательность согласования для каждой категории договорных документов. Регистрация сопутствующих договорных документов в справочнике «Договоры» дает возможность анализировать существенные изменения, влияющие на условия и сроки действия договора. Для сотрудников, ответственных за договор, реализована настройка напоминания о наступлении контрольных дат, этапов и сроков договора. Ведение этапов по договорам предоставляет дополнительные возможности контроля и анализа благодаря использованию настроенных в системе отчетов. Наряду с этим система также обеспечивает хранение всех договорных документов в соответствии с правами доступа на период исполнения обязательств и архивное хранение в соответствующих справочниках. Для однотипных договорных документов введены шаблоны, использование которых сводит к минимуму риск возникновения ошибок. С учетом специфики бизнес-про-

цессов в рамках проекта были разработаны и внедрены такие типовые маршруты как согласование договорных документов, согласование аварийных договоров, согласование ресурсных договоров, согласование дополнительных соглашений, утверждение договоров по распоряжению 193.

На сегодняшний день, в системе «DIRECTUM» работает более 8000 сотрудников компании «Славянка», автоматизация охватила все подразделения и филиалы, от Владивостока и до Калининграда. Количество ежедневно запущенных заданий в системе составляет порядка нескольких тысяч, содержащих в себе в сумме до 10 тысяч вложенных документов, совокупный численный объем которых уже превысил 1 млн единиц. Работа удаленных подразделений в СЭД «DIRECTUM» организована несколькими способами:

1. Запуск в качестве приложения WINDOWS с рабочего стола – «толстый клиент». Этот режим также в основном используют сотрудники центрального офиса

2. Веб-клиент и мобильный веб-клиент позволяют работать с «DIRECTUM» через интернет, используя браузер. Этот режим полезен сотрудникам, работающим вне офиса – в командировке, дома или в дороге с использованием мобильного доступа, а также для тех, кому по работе нужен облегченный функционал.

3. Режим терминального доступа, когда пользователи подключаются к серверу терминалов, удаленно взаимодействуя с рабочим столом Windows и системой «DIRECTUM».

Базовые возможности системы предусматривают формирование отчетов для анализа данных по наличию и изменению электронных документов, а также состоянию и исполнению задач и заданий. При необходимости анализа сложных процессов включается режим сбора статистики. Статистические данные собираются из блоков типовых маршрутов благодаря встроенной функции регистратора. Эти данные преобразуются в форму, удобную для анализа, и дополняются данными из задействованных в процессе документов и справочников, а также данными о пользователях.

Предоставляя руководителю полный контроль каждого этапа выполнения задания, СЭД «DIRECTUM» оказывает непосредственное влияние на исполнительскую дисциплину персонала. С помощью системы руководитель имеет возможность поставить перед подчиненными многоуровневую задачу и быть абсолютно уверенным в ее надлежащем исполнении. В зависимости от

ограничений по времени (один рабочий день, неделя, месяцев) в создаются отчеты с указанием несвоевременно выполненных или просроченных заданий. На основе этих отчетов руководство проводит необходимые мероприятия для выявления причин, устранения негативных последствий и создания комплекса мер во избежание повторения ситуации.

Таким образом, результатами внедрения системы электронного документооборота DIRECTUM в компании «Славянка» нужно отметить:

- сокращение времени на создание документов за счет использования типовых шаблонов исходящих и внутренних документов, тендерных и договорных документов.

- упорядочивание работы с документами за счет использования типовых маршрутов и введения в действие инструкций по работе с документами.

- упрощение контроля над исполнением поручений за счет возможности формирования отчетов и поисков в системе, а также использования задач, в которых фиксируются действия по работе с документом.

- оптимизация работы делопроизводителей и сотрудников за счет: создания внутренних управляющих документов и исходящих писем в электронном виде; получения полной информации по связанному с входящей корреспонденцией документами, задачами, поручениями; получения информации по местонахождению документов.

- повышение безопасности данных за счет разграничения прав доступа на уровне каждого филиала и места регистрации.

- получение возможности анализа загрузки сотрудников за счет наличия полной информации о выданных каждому исполнителю заданиях с учетом сроков исполнения и о результатах выполнения работ.

- автоматическая актуализация данных по работникам, пользователям, подразделениям за счет интеграции СЭД «DIRECTUM» с учетной и кадровой системами ОАО «Славянка».

- повышение уровня грамотной работы в СЭД «DIRECTUM» за счет обучения сотрудников и руководства ОАО «Славянка».

Внедрение системы электронного документооборота непосредственно повлияло на конкурентные преимущества компании по сравнению с другими организациями той же отрасли. За счет ускорения течения информационных процессов и строгого контроля практически каждого рабочего действия значительно повысилась скорость и качество обслуживания клиентов. Благо-

даря использованию СЭД «DIRECTUM» компания «Славянка» очевидно стала менее зависимой от конкретных сотрудников и более мобильной в своей повседневной деятельности, что даёт возможность получить новые, более широкие деловые возможности для достижения успехов.

Выводы

1. Благодаря внедрению СЭД «DIRECTUM» в компании «Славянка» произошло существенное сокращение затрат времени на все повседневные работы с документацией, ускорение документооборота.

2. Система «DIRECTUM» обеспечила возможность оперативно отслеживать и контролировать исполнительскую дисциплину

сотрудников, в том числе и территориально удаленных.

3. С вводом в эксплуатацию СЭД «DIRECTUM» была достигнута четкая организация и эффективный контроль всех бизнес-процессов (от согласования документов до поддержки сложного цикла продаж), что обеспечило полный контроль и прозрачность всей рабочей деятельности компании.

Список литературы

1. Система электронного документооборота и управления взаимодействием для ОАО «СЛАВЯНКА». Проектные решения. «ТАНАИС Ритейл», 2013.

2. Система электронного документооборота и управление взаимодействием «DIRECTUM». Руководство разработчика. Компания «DIRECTUM», 2013.