

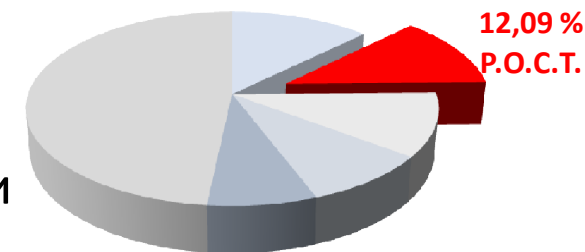
Опыт создания единого информационного пространства на платформе 1С:Документооборот



Васильев Сергей Михайлович
Директор департамента маркетинга и развития
АО «Регистратор P.O.C.T.»

О компании АО «Регистратор Р.О.С.Т.»

- “ Профессиональный участник рынка ценных бумаг, учитывающий права собственности на ценные бумаги в реестрах российских акционерных обществ
- “ Опыт работы на рынке ценных бумаг – **20** лет
- “ Лидер отрасли на протяжении многих лет
- “ Предоставляет качественные высокотехнологические услуги в условиях сложного рынка и динамично изменяющегося законодательства
- “ №1 в профессиональном рейтинге **ПАРТАД**
- “ Клиенты более 7500 акционерных обществ, которые выбрали Р.О.С.Т. в качестве держателя реестра



Наши клиенты

КРУПНЕЙШИЕ РОССИЙСКИЕ КОМПАНИИ



РОССИЙСКИЕ АКТИВЫ КРУПНЫХ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОМПАНИЙ

И ЕЩЕ СВЫШЕ 7500 АКЦИОНЕРНЫХ
ОБЩЕСТВ...

Мы в России



Наш проект: начальные условия

КЛИЕНТСКИЕ ПРОЦЕССЫ



Прием реестров



База данных клиентов



Интернет-сайт

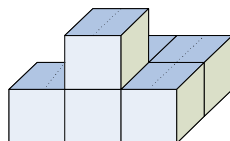


База данных региональных подразделений

УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ И РАСЧЕТЫ С КЛИЕНТАМИ



1С-Корпорация: управление финансами



Архив договоров

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ПРОЦЕССЫ



Система ведения реестров «Зенит»



Электронный документооборот с клиентами



Выплата дивидендов



Управление собраниями акционеров



Проведение собраний



Корпоративная электронная почта

Наш проект: что сделано

КЛИЕНТСКИЕ ПРОЦЕССЫ

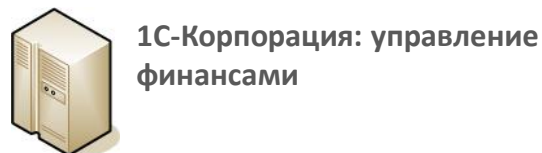


1С:Документооборот

ПРОЦЕССЫ ПРОИЗВОДСТВА



УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ И РАСЧЕТЫ С КЛИЕНТАМИ

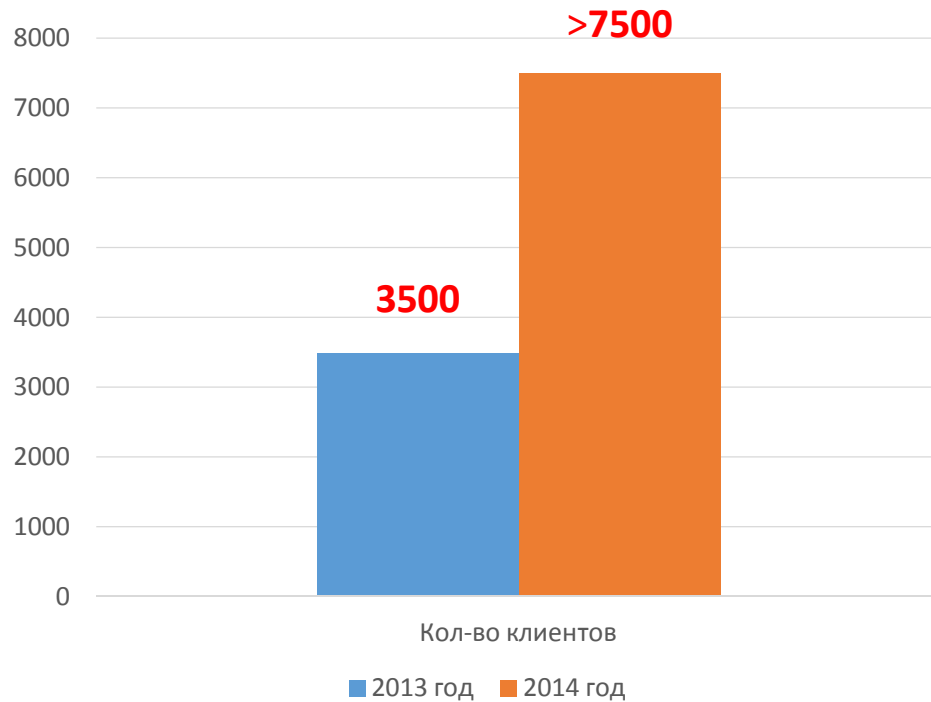


Наш проект: что сделано

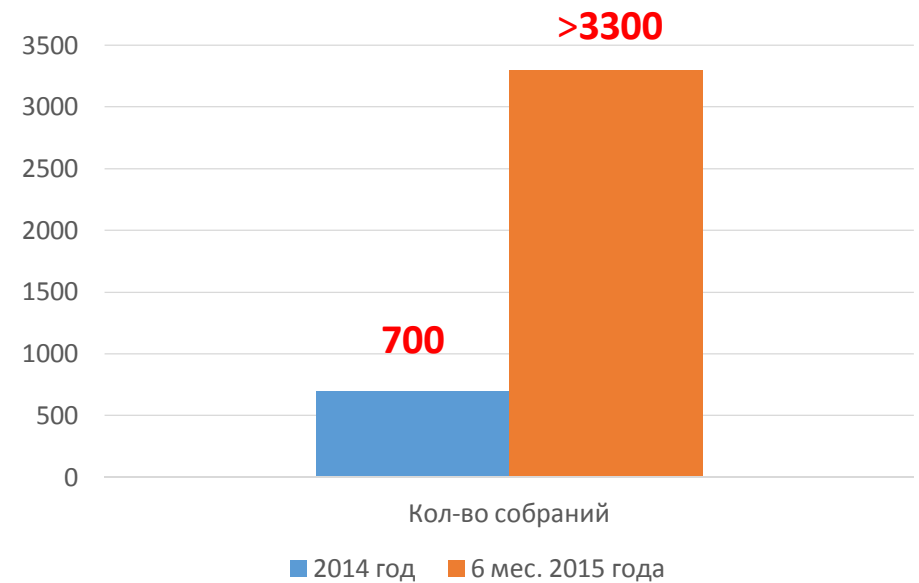
- “ В системе 1С:Документооборот консолидирована информация о клиентах, заключенных договорах, финансовых условиях, обязательствах по оказанию услуг
- “ Полностью автоматизированы важные бизнес-процессы: прием реестра, управление собраниями акционеров
- “ Все процессы – в едином информационном пространстве – вся информация «под рукой» у сотрудников
- “ Внедрены on-line интернет услуги для клиентов, сайт содержит автоматически обновляемые страницы – это стало возможным благодаря качественной информации, консолидированной в системе 1С:Документооборот
- “ Информация о клиентах и договорных отношениях вводится однократно и используется в других системах
- “ Проект продолжается – мы почти готовы перейти к биллингу и автоматическим расчетам с клиентами
- “ Ряд корпоративных приложений собственной разработки выведено из эксплуатации, информационная система стала проще

Наш проект: бизнес-результаты

Количество клиентов



Количество подготовленных и проведенных общих собраний акционеров



✓ КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ НЕ ИЗМЕНИЛОСЬ

Начало проекта – должны быть причины

- “ Изменение в законодательстве – появление новых клиентов и новых обязательств
- “ Конкурентный рынок – ценовая конкуренция за новых клиентов, конкуренция по оплате труда на достаточно узком рынке (нас, регистраторов, всего 40)
- “ Невысокомаржинальный бизнес: при невысоких ценах – высокие трудозатраты и труд опытных специалистов
- “ Основные расходы компании – оплата труда персонала
- “ Стремление оставаться лидером и развиваться
- “ Понимание, что в новых условиях важна операционная эффективность, т.е. необходимо повысить производительность труда

***Совет:** Для модернизации бизнеса, в том числе для внедрения ESM, должны существовать объективные причины. Без понимания руководством необходимости внедрения новых технологий и его поддержки ваш проект скорее всего не будет успешным. Не заручившись поддержкой высших руководителей - не читайте проект!*

Рецепт успеха – производительность труда

Наши ключи к увеличению производительности труда:

- “ Агрегирование информации для принятия решений на рабочих местах сотрудников
- “ Полная автоматизация типовых процессов – заключение и согласование договора, прием реестра акционеров, «подключение клиентов» к услугам, массовое выставление счетов, автоматическая обработка клиентских запросов, биллинг услуг
- “ Стандартизация форм документов и автоматизация их создания (шаблоны договоров, клиентских распоряжений и запросов, формы отчетов и т.п.).
- “ Предоставления клиентам онлайн сервисов, внедрение технологий самообслуживания для клиентов, в том числе с применением юридически значимого ЭДО

Совет: *Сформулируйте цель предстоящего проекта. Как правило, цель будет состоять в увеличении прибыльности бизнеса за повышения производительности труда при сохранении или повышении качества продукта. Учтите специфику бизнеса и «подберите СВОИ ключи» к повышению производительности труда – ваше предприятие сможет заработать даже в сложных условиях внешней среды.*

Концентрируйте усилия

Наши ключевые проблемы:

- “ На рабочих местах сотрудников не было полного набора данных для выполнения возложенных функций – обращения в другие отделы «съедали» драгоценное время
- “ Повторный ввод данных в различные корпоративные приложения
- “ В различных корпоративных приложениях не использовалась единые нормативно-справочные данные
- “ Недостаточная стандартизация форм предоставления информации клиентам
- “ Не предоставлялись интернет-услуги, технологии юридически значимого ЭДО применялись ограниченно
- “ Недостаточная оперативность выставления счетов за оказанные услуги

Совет: концентрируйтесь – среди многих проблем выделите те, устранение которых повлечет наибольшую выгоду для бизнеса, начните с их устранения.

Выбор системы автоматизации

Почему мы выбрали 1С: Документооборот?

- “ Функциональность соответствует нашим задачам – приняли во внимание реальные задачи, круг которых мы определили до выбора системы
- “ Стоимость лицензий и внедрения соответствует нашим возможностям по финансированию проекта на различных его стадиях и на этапе эксплуатации
- “ В штате сотрудников есть IT-специалисты, которые знают платформу 1С как программисты и могут настраивать и адаптировать систему
- “ Надежный разработчик системы – мы уверены, что он не исчезнет с рынка, мы всегда от него получим адекватную поддержку, будем развиваться вместе с развитием системы
- “ На рынке труда есть профессионалы (компании, программисты), готовые консультировать, настраивать и адаптировать систему 1С: Документооборот под наши потребности

Совет: Примите в расчет все возможные факторы, которые могут повлиять на выбор системы автоматизации, помните, что с выбранной системой вам предстоит долгая совместная жизнь, и эта жизнь не должна быть омрачена ни ситуацией на рынке, ни иными трудностями.

Установите приоритеты решения задач

Мы выделили следующую последовательность решения задач:

- “ Формирование единого справочника клиентов в системе 1С: Документооборот
- “ Привязка к записям единого справочника клиентов контента, связанного с условиями предоставления услуг
- “ Автоматизация процесса заключения и регистрации договора, учета финансовых условий в 1С:Документооборот
- “ Автоматическая передача данных для денежных расчетов в бухгалтерскую систему 1С денежных расчетов
- “ Создание единого классификатора услуг, автоматизация управления услугами
- “ Автоматическое выставление счетов за оказанные услуги
- “ Расширение области применения электронного документооборота и создание on-line сервисов для клиентов

Совет: Не забывайте о правильной расстановке приоритетов на этапе планирования. Приоритетными задачами могут быть те, которые являются основой для будущих достижений в проекте, затем те, которые позволят вам быстрее решить актуальные задачи бизнеса.

Ищите «внутреннего заказчика», оптимизируйте работу

Чем мы руководствовались:

- “ Не имея заинтересованного в успехе проекта лица среди будущих пользователей системы («внутреннего заказчика»), мы не хотели рисковать
- “ Автоматизация распределенного между различными подразделениями процесса требует определения «владельца процесса»
- “ Руководитель проекта и даже Генеральный директор не может быть «внутренним заказчиком»
- “ Владелец процесса может быть «внутренним заказчиком»
- “ Изменения в организационно-штатной структуре могут быть правильным шагом для определения «внутреннего заказчика»
- “ Мы должны были определить ключевых пользователей системы и использовать их в проекте
- “ Ключевых пользователей и «внутреннего заказчика» необходимо обучить до начала проекта
- “ До начала проекта важно определить будущие бизнес-процессы, но не следует тратить время на излишнюю детализацию

Совет: *Не начинайте проект, если вы не видите в организации другого (кроме вас и руководства) заинтересованного лица или группы лиц. При необходимости добейтесь внесения изменений в организационную структуру, обучите ключевых пользователей, вовлеките их в проектирование процессов.*

Выберите опытного консультанта

Не начинайте самостоятельное внедрение:

- “ 1С:Документооборот, как и все современные системы – сложная система
- “ Обучение сотрудников перед внедрением дает знания, но не дает опыт
- “ Задачу можно решить несколькими путями – опыт консультанта подскажет вам наилучший путь с учетом всех возможностей системы
- “ При адаптации под ваши требования систему приходится дорабатывать, изменять конфигурацию, добавлять новую функциональность
- “ Новая функциональность должна быть добавлена так, чтобы впоследствии не столкнуться с трудностями перехода на новые версии – без глубоких знаний внутреннего устройства системы этого не сделать
- “ Опытный консультант даст вам бесценные советы по управлению проектом и внедрению

Совет: Не экономьте на выборе консультанта, особенно на первом этапе проекта: он вас направит в нужном направлении и вы не сойдёте с этого пути.

Электронный документооборот и интернет-услуги

Почему это важно для бизнеса?

- “ ЭДО – юридически значимый, т.к. для подписания документа применяется электронная подпись – аналог собственноручной подписи
- “ Сертифицированные средства электронной подписи и криптографической защиты информации гарантируют информационную безопасность
- “ Это удобно: нет лишних взаимодействий, экономит время и в разы увеличивает производительность
- “ Клиенты готовы к применению электронного документооборота, а в ряде случаев – могут выполнить вашу работу (самообслуживание клиентов)

Что важно для внедрения?

- “ Электронное взаимодействие с клиентами предполагает быстрое время отклика – ваши внутренние процессы должны быть безукоризненны
- “ Выбор удостоверяющего центра, разработка и утверждение «Правил электронного документооборота», при необходимости – форматов электронных документов

Совет: Мы движемся в сторону повсеместного применения ЭДО и услуг, предоставляемых через Интернет. Подумайте, какой сервис, основанный на использовании ЭДО и Интернет, можно предоставить вашим клиентам.

Слагаемые успеха



Спасибо за внимание

АО «Регистратор Р.О.С.Т.»

107996, МОСКВА, УЛ. СТРОМЫНКА, Д.18, КОРП. 13

Интернет-сайт: www.rrost.ru

