

Автоматизация управления документами и заданиями в «Промышленно-логистическом парке» на базе прикладного решения «eDocLib: Актив Бизнес»

Сегодня практически ни одна компания не задается вопросом, необходимо ли автоматизировать работу с документами – общеизвестно, что это помогает навести порядок в делах и облегчает процедуру принятия решений. Но вот какой программный продукт для создания системы электронного документооборота выбрать из большого множества предложений, имеющихся на рынке? И как наиболее эффективно и безболезненно внедрить такую систему, не нарушая деятельности организации и не вызывая чувства отторжения у сотрудников? Именно в этой области кроется большинство проблем, и поэтому здесь так необходим опыт успешного решения подобных задач. Один из недавних примеров – ОАО «Управляющая компания «Промышленно-логистический парк» (УК «ПЛП»), которая в начале 2011 г. реализовала проект по автоматизации документооборота, управления корпоративной информацией и взаимодействием сотрудников на базе прикладного решения «eDocLib: Актив Бизнес», разработанного барнаульской компанией «Корпоративные Системы – Консалтинг» («КС-Консалтинг») на платформе ЕСМ-системы eDocLib 2.5 (компании ЭОС) специально для предприятий малого и среднего бизнеса.

УК «ПЛП» создана в 2008 г. по поручению губернатора Новосибирской области для организации строительства и эксплуатации объектов инженерной и транспортной инфраструктуры «Промышленно-логистического парка». В зоне ответственности компании находится территория парка площадью 2000 га, расположенная в Новосибирском районе в 12 км от города Новосибирска, вдоль федеральной трассы М-51 и Транссибирской железнодорожной магистрали, в 6 км от международного аэропорта «Толмачево». ПЛП предназначен для размещения транспортно-логистических комплексов и промышленных предприятий, а его инфраструктура создается по единому генеральному плану.

Решению назревших задач поможет ЕСМ-система

По состоянию на начало 2011 г. в УК «ПЛП» автоматизация бизнес-процессов фактически отсутствовала. Был автоматизирован только бухгалтерский учет (с помощью программы «1С:Бухгалтерия 7.7»), а регистрация входящей и исходящей корреспонденции велась в бумажных журналах. При этом нужные сотрудникам документы копировались вручную, резолюции и поручения выдавались устно или по телефону, контроль исполнения в формализованном виде фактически отсутствовал.

«Предприятие существует и успешно развивается с 2008 г., и вопрос об автоматизации документооборота, управления договорами и заданиями назревал уже давно», – сказал исполнительный директор УК «ПЛП» **Виктор Балала**. Профиль компании таков, что подразумевает обширный объем переписки с резидентами парка, инвесторами, подрядчиками и другими контрагентами. Множество документов связано с договорной работой, растут также объемы эксплуатационной документации. Руководству УК «ПЛП» было ясно, что эффективно управлять всем этим объемом документов без средств автоматизации уже просто нереально. Кроме того, требовался инструмент для управления заданиями, работающий не только «по вертикали», но и «по горизонтали», позволяющий в электронном виде организовывать взаимодействие сотрудников и подразделений.

Основными целями проекта в УК «ПЛП» являлись упорядочение учета документов и улучшение взаимодействия сотрудников. В первую очередь предполагалось осуществить автоматизацию учета входящей и исходящей корреспонденции, регистрацию приказов, распоряжений и других внутренних документов, а также автоматизацию ввода в систему архивных документов с бумажного носителя. Вместе с тем необходимо было создать максимально прозрачную систему выдачи и контроля исполнения поручений по документам и управления задачами вообще, обеспечить сквозную работу с поручениями для нескольких юридических лиц (компаний). Отдельную важную задачу представляла автоматизация договорной работы, и, наконец, требовалось организовать единое информационное пространство компании и хранилища электронных документов (включая эксплуатационную документацию) с ограниченным доступом для разных категорий сотрудников на основе базовой модели прав доступа.

Перед стартом проекта следовало определиться с программным продуктом, с помощью которого можно было бы решить весь этот обширный набор задач. «Прежде всего, мы выбирали не конкретный продукт, а компетентную компанию-внедренца, которая поможет выбрать продукт под наши задачи и реализует проект внедрения, – отметил **Виктор Балала**. – Нам были важны практический опыт компании в области автоматизации управления документами, опыт реализации подобных проектов, надежная техническая поддержка в нашем часовом поясе. Компаний, готовых продать систему и по всем вопросам ее сопровождения отправить к разработчику, много, а вот тех, что могут квалифицированно оказывать полный комплекс услуг и готовы самостоятельно сопровождать проект, – единицы».

После обзора игроков рынка в Новосибирске и ближайших регионах руководство УК «ПЛП» остановилось на варианте сотрудничества с компанией «КС-Консалтинг», специализирующейся на задачах автоматизации управления документами и обладающей одиннадцатилетним опытом в этой области. В ходе совместных

консультаций была рассмотрена возможность применения для задач УК «ПЛП» двух систем: «ДЕЛО» (разработка фирмы «Электронные офисные системы») и «eDocLib: Актив Бизнес». Выяснилось, что обе системы удовлетворяли функциональным требованиям и параметрам бюджета проекта, однако прикладное ESM-решение представлялось УК «ПЛП» как коммерческому предприятию более предпочтительным – более гибким, адаптируемым и не перегруженным функциями делопроизводства.

Именно комплексность и «необременяющая избыточность» являются главной отличительной особенностью «eDocLib: Актив Бизнес», считает генеральный директор компании «КС-Консалтинг» **Андрей Балабанов**. В этом решении в едином пространстве собран базовый функционал управленческого документооборота, управления заданиями и договорами, взаимоотношениями с клиентами (CRM), а также обеспечения деятельности сервисной службы (help desk/service desk). «Причем, это не модули, а взаимодополняющий функционал, работающий в едином поле. Но такая многогранность не перегружает систему и не делает ее использование более сложным. Любой раздел функционала легко исключается в том случае, если он не востребован у конкретного заказчика, и это не нарушает функциональной целостности решения», – пояснил г-н **Балабанов**.

Помимо этого специалистов УК «ПЛП» привлекли такие возможности системы «eDocLib: Актив Бизнес», как организация работы через веб-интерфейс, что позволяет получать доступ к корпоративным данным в удаленном режиме, и синхронизация с приложением Microsoft Outlook (а через него – с мобильными устройствами), включая экспорт и импорт задач, контактов и электронной переписки, что обеспечивает постоянную вовлеченность специалистов в рабочий процесс вне зависимости от их физической удаленности от офиса.

Внедрение по полному циклу

Реализация проекта осуществлялась по схеме «под ключ» специалистами компании «КС-Консалтинг», а представители УК «ПЛП» участвовали лишь в таких обязательных моментах, как согласование настроек системы и технологии работы в ней. «От заказчика в первую очередь требовалось максимально полно изложить свои требования и ожидания, а затем вместе с нами выработать технологию работы в автоматизированной системе, которая позволила бы повысить эффективность труда как рядовых сотрудников, так и руководителей», – сказал **Андрей Балабанов**.

При этом особенностью проекта, по словам г-на **Балабанова**, являлось то, что в рамках системы нужно было реализовать модель максимально прозрачного движения документов и заданий для нескольких юридических лиц, в определенной степени связанных единой системой управления. Часть должностных лиц одновременно присутствует на нескольких предприятиях, занимая разные должности. Поэтому необходимо было обеспечить, с одной стороны, соблюдение ключевых правил учета документов, а с другой – минимум формальностей и рутины в повседневно выполняемых функциях.

Внедрение системы проводилось по полному циклу, начиная от обследования основных бизнес-процессов, связанных с оборотом документов, и заканчивая разработкой рекомендаций по дальнейшему развитию системы и методических пособий для пользователей. Обследование проводилось путем интервьюирования и анкетирования ключевых участников бизнес-процессов, по его результатам была выработана общая концепция проектирования системы. После этого специалисты компании «КС-Консалтинг» создали базовую модель конфигурации и прав доступа пользователей, настроили и заполнили справочники. И уже затем, в ходе развертывания системы и работы с конечными пользователями, производилась «тонкая настройка» конфигурации и прав доступа в соответствии с индивидуальными особенностями работы и потребностями конкретных пользователей. Также были разработаны базовые отчетные и печатные формы для журналов, документов и т. п.

Еще одной характерной чертой реализации проекта являлся поэтапный запуск системы в эксплуатацию. Работа проходила следующим образом: пользователи были разбиты на группы по ролям в системе, каждый из них прошел групповое обучение для понимания идеологии автоматизированных бизнес-процессов, общей концепции системы, основных функциональных и методологических особенностей работы с ней. Затем каждый пользователь прошел индивидуальное обучение, в ходе которого научился взаимодействовать с системой, освоил основные процессы, относящиеся к его должностным обязанностям.

Именно обучение и помогло преодолеть основную сложность проекта, связанную с «человеческим фактором», считает **Виктор Балала**. Сложность эта объяснялась недостаточной компьютерной грамотностью сотрудников, их неготовностью воспринимать новые технологии коллективной работы и работы с документами.

Эффект – в качестве, а не в количестве

Работы по автоматизации бизнес-процессов начались в конце февраля, а уже в первых числах апреля система была запущена в промышленную эксплуатацию, и сегодня она работает в штатном режиме. «Мы поставили задачу реализовать проект в самые жесткие сроки и благодаря объединению усилий со специалистами компании «КС-Консалтинг» смогли выдержать этот график», – подчеркнул **Виктор Балала**.

В результате внедрения системы «eDocLib: Актив Бизнес» развернуто 25 рабочих мест – по количеству должностных лиц, участвующих в электронном документообороте (из двух предприятий – УК «ПЛП» и ОАО «Агентство инвестиционного развития» Новосибирской области). Кроме того, запущено два рабочих места системы «Поточное сканирование», обеспечивающих ввод в «eDocLib: Актив Бизнес» архивных данных. В компании создана удобная и прозрачная система учета документов, поручений и отчетов по ним, упорядочена работа по подготовке, учету и согласованию различных видов документов, формализован ряд бизнес-процессов.

Всё это, по мнению **Виктора Балалы**, позволило ощутимо повысить исполнительскую дисциплину сотрудников, упростить доступ к документам благодаря формированию единого, доступного всем хранилища данных, а руководителям стало значительно легче контролировать исполнение поручений. В целом же он расценивает эффект от внедрения в компании системы «eDocLib: Актив Бизнес» как положительный.

В дальнейшем УК «ПЛП» планирует расширить использование функционала системы «eDocLib: Актив Бизнес», в частности CRM-функций для отдела инвестиций и консалтинга, поскольку работа как с уже имеющимися инвесторами, так и по привлечению новых инвесторов по своей сути укладывается именно в классическую схему CRM. Кроме того, в компании есть интерес к использованию электронной подписи. Впрочем, как отмечает **Андрей Балабанов**, речь о конкретных сроках пока не идет: «Обычно первый этап проекта реализуется по инициативе сверху, в него входит функционал, критичный для руководства компании. Далее система «прорастает вниз», и по мере осознания сотрудниками того, какой инструмент повышения эффективности своей повседневной работы они получили, появляется инициатива снизу. Мы только предоставляем инструмент и учим им пользоваться, а руководство компании-заказчика выстраивает мотивацию к повышению эффективности. В итоге инструментом повышения эффективности начинают пользоваться всё больше и шире».

И наконец, в УК «ПЛП» есть планы по расширению числа мест системы (предположительно на 10-12 пользователей), что связано с возможным появлением новых предприятий в бизнес-структуре управляющей компании.