

Автоматизация документооборота на базе системы EOS for SharePoint в фармацевтической компании ЗАО «Империя-Фарма»

Договариваться стало проще

«Империя-Фарма» - одна из старейших фармацевтических компаний Санкт-Петербурга. Основным направлением деятельности компании является оптовая торговля лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения. В настоящее время компания входит в десятку крупнейших фармацевтических дистрибьюторов России, и занимает одно из лидирующих мест по поставке лекарственных средств в Северо-Западном округе, в республике Коми, Архангельской и Ленинградской областях, а также в Санкт-Петербурге. Ежегодно объем общего товарооборота компании увеличивается в среднем на 25%. Рост продаж по итогам 2010 года составил 28%, при этом сегмент коммерческих продаж увеличился на 62%. В настоящее время в компании работает 860 человек. Компания представлена во всех регионах и федеральных округах Российской Федерации двадцатью восемью представительствами и пятью филиалами – в Москве, Новосибирске, Казани, Екатеринбурге и Ростове-на-Дону.

Деятельность территориально распределенных организационных единиц компании неразрывно связана с большим документопотоком. В 2010 году активный рост компании и увеличение объемов поставок привели к значительному увеличению документооборота, а дистанционная работа над документами, которые согласовываются для филиалов и представительств центральным офисом компании, стала очень растянута по времени и трудозатратна. Для оптимизации работы руководство «Империя-Фарма» инициировало проект внедрения системы электронного документооборота.

Проект стал логичным продолжением автоматизации процессов управления корпоративным контентом: в компании уже был создан интранет-портал на платформе Microsoft Share Point 2010. Поэтому, после тщательного анализа СЭД, представленных на российском рынке, было выбрано решение EOS for SharePoint – разработка компании «Электронные офисные системы». Решение позволяло интегрировать портал и СЭД и создать единую среду управления корпоративным контентом на единой платформе. Исполнителем проекта была выбрана компания «Офис-Док», которая является крупнейшим дистрибьютором решений «ЭОС» в России и обладает большим опытом реализации аналогичных проектов.

Этапы проекта

Поскольку для «Империя-Фарма» структурообразующим процессом всего корпоративного документопотока является работа с договорами (закупки, поставки подряда и др.), в качестве пилотного был выбран бизнес-процесс работы с договорами, чтобы охватить предельно широкий круг пользователей и сразу начать максимальную адаптацию решения специфике процессов компании. Отметим, что уже на ранних этапах в команду проекта были включены специалисты из разных функциональных подразделений.

На первом этапе было проведено обследование бизнес-процесса работы с договорами. По итогам обследования создана модель подпроцессов, описана архитектура и интерфейс портала, зафиксированы способы доступа к документам различных категорий пользователей. Источником информации служили как регламенты документооборота компании, так и сами пользователи.

Одной из основных целей внедрения СЭД была оптимизация бизнес-процессов и повышение их эффективности. «Система позволила многие процессы упростить, ряд процессов сделать более прозрачными, более четко отслеживать сроки согласования договоров, исключить потери документов, - рассказывает **Александр Назаров**, ИТ-директор компании «Империя-Фарма». - Однако одной из особенностей делопроизводства Империя-Фарма является достаточно большое количество маршрутов согласования договоров. Обилие маршрутов обусловлено большим разнообразием видов договоров (договора поставки, закупки, оказания услуг, договора на реализацию госконтрактов и муниципальных контрактов). Мы унифицировали процессы по каждому виду договоров, чтобы не создавать отдельные маршруты на каждый из видов. Были разработаны несколько универсальных маршрутов, которые гибко подстраиваются под то, куда проект договора должен пойти (к определенному пользователю или в подразделение). Упрощение заключалось в том, что удалось уменьшить нагрузку на исполнителей за счет автоматизации средствами системы некоторых действий пользователей. Такой подход позволяет избавить пользователей от необходимости помнить, в какой точке цепочки согласования находится каждый документ или кому надо передать на согласование договор. В системе жестко зашиты маршруты прохождения договоров, происходит автоматическая рассылка документов в соответствии с созданными сценариями. При этом исполнителю выдается актуальная информация о месте нахождения того или иного договора, его статусе (не согласован, подписан, утвержден и т.п.). Система автоматически контролирует исполнение сроков согласования и регулярно рассылает напоминания».

На втором этапе проведен анализ способов реализации договорного документооборота в системе и согласование финального варианта с представителями функциональных подразделений компании. Затем СЭД была развернута и настроена, настроен интранет-портал; решения протестированы рабочей группой из

ключевых пользователей разных подразделений компании. Тестирование было необходимо для того, чтобы выявить расхождения требований и их реализации в системе. «Решение EOS for SharePoint имеет собственный развитый настроечный аппарат, а Microsoft SharePoint 2010 представляет собой «конструктор», с помощью которого можно адаптировать решение к процессам компании, - комментирует **Андрей Пятов**, руководитель проекта компании «Офис-Док». – Поэтому для реализации пожеланий пользователей программирования не потребовалось».

Далее система была запущена в промышленную эксплуатацию, одновременно созданы регламенты работы с СЭД и порталным решением. Платформа использует веб-технологии, доступ пользователей к системе организован через браузер. Все пользователи, которые объединены в единую сеть с помощью защищенных каналов, имеют доступ в систему; никаких дополнительных модулей на рабочие места не установлено.

«Число пользователей, подключаемых к системе, постоянно росло. Система была очень востребована сотрудниками, поскольку отсылка документов в бумажном виде на согласование тормозила и усложняла процесс. Изначально речь шла о 20 рабочих местах, однако к концу тестовой эксплуатации число их выросло до 100», - отмечает **Александр Назаров**.

В данный момент постоянной интеграции со сторонними системами не проведено, за одним исключением: сразу был проведен разовый обмен между СЭД и «1С Бухгалтерия» списками контрагентов. Но платформа и созданное решение позволяют при необходимости произвести интеграцию с широким спектром систем, имеет межпрограммный интерфейс.

На SharePoint реализовано сразу несколько порталов. Во-первых, самим заказчиком создан корпоративный интранет-портал, на котором публикуется корпоративная информация. Подрядчик создал портал документооборота для работы с документами. Кроме того, создан тестовый стенд, на котором можно опробовать новые технологические решения. Вход на портал для пользователей организован без необходимости авторизоваться на каждом из трех порталов вручную: при включении компьютера авторизация пользователя выполняется автоматически.

Новые возможности

Большая часть задач была решена с помощью настроечного аппарата Microsoft SharePoint 2010, без программирования. Однако некоторые нюансы – например, выгрузка информации из Microsoft Share Point 2010 для печати (например, лист согласования в требуемом формате), - потребовали дополнительной доработки системы. «Эти нестандартные задачи были реализованы как функционал решения, а не как разовая разработка, - вспоминает **Андрей Пятов**. - Теперь у заказчика появился механизм, позволяющий выгружать практически любую информацию из Share Point в требуемом виде. Еще одна доработка коснулась некоторых рабочих процессов, связанных с основным договорным документооборотом (например, оповещения по электронной почте конкретных пользователей о различных этапах прохождения договора, которые не принимают участия в согласовании; или автоматическое проставление в документ требуемых атрибутов). Это было реализовано с помощью Microsoft SharePoint Designer 2010».

Итоги и перспективы

Все проекты договоров «Империя-Фарма» теперь создаются и согласовываются только в электронном виде. По завершении согласования распечатывается бумажная версия текста договора и листа согласования к нему. Лист согласования содержит визы согласующих, выгруженные из системы, поэтому необходимости в сборе рукописных подписей нет. Вывод на печать осуществляет ответственный сотрудник. В бумажном виде документ идет на подпись к директору, обретает силу документа и регистрируется в СЭД как самостоятельный полноценный договор.

В июне 2011 г., после запуска система договорного документооборота в промышленную эксплуатацию, специалисты «Офис-Док» сразу начали работу по автоматизации следующих бизнес-процессов (входящие и исходящие документы, организационно-распорядительная документация).

«Уже сейчас, спустя всего месяц после вывода системы в промышленную эксплуатацию, мы получаем положительные отзывы от пользователей о том, что сроки прохождения договоров существенно снизились».