

СЭД – когда управлять проще!

Светлана Серебрякова

независимый журналист

ОАО «Южная телекоммуникационная компания», входящая в число крупнейших операторов связи Российской Федерации, недавно завершила внедрение новой версии системы электронного документооборота (СЭД). О том, для чего электронный документооборот понадобился компании и какие проблемы с его помощью удалось решить, мы расскажем в этой статье.

«Лучше гор могут быть только горы», — эта известная фраза из песни Владимира Высоцкого актуальна всегда, но только не в том случае, если речь идет о «горах» бумажных документов. Как обстоят дела в «традиционной» канцелярии? Документы накапливаются, источник и назначение многих неясны, а при таком подходе бумаги запросто могут попасть в «чужие руки», последствия чего бывают непредсказуемы. Но это еще не все: нужно учесть трудозатраты на поиски нужного документа, формирование тематической подборки документов, согласование, утверждение документов и их рассылку. Иногда вместо того чтобы использовать уже готовые документы, время расходуется на их повторное создание. И, конечно, крайне слаб контроль исполнительской дисциплины и мониторинг местонахождения деловых бумаг. Все эти задачи успешно решает СЭД.

История проекта

В 2005 году руководство компании ОАО «ЮТК» приняло решение о необходимости внедрения электронного документооборота. СЭД должна была стать инструментом, обеспечивающим централизацию, стандартизацию и прозрачность процессов работы с документами, полный контроль исполнительской дисциплины как в генеральной дирекции, так и в 10 филиалах акционерного общества. Не менее важно было сократить сроки принятия управленческих решений.

Рассказывает Ольга Полуляхова, директор департамента по общим вопросам ОАО «ЮТК»: «Наша компания — крупный оператор с разветвленной территориально-распределенной подструктурой, и оптимизация документооборота для нас была актуальным вопросом. Проект велся поэтапно: сначала провели анализ регламентов документооборота и оптимизировали жизненный цикл документов, затем все структурные подразделения объ-

единили в одну корпоративную сеть. Нашей задачей было максимально возможное сокращение времени согласования и подписания документов, что вполне удалось. Ведь скорость принятия решений — 50% успеха на рынке. Уже в 2005 году компания «КОРУС Консалтинг», выбранная в качестве партнера по реализации проекта, внедрила СЭД в генеральной дирекции и на одном рабочем месте в каждом из 10 филиалов компании».

В 2008 году прошла модернизация СЭД: к новой версии системы были подключены все пользователи, обеспечивающие документооборот в компании во всех 10 филиалах оператора связи; увеличилась скорость обработки данных; была обеспечена более стабильная работа системы. Специалисты ООО «КОРУС Консалтинг» провели обучение пользователей генеральной дирекции и филиалов, в том числе в режиме видеоконференций. Сегодня в системе работают более 2,5 тысяч сотрудников ОАО «ЮТК».

В качестве платформы создания СЭД в «ЮТК» было выбрано программное обеспечение EMC Documentum, поскольку оно дает возможность управления огромным массивом информации и не имеет ограничений по количеству пользователей. Таким образом, EMC Documentum является оптимальным решением для территориально-распределенных компаний. К тому же аналогов, столь же полно отвечающих требованиям ОАО «ЮТК», попросту не оказалось.

EMC Documentum обеспечивает выполнение самых сложных требований пользователей, например, хранение миллиардов объектов и сотен терабайт данных, позволяет эффективно управлять огромным количеством материалов, с легкостью поддерживает одновременную работу большого количества пользователей. Что касается безопасности, то EMC Documentum использует шифрование содержимого, контроль доступа, цифровое уничтожение данных. Технологии соответствуют всем нормативным требованиям, необходимым для гарантированной защиты информации. Архитектура EMC Documentum спроектирована с учетом обеспечения непрерывности бизнеса. Это дает возможность снижать и ликвидировать влияние любых остановок в работе системы, независимо от их причин. Особенно важно, что архитектура позволяет применять решения, которые предотвращают утрату работоспособности системы. EMC Documentum дает возможность работать с различными типами документов и файлов: текстовыми документами, инженерными чертежами, документами XML, образами отсканированных бумажных документов, аудио- и видеофайлами и т.д.

Функциональные результаты внедрения

При внедрении СЭД в ОАО «ЮТК» был реализован эффективный механизм по взаимодействию с филиалами: обработка запросов, информационных писем и уведомлений, направляемых и получаемых в филиалах, теперь осуществляется по оптимальным маршрутам. Значительно расширены функциональные возможности работы с документами и поручениями: доступны создание проектов поручений, ответов на запросы из филиалов и в филиалы, пересылка отчетов на поручения

и многое другое. Специалисты ООО «КОРУС Консалтинг» разработали новый, интуитивно понятный интерфейс системы. Он включает в себя контекстную помощь по всем видам документов, удобный справочник сторонних корреспондентов, гибкую настройку профиля пользователя. Пользователь получил возможность видеть все важные вкладки в главном окне, когда «одним кликом» можно переходить в интересующий раздел. Были добавлены отчеты о работе пользователей, работе нормоконтролера, просроченных задачах, стали доступны журналы регистрации документов. В систему были включены новые процессы обработки документов, например, процесс обработки обращений граждан, запросы из филиалов и структурных подразделений, протоколы совещаний.



Ольга Полуляхова, директор департамента по общим вопросам ОАО «ЮТК»: «Представьте, в среднем документопоток компании составляет около 100 тыс. различных видов документов в год. А раньше точно такой же объем документов обрабатывался вручную (копирование, передача на исполнение и т.д.). Электронная система документооборота позволила значительно повысить скорость прохождения документов, особенно при обмене информацией с филиалами и структурными подразделениями».

Итоги сотрудничества

Результатом внедрения СЭД в ОАО «ЮТК» для топ-менеджмента стало более быстрое и качественное принятие решений, усиление контроля со стороны руководства, обеспечение соответствия ведения документооборота существующим стандартам и правилам. Оптимизация процессов внутри компании положительно сказалась на качестве обслуживания конечных клиентов в плане предоставления услуг связи.

В целом повысилась управляемость компании, бизнес-процессы всех ее подразделений стали более прозрачны. СЭД оказала благотворное влияние на повышение исполнительской дисциплины. Оказалось возможным обеспечить стандартизацию внутреннего документооборота, создать единое документарное пространство компании, обеспечить информационную безопасность при работе с документами, а также снизить издержки, связанные с поиском и потерями документов.

Благодаря СЭД упростилась работа с документами, стало возможным слаженное взаимодействие всех подразделений, выросла производительность труда сотрудников за счет сокращения времени создания, обработки и поиска документов, повысилась оперативность доступа к информации.



Наталья Афанасьева, начальник службы управления делами ОАО «ЮТК»: «Автоматизация процессов документооборота повысила качество работы компании в целом: мы провели глубокий системный анализ управленческих процессов; расширился список функций, необходимых как сотрудникам службы управления делами, так и остальным пользователям СЭД; повысилось удобство работы с системой».

Станислав Бородин, заместитель генерального директора, директор по информационным технологиям ОАО «ЮТК»: «Специалисты «КОРУС Консалтинг» успешно решили все задачи проекта и выполнили все требования к СЭД. Решение позволило сократить прежде всего операционные затраты компании и повысить управляемость акционерного общества в целом. Я считаю, что мы сделали правильный выбор – и решения, и партнера по внедрению».

Планы по развитию

В будущем в ОАО «ЮТК» планируется дальнейшее развитие системы в части обработки и хранения первичных документов (бухгалтерских, финансовых и входящих документов в центрах и пунктах обслуживания клиентов, технической документации), а также внедрение модуля «Аналитическая отчетность», расширение системы на узлы электросвязи (УЭС) и создание сервиса, обеспечивающего договорный документооборот.



Александр Аксельрод, директор департамента Documentum ООО «КОРУС Консалтинг», подводит итоги совместной работы: «Проект, реализованный в ОАО «ЮТК», получил высокую оценку руководителей компании-заказчика и нашей компании, поскольку является примером эффективного взаимодействия топ-менеджмента, сотрудников службы управления делами заказчика и специалистов компании-интегратора. Опыт и технологии, проверенные внедрениями в других телекоммуникационных компаниях, обеспечили получение в «ЮТК» столь же позитивного результата. Мы удовлетворены сотрудничеством и результатами работы».