

УДК 004.75

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДОГОВОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В МНОГОФИЛИАЛЬНОЙ КОМПАНИИ

Борисов М.Л., Дадашев Б.Э., Плаунов В.С., Тиморшина Ф.Х.*ООО «ТАНАИС Ритейл», Москва, e-mail: b.dadashev@tanais.ru*

В данной статье рассмотрены вопросы технологии внедрения системы электронного документооборота «DIRECTUM» (СЭД «DIRECTUM») в крупной многофилиальной компании «Славянка» с территориально-распределенной топологией. В рамках проекта была осуществлена автоматизация договорной деятельности компании, обеспечившая поддержку полного жизненного цикла управления документами на базе технологии Docflow, а также организацию и контроль бизнес-процессов на основе технологии Workflow. Были решены специфические задачи, связанные с организацией территориально удаленного доступа и взаимодействия сотрудников, обеспечением сквозных процессов компании с встроенными механизмами для автоматизации договорной деятельности. СЭД «DIRECTUM» стала основой для создания единого информационного пространства в масштабах всей компании и позволила максимально эффективно вписать бизнес-процессы в новую информационную среду. В целом автоматизация договорной деятельности в ОАО «Славянка» существенно повысила уровень оперативности создания и получения соответствующей учетно-аналитической информации и принятия эффективных управленческих решений.

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

AUTOMATION OF CONTRACT ACTIVITY IN THE MULTIDIVISIONAL COMPANY

Borisov M.L., Dadashev B.E., Plaunov V.S., Timorshina F.H.*LLC «TANAIS Retail», Moscow, e-mail: b.dadashev@tanais.ru*

The article describes technology issues of implementation the electronic document management system «DIRECTUM» (EDMS «DIRECTUM») in a large multidivisional company «Slavyanka» with geographically distributed topology. The project implementation were automated contract work of the company, to provide support for the full life cycle of document management based on technology Docflow, as well as the organization and control of business processes based on technology Workflow. We have been solved specific problems related to the organization of territorially remote access and collaboration of employees, through the processes of software with built-in mechanisms for the automation contract activity. EDS «DIRECTUM» became the basis for the creation of a common information space across the company as efficiently as possible and allowed to enter the business processes in the new information environment. In general, the automation contract work in JSC «Slavyanka» greatly increased the level of efficiency of creating and producing the appropriate accounting and analytical information and make effective management decisions.

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

Как известно, экономическая эффективность деятельности любого предприятия напрямую зависит от грамотного использования финансовых ресурсов. Оптимально решить такую задачу позволяет сбалансированная система движения финансовых потоков, основным рычагом управления которой является договорная деятельность. Согласование договоров всегда является одной из наиболее длительных и сложных процедур в компании, и отсутствие средств автоматизации этого процесса затрудняет не только операционную деятельность организации, но и усложняет отчетность перед фискальными органами.

Вместе с тем, сложная корпоративная структура крупных многофилиальных компаний с территориально-распределенной топологией 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.

Таким образом, необходимы масштабные решения, поддерживающие сложные распределенные бизнес-процессы, ориентированные на построение эффективного механизма управления договорной деятельностью компании.

Открытое акционерное общество (ОАО) «Славянка» – крупнейшее предприятие России в сфере жилищно-коммунального хозяйства с сетью более 50 филиалов. Основное направление деятельности компании – управление специализированным жилищным фондом Министерства обороны РФ, эксплуатационное содержание и комплексное обслуживание казарменно-жилищного фонда и сетей водоснабжения военных городков. Интенсивное развитие бизнеса, появление множества новых партнеров и заказчиков повлекли за собой усложнение бизнес-процессов ОАО «Славянка» и увеличение объема обрабатываемых документов. Таким образом, для автоматизации делопроизводства и договорных процессов руководство компании взяло курс на внедрение ECM-системы (Enterprise Content

Management) [5], и решить эти задачи было призвано внедрение системы электронного документооборота (СЭД) «DIRECTUM» [4, 5]. Внедрение реализовывалось группой специалистов компании «ТАНАИС», при этом описание и регламентирование процессов осуществлялись совместно с сотрудниками компании «Славянка», а непосредственно вопросами автоматизации занимались специалисты «ТАНАИС», в результате чего удалось максимально эффективно вписать бизнес-процессы в новую информационную среду [1, 2].

Реализация проекта. Автоматизация договорной деятельности была реализована на базе модулей «Управление электронными документами», «Управление деловыми процессами» и «Управление договорами» системы «DIRECTUM» и охватила все соответствующие процессы центрального офиса и филиалов.

В системе «DIRECTUM» под термином «электронный документ» подразумевается объект, состоящий из двух частей: из карточки и из текста. В карточке документа хранятся значения основных реквизитов документа, таких как наименование, дата, номер, автор. В тексте хранится содержимое документа, в качестве содержимого документа может выступать любая текстовая, графическая или звуковая информация.

Модуль «Управление электронными документами» поддерживает полный комплекс работ с электронными документами: создание и редактирование в форматах различных приложений, структурированное хранение; управление доступом, защита от изменений; атрибутивный и полнотекстовый поиски; создание нескольких версий одного и того же документа (различные форматы – DOC, PDF); механизм связывания документов, позволяющий в дальнейшем получить быстрый доступ к документам по одной теме; создание теневого копий, позволяющее вернуть некорректно измененный или удаленный документ; разграничение прав доступа к каждому документу (просмотр, редактирование, полный доступ, отсутствие доступа); хранение истории работы с документацией.

Учитывая централизованный характер хранения информации с множественным доступом большого количества пользователей центрального офиса и филиалов, одной из важнейших задач, стоявшей при реализации системы «DIRECTUM» в компании «Славянки», была реализация механизмов обеспечения защиты информации от несанкционированного доступа.

В СЭД «DIRECTUM» для хранения структурированной информации исполь-

зуется множество справочников, представляющих собой списки записей, состоящие в свою очередь из полей, идентифицирующие непосредственно запись в справочнике. Как и для всех объектов системы «DIRECTUM» значения реквизитов справочников хранятся в карточках, и из карточек выполняются основные действия с ними, причем система позволяет разграничивать права доступа к справочникам, отслеживать историю действий с записями справочника и формировать отчеты по данным конкретного справочника.

Все справочники, задействованные в договорной деятельности, можно условно разбить на две группы: служебные и пользовательские. Большинство служебных справочников (напр., «*Наши организации*», «*Подразделения*», «*Организации*», «*Пользователи*», «*Группы пользователей*», «*Работники*») входят в стандартную поставку системы и наполняются соответствующими записями, в то время как другие справочники (как напр., «*Виды электронных документов*», «*Виды жизненных циклов*», «*Виды задач*», «*Роли*», «*Типовые маршруты*») были модифицированы или созданы в процессе внедрения (как напр. «*Состояние договорного документа*», «*Профильные подразделения*», «*Филиалы*», «*Виды деятельности*»).

В рамках реализации договорного процесса наиболее важными являются пользовательские справочники – *справочник «Договоры»* и *справочник «Заявки»*. *Справочник «Договоры»* (реестр договоров) был существенно модифицирован и содержит в себе всю информацию о зарегистрированных договорах и дополнительных соглашениях (ДС) к основным договорам. Одна запись справочника соответствует одному договору, пакет документов привязывается к записи справочника соответствующего договора, ДС в свою очередь связывается с карточкой основного договора (рис. 1). Таким образом, вся информация, связанная с договорными документами, накапливается и доступна в едином хранилище. Нетрудно заметить, что большинство названий полей карточки договора идентично названию служебных справочников, и значения этих полей формируются соответственно из записей этих служебных справочников.

Пользовательский *справочник «Заявки»* был разработан на этапе внедрения и содержит реестр заявок на закупку/поставку (по основному договору) и заявок на изменение (по дополнительному соглашению к основному договору закупки/поставки), каждая из которых представляет собой

запись, содержащую в себе всю информацию об инициированном процессе и сопутствующие вложения в рамках этого процесса, информативно отраженную в карточке (рис. 2). Собственно говоря, заявка – это

именованный информационный объект, посредством которого пользователь-инициатор формирует своеобразный контейнер с документами и запускает конкретный деловой (договорной) процесс.

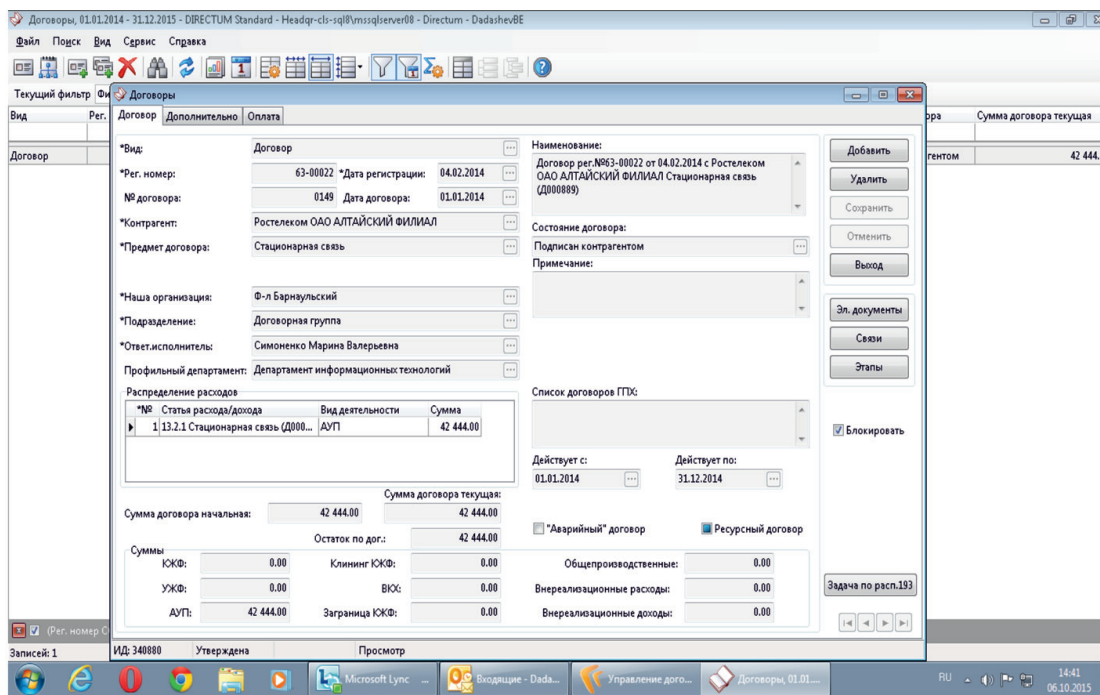


Рис. 1. Карточка договора

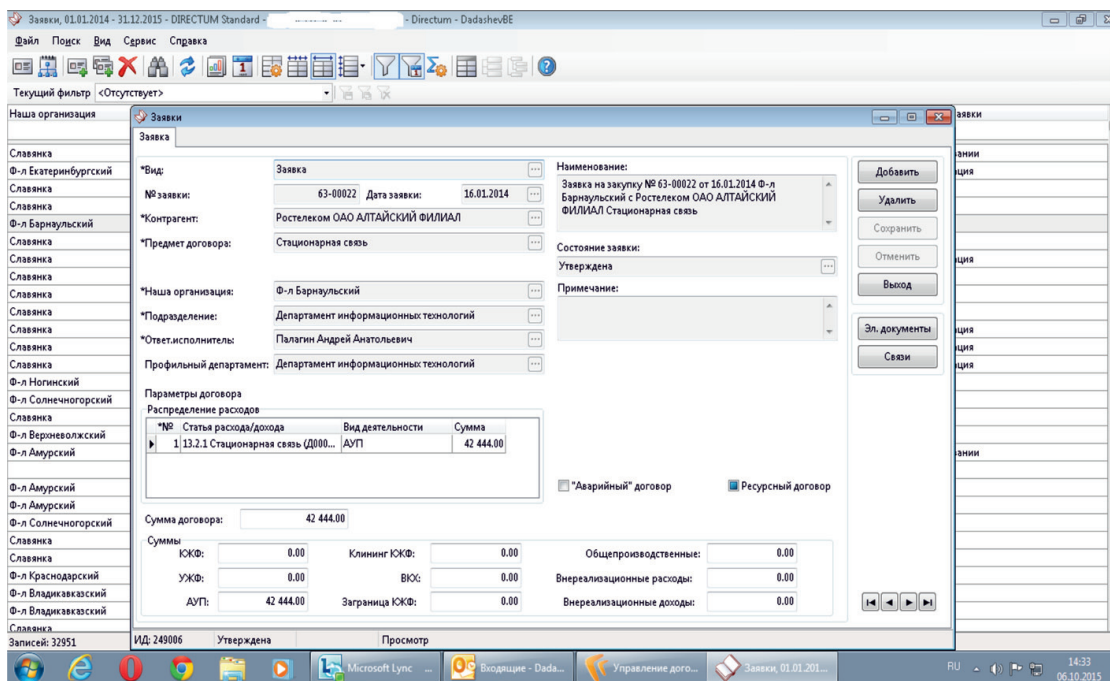


Рис. 2. Карточка заявки

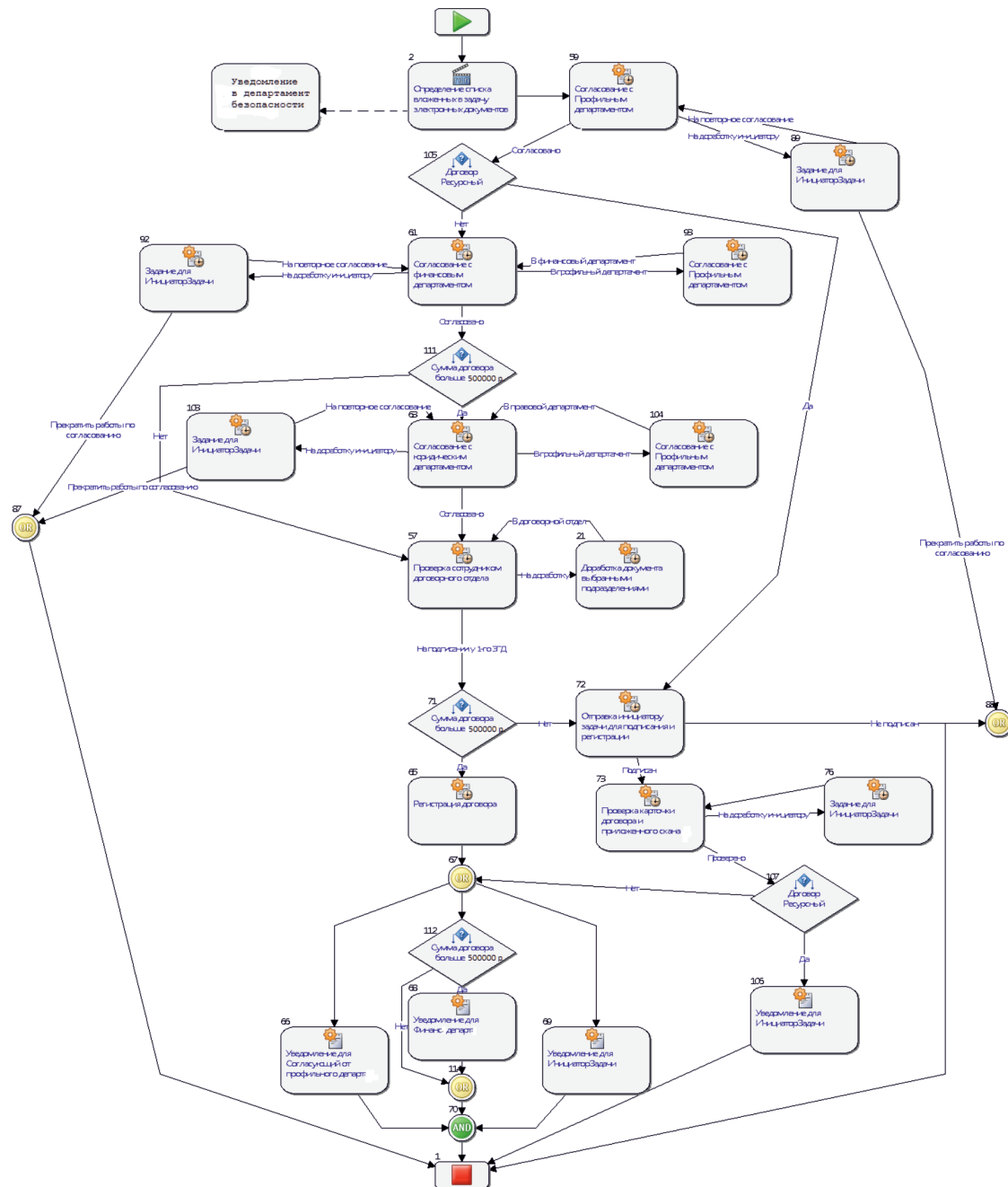


Рис. 3. Схема маршрута согласования договорных документов

Модуль «Управление деловыми процессами» автоматизирует процессы согласования и обработки электронных документов (Docflow), обеспечивает выдачу электронных задач/заданий и контроль их исполнения (Workflow). В системе «DIRECTUM» под терминами «задача» и «задание» подразумеваются объекты, предназначенные для автоматизации деловых процессов. В задаче описываются работы, которые необходимо выполнить,

и задается порядок их выполнения: кто из пользователей и в какой последовательности будет выполнять работы, а также содержатся объекты вложения. В соответствии с установленным порядком пользователи в рамках задачи получают конкретные задания. Вся работа с задачами и заданиями ведется через соответствующие карточки.

Последовательность исполнения задачи определяется маршрутом, задаваемым

инициатором. Маршрут задачи может задаваться вручную либо с использованием типового маршрута. В процессе выполнения задачи на каждом этапе ее маршрута появляются задания или уведомления участникам процесса, либо выполняется заданный сценарий. При «ручном» назначении исполнителей инициатор самостоятельно формирует список исполнителей из пользователей системы. Для управления бизнес-процессами, подлежащими жесткой регламентации или часто повторяемыми, настраиваются жесткие типовые маршруты. С помощью типового маршрута автоматически задается список исполнителей, заполняются поля задачи, считывается информация из вложений и связанных объектов (задач, подзадач, электронных документов, справочников).

В рамках автоматизации бизнес-процессов договорной деятельности в компании «Славянка» были разработаны и реализованы следующие типовые маршруты: согласование договорных документов (в том числе: по договорам с суммой менее 500 000 руб.; по договорам с суммой более 500 000 руб.; по ресурсным договорам); согласование ДС; согласование аварийных договоров. На рис. 3 подробно представлена схема первого из перечисленных маршрутов, включающего в себя реализацию бизнес-логики согласования 3 типов договоров, который, таким образом, является основным, наиболее часто используемым в договорном процессе компании «Славянка» и заслуживает подробного описания.

Участниками договорного процесса этого маршрута согласно назначенным ролям в справочнике «Роли» являются:

- **Инициатор заявки** – ответственный сотрудник по организации согласования заявки и пакета документов;

- **Профильный департамент** – руководитель (ответственный сотрудник) профильного департамента, принимает участие в рассмотрении заявки и пакета документов на предмет соответствия требованиям, принятым в компании, при необходимости создает техническое задание и пакет остальных необходимых документов;

- **Департамент безопасности** – сотрудник службы безопасности, проверяет контрагента на предмет благонадежности, является наблюдателем процесса, получает уведомление при старте маршрута, может в любой момент внести свои комментарии;

- **Финансовый департамент** – руководитель финансового отдела (ответственный сотрудник), согласовывает заявку по цене и стоимости договора согласно бюджету,

отправляет **Профильному департаменту** на доработку в случае замечаний;

- **Юридический департамент** – руководитель правового отдела (ответственный сотрудник), корректирует или создает проект договора, согласовывает заявку, отправляет в **Профильный департамент** на доработку в случае замечаний;

- **Договорной отдел** – руководитель департамента (ответственный сотрудник), проводит окончательную проверку пакета документов, согласовывает Заявку, отправляет в **Профильный департамент** на доработку в случае замечаний. Перед передачей **Первому заместителю генерального директора** на утверждение распечатывает лист согласования и пакет договорных документов, забирает с подписания и отдает документы в Отдел закупок для проведения ТЗП в случае проведения торгов;

- **Первый заместитель генерального директора** – после согласования всеми рецензентами утверждает заявку и подписывает договорные документы.

В завершение маршрута система отправляет уведомление всем ответственным лицам о подписании договора. После окончательного утверждения договора в карточке документа фиксируются сроки действия договора, ответственные исполнители, сумма и т.д.

Для дополнительного контроля договоров в рамках модуля «Управление договорами» реализовано формирование множества сводных отчетов с возможностью анализа данных по всем договорам (в формируемые отчеты попадают данные согласно правам доступа текущего пользователя).

Выводы

В начале 2014 года СЭД «DIRECTUM» была введена в промышленную эксплуатацию, продолжает успешно функционировать и охватила все подразделения и филиалы компании «Славянка». В результате на сегодняшний день в системе работает более 8000 пользователей, количество выполненных задач с начала эксплуатации около 1,5 миллиона, общее количество документов в файловом хранилище более 1 млн, а количество договорных документов в реестре договоров насчитывает более 44 тысяч файлов.

Внедрение СЭД «DIRECTUM» позволило автоматизировать все этапы договорного процесса и решить следующие основные задачи:

- Ведение электронной базы договоров в едином реестре договоров с разграничением доступа пользователей;

- Автоматизированный контроль процесса оформления и согласования договоров;
- Формирование аналитической отчетности по договорной деятельности;
- Повышение скорости и качества обслуживания клиентов.

Таким образом, в целом автоматизация договорной деятельности в ОАО «Славянка» позволила существенно повысить уровень оперативности создания и получения соответствующей учетно-аналитической информации и принятия эффективных управленческих решений.

Список литературы

1. Борисов М.Л., Дадашев Б.Э., Плаунов В.С., Тиморшина Ф.Х. Опыт внедрения системы электронного доку-

ментооборота «DIRECTUM» в сфере управления ЖКХ // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2015. – № 10. – С. 774–778.

2. Опыт внедрения и сопровождения системы электронного документооборота Directum в компании «Славянка» // Интернет-издание «DOCFLOW». URL: <http://www.docflow.ru/market/introductions/detail.php?ID=31078>, 07.10.2015 (дата последнего обращения 23.11.2015).

3. Система электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM. Курс 332. «Использование базовых модулей системы DIRECTUM». Учебное пособие для пользователей. © Компания DIRECTUM, 2014 – 106 с.

4. Система электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM. Курс 337. «DIRECTUM. Использование модуля Управление». Учебное пособие для пользователей. © Компания DIRECTUM, 2014 – 34 с.

5. Ulrich Kampffmeyer. ECM Enterprise Content Management, Hamburg, 2006, ISBN 978-3-936534-09-8.