

ЭЛЕКТРОННЫЙ СТИЛЬ РАБОТЫ

Весной 2009 года ОАО «Уралсвязьинформ» совместно с ООО «КОРУС Консалтинг» завершили модернизацию системы электронного документооборота, которая расширила её возможности и повысила эффективность. Теперь в систему полностью включён договорный документооборот, внедрена электронная цифровая подпись.



Валерий Костарев
пресс-секретарь
генерального директора
ОАО «Уралсвязьинформ»

КАК ПРИРУЧИТЬ ДОКУМЕНТ

Сегодня работу ОАО «Уралсвязьинформ» уже невозможно представить без системы электронного документооборота (СЭД). Эта технология за пять лет развития заметно изменила стиль и организацию работы, привычное ведение дел в компании. Точно так же как мобильная

связь изменила стиль жизни и работы миллионов людей. Каждое утро тысячи сотрудников компании начинают с входа в СЭД – необходимо ознакомиться с новыми документами на согласование или исполнение, проследить путь служебной записки, выполнить поручения руководителя и т.д.

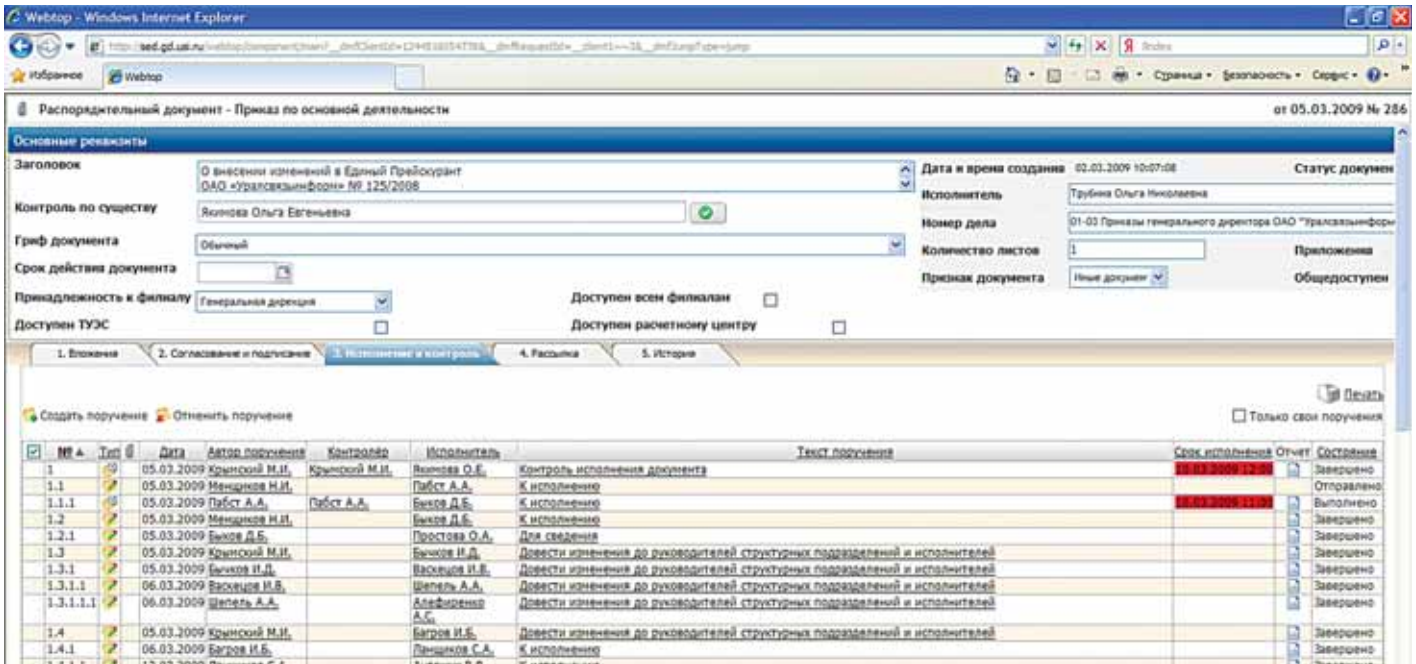
О комплексной автоматизации документооборота в компании «Уралсвязьинформ» впервые задумались в 2004

году. Два года прошло с тех пор, как была создана межрегиональная компания. Ключевые управленческие функции были централизованы на уровне генеральной дирекции, одним из следствий чего стал лавинообразный рост количества документов. Бумажный документооборот начал давать сбои.

По данным исследований, в ходе бумажного документооборота безвозвратно теряется до 6% документов, хотя при этом в среднем изготавливается четыре копии. Кроме того, выходя от автора, бумажный документ начинает жить своей «жизнью». Пути его миграции порой оказываются извилисты и нелогичны. Поэтому периодически возникали объявления такого рода: «В кабинете таком-то оставлен пакет документов...» или «Коллеги, к вам не попадало письмо такое-то...» По статистике на поиск необходимого бумажного документа сотрудник тратит до трёх часов рабочего времени, но и при этом в 60% случаев документ так и не находится. Решить подобные проблемы призвана автоматизация документооборота.

Итак, в 2004 году в компании провели «документационный аудит», в ходе которого были проанализированы различные аспекты документооборота, выработаны цели и задачи по его автоматизации. Внимательно рассматривался опыт других предприятий – специалисты «Уралсвязьинформа» специально выезжали на места, сами работали в уже реализованных системах электронного документооборота. В результате изучения различных предложений было выбрано одно из лидирующих решений на рынке – платформа EMC Documentum.

За пять лет система электронного документооборота в ОАО «Уралсвязьинформ» прошла огромный путь развития. В начале 2005 года, на первом этапе, было автоматизировано около 300 рабочих мест в генеральной дирекции. К настоящему времени СЭД развёрнута в дирекциях всех филиалов компании, а в целом в системе работают уже 3,5 тыс. сотрудников компании. Началось всё с автоматизации входящей и исходящей корреспонденции, а также информационно-справочных документов (например, служебных записок). На следующем этапе в систему «вошли» организационно-распорядительные документы (приказы, распоряжения). На-



С помощью системы электронного документооборота создаётся полноценная история решения задачи

конец, последняя модернизация была связана с автоматизацией договорного документооборота и внедрением функции электронной цифровой подписи (ЭЦП).

Когда говорится о договорном документообороте, надо понимать что воедино связывается полный комплект сопутствующих документов – письмо-предложение поставщика, текст договора и внесенные в него изменения,

в ходе которой проверяется правильность составления документов, соответствие их оформления корпоративному стилю и нормам русского языка.

СЭД фиксирует каждое содержательное действие пользователей. То есть создаётся полноценная электронная история решения задачи, включая иницирующий источник (например, входящее письмо), процесс рассмотрения (переписку, внесение изменений, со-

выдается 54 тыс. поручений. Всего за время функционирования в СЭД зарегистрировано более 3 млн (!) объектов (документов, задач, поручений и т.д.). Электронный объём накопленной в системе информации составляет более 650 Гб.

А ЗАВТРА ЧТО?

СЭД уже развивается в сторону внедрения интеллектуальных решений. В 2009 году установлена платформа Oracle BI, которая значительно облегчила составление отчётов по неструктурированной информации с учётом её видов и типов, задач, исполнителей и т.д. Прорабатываются возможности интеграции СЭД с другими корпоративными информационными системами – Oracle EBS (система управления ресурсами), CRM (система управления отношениями с клиентами), Comshare (система поддержки инвестиций и строительства). Чтобы информация, прошедшая все необходимые стадии в СЭД, автоматически «переносилась» в другие ИТ-системы.

Таким образом, СЭД автоматически ведёт единую летопись работы компании по самым разным направлениям. Причём каждый факт, событие, достигнутый результат чётко зафиксированы. С приложением полного комплекта документов.

«Сегодня применение современных технологий документооборота необходимо и в государственных органах, и в бизнесе. Мы видим свою роль в распространении лучших решений и практик, просвещении пользователей»

Игорь Щёголев,
министр связи и массовых коммуникаций РФ

приложения, спецификации, графики платежей, заявки на оплату, переписка и т.д. По «большим» договорам – это 200 и более страниц. Сейчас все согласования договоров можно проводить в «виртуальном» пространстве с помощью ЭЦП. Другая интересная функция системы – нормоконтроль. Все приказы или распоряжения проходят «экспертизу»,

гласование), принятое решение (поручение, приказ, договор) и его исполнение (отчёт, акт сдачи-приёмки), ну, и на финишном этапе, документ поступает на хранение в электронный архив.

О масштабе системы лучше всего расскажут цифры. Согласно статистике в среднем за месяц в системе регистрируется 31 тыс. документов, по которым

О «ДОКУМЕНТАЛЬНОМ» КОНВЕЙЕРЕ ЗАМОЛВИТЕ СЛОВО



Первый заместитель генерального директора ОАО «Уралсвязьинформ» Михаил КРЫМСКИЙ:

«Внедрение системы электронного документооборота заставило нашу компанию заняться упорядочением бизнес-процессов, что само по себе принесло положительный эффект. Для меня главный результат использования СЭД – это повышение ответственности и дисциплины исполнителей. В такой большой, сложной, многоуровневой компании, как “Уралсвязьинформ”, иначе просто невозможно контролировать все выданные поручения. Теперь система сама “сигнализирует”, когда нарушаются сроки рассмотрения документов. По любому документу можно поднять историю, найти то звено, на котором затормозился процесс».



Заместитель генерального директора по корпоративному развитию ОАО «Уралсвязьинформ» Дмитрий САМОЙЛОВ:

«Создание СЭД – это хороший пример проектного подхода в решении задач, который успешно используется в нашей компании. Главная цель системы электронного документооборота – создать единое и прозрачное информационное пространство предприятия. Иначе говоря, “документальный” конвейер, который позволяет чётко контролировать любой документ на всех этапах жизненного цикла: от создания до сдачи в архив. Документооборот это вспомогательный, сервисный бизнес-процесс, и как любой хороший сервис он должен быть незаметен для пользователя».



Директор департамента управления делами генеральной дирекции ОАО «Уралсвязьинформ» Надежда МАКЕРОВА:

«Главный залог успеха создания СЭД – это поддержка руководителей компании, без которой изменить привычный стиль работы с бумажными документами было бы невозможно. Автоматизация документооборота не только технологическая и организационная, но и творческая задача. Это очень серьёзная нагрузка на проектную команду, на партнёра – “КОРУС Консалтинг”. Сейчас уже можно сказать, что в компании “Уралсвязьинформ” реализован один из самых масштабных и инновационных проектов СЭД в стране. В ходе работы были учтены сотни, если не тысячи, предложений со стороны пользователей, в сторону удобства изменился интерфейс СЭД, вырос профессионализм технической поддержки. В результате создана уникальная для территориально распределённых компаний система, которую многие наши коллеги берут на вооружение».



Генеральный директор ООО «КОРУС Консалтинг» Александр СЕМЁНОВ:

«Опыт, полученный при создании масштабной, полнофункциональной, отказоустойчивой системы электронного документооборота компании “Уралсвязьинформ”, обязательно будет востребован другими операторами. Аналогичные проекты ведутся, например, в ЮТК и “ВолгаТелекоме”. Проектную команду в “Уралсвязьинформе”, думаю, можно назвать “неудобной” для нас. Потому что она всегда была активна, инициативна, настойчива в достижении своих целей. Но именно благодаря этому проект получился. И получился на самом высоком технологическом и интеллектуальном уровне».



Заместитель генерального директора по безопасности ОАО «Уралсвязьинформ» Валерий МЕНШЕНИН:

«Инновационность СЭД, созданной в компании “Уралсвязьинформ”, имеет много составляющих. Но на одно из первых мест можно поставить внедрение функции электронной цифровой подписи (ЭЦП). В результате для документооборота внутри компании сейчас вообще не нужны “живые” подписи. Важное преимущество системы – её доступность в любое время и в любом месте, не только в офисе. Значит, командировки не могут затормозить прохождение важного документа. На дальнейших этапах развития СЭД планируется распространить действие электронной подписи на взаимоотношения со сторонними организациями, тем более что в компании создан и сертифицирован собственный удостоверяющий центр».