

# ВЕСЬ ЭТОТ СЭД

*В 2005 году в Южной телекоммуникационной компании решили внедрить систему электронного документооборота (СЭД), которая позволяет упростить процесс подготовки документов и минимизировать их согласование путём сокращения внешних контактов. В немалой степени на это решение повлиял начатый в компании реинжиниринг бизнес-процессов. Оптимизация документооборота столь крупного оператора, имеющего сложную разветвлённую структуру, являлась одним из главных условий его успешной деятельности на рынке.*



**Ольга Полуляхова**  
директор департамента  
по общим вопросам  
ОАО «ЮТК»

Если рассматривать примеры из мировой практики внедрения СЭД, окажется, что к этой проблеме нет однозначного подхода. На Западе во главу угла ставят бизнес-процессы и только потом документы. В России – всё наоборот. Поэтому в ЮТК сразу задались вопросом, с чего начать: с построения системы документооборота, с создания электронного архива или с автоматизации бизнес-процессов? К тому времени в

компании существовал электронный архив, поэтому необходимо было создать единое инфопространство, обеспечивающее бизнес-процессы.

К такому решению ЮТК подтолкнуло в том числе сотрудничество с компанией «КОРУС Консалтинг», выступившей партнёром и генеральным подрядчиком. По мнению специалистов компании, проект призван решать конкретные бизнес-задачи, которые необходимо

сформулировать ещё до его старта. «КОРУС Консалтинг» помог внедрить систему электронного документооборота также «ВолгаТелекому» и «Уралсвязьинформу», то есть предлагалось использовать решения, уже проверенные в похожих по бизнес-модели компаниях. Плюс ко всему ЮТК получала готовые схемы бизнес-процессов и настроенное программное обеспечение ещё до начала проекта.

Реализация проекта проходила поэтапно. Была создана рабочая группа по внедрению СЭД, которую возглавила директор департамента по общим вопросам ЮТК. Кроме того, принимали участие специалисты службы управления делами и сотрудники отделов документационного обеспечения в филиалах при поддержке ИТ-блока.

– Объединив усилия, мы добились определённых успехов, – вспоминает начальник службы управления делами ОАО «ЮТК» Наталья Афанасьева. – Сначала были проанализированы существующие регламенты документооборота и оптимизирован жизненный цикл документов. Перед нами стояла задача максимально сократить время согласования и подписания документов, и нам это удалось. Ведь в рыночных условиях быстрота принятия решений – это 50% успеха.

Одним из необходимых условий создания единого документационного пространства является объединение всех структурных подразделений в корпоративную сеть. Работы по созданию корпоративной сети передачи данных начались в 2006 году и уже через два года были завершены.

Следующим шагом стал запуск СЭД в опытную эксплуатацию для организационно-распорядительного документооборота. Первым подразделением, на котором была опробована новая система, стала генеральная дирекция ЮТК. И прежде чем электронный документооборот заработал на полную мощность, было проведено специальное обучение персонала.

В 2008 году СЭД потребовала некоторой модернизации, которая позволила подключить к системе всех пользователей, участвовавших в процессе обеспечения документооборота компании. Также значительно увеличили скорость обработки данных и обеспечили более

Статус	Приоритет	Название задачи	Начало	Конец	Исполнитель	Дата окончания
На ведении	Информационный	Создание заявки в сервис-центре ИТ-УС	02.10.09 11:09	02.10.09 11:00	Ольга Викторовна Александрова	
На исполнении	Информационный	Запрос на установку на д. сервер (сервер)	30.09.09 13:54	02.10.09 9:19	Александр Александров	
На ведении	Информационный	Создание заявки		30.09.09 14:09	Александр Владимирович Дроздов	
На ведении	Информационный	О предоставлении информации по заказу на закупку ПК	30.09.09 14:22	02.10.09 14:32	Ольга Алла Александровна	
На исполнении	Информационный	Создание заявки на установку сервера	22.09.09 14:28	02.10.09 7:41	Кондратов Александр Владимирович	
На исполнении	Информационный	В установке сервера	14.09.09 11:10	02.10.09 18:11	Триштина Константин Александрович	
На исполнении	Информационный	Информационный поиск в сервис-центре ИТ-УС		24.09.09 9:43	Кондратов Александр Владимирович	
На исполнении	Задача	Создание заявки на установку сервера	17.09.09 9:39	02.10.09 12:46	Матвеева Ольга Александровна	02.10.09 17:00
На исполнении	Задача	Запрос на установку сервера	17.09.09 9:39	02.10.09 12:43	Кондратов Александр Владимирович	
На ведении	Информационный	О поиске для установки сервера	22.09.09 10:05	02.10.09 10:36	Триштина Ольга Александровна	
На исполнении	Задача	Создание заявки на установку сервера	14.09.09 12:59	02.10.09 11:05	Александр Матвеевич Матвеев	
На исполнении	Задача	О предоставлении информации по заказу на закупку ПК	15.09.09 9:10	02.10.09 9:47	Кондратов Александр Владимирович	
На исполнении	Информационный	Создание заявки на установку сервера	14.09.09 10:29	02.10.09 18:34	Кондратов Александр Владимирович	
На исполнении	Информационный	Информационный поиск в сервис-центре ИТ-УС	02.10.09 9:27	02.10.09 14:36	Кондратов Александр Владимирович	
На исполнении	Задача	О предоставлении информации по заказу на закупку ПК	02.10.09 11:05	02.10.09 11:34	Рыжовичева Светлана Александровна	

СЭД позволяет систематизировать работу с любыми документами

стабильную работу системы. Плюс ко всему удалось провести стандартизацию внутреннего документооборота и

На следующей стадии проекта планируется продолжить оптимизацию регламентов работы с документами.

Ещё совсем недавно 100 тыс. документов в год, включая копирование, передачу на исполнение, обрабатывались в ЮТК вручную. Электронная система значительно повысила скорость прохождения документов.

обеспечить единство информационных потоков между филиалами и генеральной дирекцией.

Надо сказать, что со стороны персонала не обошлось без сопротивления изменению регламентов работы с документами. Тем не менее с появлением электронной СЭД многие службы ЮТК получили возможность больше уделять времени аналитике процессов документооборота и оптимизации процессов согласования.

– Представьте, в среднем документопоток компании составляет около 100 тыс. в год, – говорит Наталья Афанасьева. – А раньше точно такой же объём документов, включая копирование, передачу на исполнение, обрабатывался вручную. Электронная система значительно повысила скорость прохождения документов, особенно при обмене информацией с филиалами и структурными подразделениями.

В частности, будет добавлен сервис, обеспечивающий договорной документооборот. В перспективных планах – внедрение СЭД в центрах и пунктах об-



ЮТК планирует внедрить СЭД в центрах и пунктах обслуживания клиентов

служивания клиентов ЮТК, а также экспорт данных в биллинговую систему. Безусловно, рост числа пользователей СЭД ставит вопрос об увеличении её мощности. В связи с этим будет создана аналитическая система на платформе OEB5.

Затраты ЮТК на внедрение системы электронного документооборота составили 62,4 млн рублей.

– Мы внедрили в ЮТК информационную систему, которую с уверенностью можно назвать типовым решением для автоматизации задач документооборота МРК «Связьинвеста», – говорит генеральный директор «КОРУС Консалтинг» Александр Семёнов. – Использована промышленная технология внедрения. Благодаря нашим совместным усилиям в ЮТК работает система, обладающая развитым функционалом, высочайшей масштабируемостью и отказоустойчивостью. Уверен, что полученный опыт и проверенные крупными внедрениями технологии обеспечат получение результата в других МРК в беспрецедентно короткие сроки. Идеология системы построена таким образом, что в дальнейшем на её основе можно создать единое информационное пространство для обмена документами внутри всей компании. ■