



Виктория Дворниченко
менеджер по качеству компании Bercut



Павел Каштанов
директор по работе с клиентами компании Syntellect

Документооборот в компании Bercut: как было раньше и что стало теперь

Недавно в петербургской компании Bercut завершилась настройка системы управления документами и бизнес-процессами DocsVision. Работы выполнил московский партнер компании DocsVision — фирма Syntellect («Синтеллект»).

О том, зачем Bercut потребовалась такая система, как происходил выбор подходящего решения и каковы особенности проекта, рассказывают его участники: менеджер по качеству компании Bercut Виктория Дворниченко и директор по работе с клиентами Syntellect Павел Каштанов.

Как раньше был построен внутренний документооборот в Bercut?

В. Д.: Сразу хочу определить ограничения для понятия «внутренний документооборот». В данном случае мы будем говорить о документации системы менеджмента качест-

ва — о внутренних стандартах, описывающих процессы в рамках системы менеджмента качества (СМК), и о договорах с нашими заказчиками.

До внедрения DocsVision документооборот по этим двум процессам был построен с использованием стандартных средств Microsoft Office. Документ разрабатывался в Microsoft Word, включался режим рецензирования (встроенная функция приложения), а затем посредством Microsoft Outlook файл рассылался на согласование и утверждение. Через какой-то установленный период времени файл с исправленным или неисправленным текстом возвращался координатору — сотруднику, отвечающему за процедуру согласования документов. Он анализировал поступившую информацию, и в зависимости от результатов согласования документ либо утверждался, либо отправлялся на доработку,

после которой все описанные действия повторялись заново.

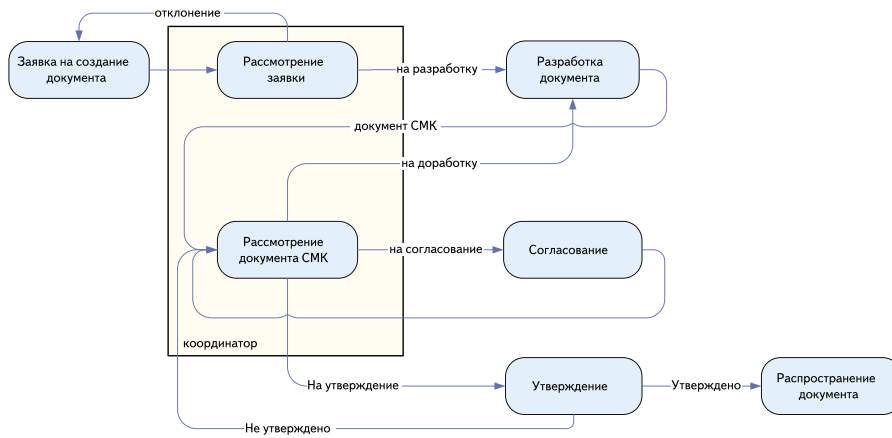
Этот процесс может показаться довольно простым, если одновременно обрабатывается два-три документа. Но с увеличением их количества у координатора находится под контролем несколько десятков документов. Для учета их прохождения и отслеживания статусов приходилось вести специальный Excel-файл, обновление которого проводилось вручную. К тому же требовалось описывать историю согласования всех документов, из которой было бы понятно, почему каждый из них получился именно таким, каким он занесен и хранится в реестре.

При этом система менеджмента качества и процессы Bercut все больше развивались, и соответственно происходило увеличение количества описывающих их документов. Похожая картина наблюдалась и в отношении договоров — с ростом бизнеса их количество также увеличивалось. Управление жизненным циклом документов требовало от координаторов все больших трудозатрат, а также внимательности в осуществлении простых механических операций, в числе которых регистрация, отслеживание статуса, «вычисление» местонахождения документа в данный момент и прочее. К тому же сотрудники, в том числе и руководство компании, заинтересованные в быстром прохождении документа по всем инстанциям, не могли без помощи координатора отслеживать его путь: кто в данный момент с ним работает, где он по каким-то причинам «застрял».

Таким образом, в определенный момент произошло осознание, что процесс работы с документом, от его планирования до утверждения, уже сложился и устоялся, но реализовывать его имеющимся способом становится очень сложно. А значит, необходима автоматизация!

Как происходил отбор подходящего решения и почему таковым оказалась система DocsVision?

В. Д.: Для выполнения этого ответственного для компании мероприятия была организована рабочая группа из сотрудников отдела менеджмента качества, отдела IT и отдела безопасности. Она провела исследования представленных на рынке готовых решений по автоматизации документооборота,



справка

Компания Bercut Ltd. основана в 1995 году. Занимается разработкой и поставкой IT-решений для VAS-инфраструктуры операторов мобильной и фиксированной связи. Центральный офис компании расположен в Санкт-Петербурге, зарубежный — в Йоханнесбурге (ЮАР). В Bercut работают 400 сотрудников, а заказчиками компании являются 32 оператора связи. За 13 лет было выполнено около 900 инсталляций продуктов компании. С помощью систем Bercut в настоящее время операторы обслуживают в совокупности примерно 272 млн абонентов.

Общая схема процесса согласования документов СМК

рассмотрев около 25 предложений. Отбор потенциально возможных программных продуктов проходил с учетом возможностей предлагаемых систем, схожести заложенных в них принципов управления документацией с тем, как это делается у нас, стоимости, сроков внедрения, возможности кастомизации и развития. Для этого по ходу рассмотрения различных программных продуктов в Bercut приглашались специалисты компаний-поставщиков, изучались демоверсии различных систем, «вживую» оценивались их интерфейсы, обсуждались возможности реализации в них бизнес-процессов компании.

В списке рассмотренных нами решений были Directum, Documentum, DocsVision, IIG Intravert, AquaDoc, «SiTex Документооборот/Портал», «ЕВФРАТ-Документооборот» и другие разработки. Но основная «борьба» развернулась между Directum и DocsVision. Выбор же в пользу последней был сделан прежде всего из-за возможности кастомизировать систему под сложившийся у нас процесс согласования документов. Немаловажным фактором стала и территориальная близость к разработчику и, как следствие, активное взаимодействие: на этапе выбора мы с ним обсуждали возможность учета потребностей компании при внедрении решения, и при этом в офисе DocsVision нам демонстрировали работу системы.

Какие подразделения Bercut являлись сторонниками проекта, а какие — противниками?

В. Д.: Противников назвать трудно. Сторонниками же стали подразделения, отвечающие за организацию документооборота и непосредственно осуществляющие эту деятельность — отдел менеджмента качества, а также группа контрактов и платежей. Особенно хотелось бы отметить, что инициаторами, я бы сказала, движущей силой, первопричиной появления этого проекта, стало высшее руководство нашей компании. Те люди, которые ежедневно принимают самое непосредственное участие в процессе создания документов, регламентирующих деятельность компании. Именно им в первую очередь был необходим инструмент, позволяющий обеспечить прозрачность процесса согласования документов, причем все 24 часа в сутки.

Какие бизнес-процессы были автоматизированы в ходе проекта?

В. Д.: Автоматизация затронула два бизнес-процесса: «Управление документацией системы менеджмента качества компании» и «Управление договорами с заказчиками».

П. К.: Хотелось бы немного добавить по поводу этого вопроса. Перед нами, как подрядчиком, были поставлены следующие задачи: упорядочить и ускорить процессы согласо-

вания документов, обеспечить хранение и доступ к истории согласования, наладить оперативный контроль процессов согласования, добиться повышения производительности труда сотрудников, участвующих в процессах согласования. И Syntellect, надеюсь, с ними справился.

Были ли какие-то трудности при реализации проекта, как с ними справлялись?

В. Д.: К сожалению, без таковых не обошлось. Система, которую мы хотели получить, должна была соответствовать сложившейся у нас практике, поэтому исполнителю проекта пришлось создавать некоторые дополнения, специально заточенные под наши бизнес-процессы. И, конечно же, не все сразу хотело работать именно так, как надо нам.

Как справлялись? Да очень просто: дорабатывали — тестировали — снова дорабатывали.

П. К.: Следует отметить, что мы начали проект с полного реинжиниринга существующей настройки системы, которую до нас выполнял петербургский партнер DocsVision. Поэтому, несмотря на сложные и комплексные требования к автоматизируемым процессам, основной трудностью для нас стало то, что изменения приходилось вносить в действующую СЭД в режиме реального времени, не прерывая работы пользователей.

Если немного углубиться в детали автоматизации на примере бизнес-процесса обработки документов СМК, то можно выделить

справка

Компания Syntellect («Синтеллект») — системный интегратор, специализирующийся на внедрении системы управления документами и бизнес-процессами DocsVision и порталных решений на платформе Microsoft Office SharePoint Server.

Компания выполнила более 50 проектов по внедрению, консалтингу и сопровождению систем и решений. В 2007 году Syntellect выпустила два «коробочных» решения на платформе DocsVision: систему учета товарно-материальных ценностей (ТМЦ) и библиотеку интерактивных отчетов UltraViews, которые в настоящее время успешно внедряются у нескольких заказчиков.

несколько основных этапов, которые легче представить в виде схемы (см. рисунок).

При этом все процессы полностью контролируются системой, пользователи защищены от некорректных действий, сохраняется детальная история обработки документов, система следит за временными регламентами,

в любой момент заинтересованные пользователи могут получить актуальную информацию по состоянию документа, обеспечивается параллельное согласование. Все это в целом существенно ускоряет обработку документов и значительно повышает производительность труда сотрудников, участвующих в данном процессе.

Была ли интегрирована DocsVision с другими программными продуктами, используемыми Bercut?

П. К.: Наверное, можно сказать, что была осуществлена тесная интеграция с Microsoft Office. В процессе проработки текстов документов у согласующих сотрудников автоматически включается режим контроля изменений, затем система, опять же автоматически, консолидирует изменения, выделяя различными цветами правки разных пользователей.

Кроме того, система как бы принимает активное участие в формировании самих документов, в которые переносится часть полей из регистрационных карточек, и автоматически заполняет и ведет раздел истории их создания.

Каковы масштабы внедренной системы? Используется ли она в зарубежном офисе?

В. Д.: На сегодняшний день в DocsVision работают все сотрудники российского офиса Bercut, а в нашем офисе в Южной Африке (Bercut South Africa) она пока не установлена. Связано же это в первую очередь с тем, что у нас автоматизированы всего два бизнес-процесса, и обмен документацией между офисами пока не так велик.

П. К.: Если называть конкретные цифры, то сейчас развернутая система электронного документооборота рассчитана на 100 одновременных пользователей. Всего же в ней работают около 300 сотрудников.

На данный момент в системе хранится около тысячи договоров, из которых в стадии разработки и согласования находится примерно пятая часть. Еще в базу внесено около 500 документов СМК. И в этом случае в разработке около 20%. Одновременно в системе выполняется около 600 бизнес-процессов, связанных с подготовкой договоров, и примерно 300 — касающихся согласования документов СМК.

Проводятся ли сейчас какие-то работы по развитию СЭД?

В. Д.: Принцип работы Bercut — постоянное совершенствование и развитие, поэтому автоматизированные в DocsVision процессы тоже пересматриваются и улучшаются. Мы обнаруживаем, что можно делать по-другому, более эффективно, и, следовательно, автоматизированная система также должна быть гибкой к этим изменениям и отвечать нашим новым требованиям.

Как я уже сказала, в системе работают все сотрудники компании, и они являются неиссякаемым источником идей ее совершенствования. DocsVision была внедрена в конце 2006 года, а в прошлом году процесс «Управления документацией системы менеджмента качества» подвергся корректировкам. Был разработан ряд новых механизмов прохождения документов, и в реализации этих идей в работающей системе нам как раз и помогла компания Syntellect. Сейчас опять идет период накопления информации и анализа эффективности системы. В итоге возникают какие-то новые идеи. И как только они обретут отчетливые формы, мы начнем настраивать под них систему, то есть снова будем что-то дорабатывать.

мнения

Сергей Курьянов, директор по развитию компании DocsVision

Для нас это внедрение было интересно в первую очередь заказчиком. Телекоммуникации — быстроразвивающаяся высокотехнологичная отрасль, в которой не только IT-менеджеры, но и руководители, принимающие решения, как правило, глубоко разбираются в технологиях, имеют возможность использовать свои ресурсы для разработки программного обеспечения «под себя». Поэтому каждое внедрение в этой отрасли мы рассматриваем как признание технологического, а не только функционального превосходства нашего продукта над конкурентными.

Кроме того, проект любопытен и своей историей. Внедрение проходило в два этапа, с участием разных партнеров DocsVision — петербургского и московского. Взгляды этих компаний на то, как надо строить корпоративный документооборот и, в частности, управление договорами и качеством, существенно различались.

Второй по хронологии партнер — компания Syntellect — была к тому же вынуждена проводить реинжиниринг системы, уже находящейся в эксплуатации. И у нее получилось! Мы рассматриваем это как подтверждение высокой гибкости нашей системы и развитости партнерской сети, предоставляющей заказчикам реальные возможности выбора разных подходов и разных компетенций.

Возможность выбора заказчиком адекватного партнера — главное преимущество вендорской модели нашей компании. Мы только производим программный продукт, продажами и внедрением занимаются исключительно партнеры. И Syntellect — безусловно один из самых компетентных, неоднократно доказавший способность аккуратно выполнять настройки уже эксплуатирующихся решений, максимально используя то, что в них реализовано. Это очень часто спасает заказчика от дополнительных затрат, вызванных проектными рисками.