

ОСОБЕННОСТИ АВТОМАТИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА И БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СТРАХОВЫХ КОМПАНИЯХ

Страховая компания «Прогресс-Гарант» предоставляет своим клиентам полный комплекс страховых услуг - 74 вида страхования. Цель проекта была сформулирована в области автоматизации вспомогательных офисных бизнес-процессов компании, главной задачей была поддержка процесса согласования документов и хранение в базе данных истории согласования с мнениями каждого из участников. Согласования проходят в основном договоры с контрагентами, например, с дилерским центром на ремонт страховых автомобилей, и разнообразные внутренние документы. Попутно решались задачи автоматизации работы с входящими/исходящими документами и перевода служебных записок в безбумажную форму оборота.

В границах автоматизируемых процессов и функций надо было также решить задачи управления работой персонала – контроль исполнения поручений правления и руководителей и наглядность прохождения служебных записок.

Для осуществления проекта автоматизации у заказчика были все необходимые условия:

- четко определен основной заказчик проекта - руководитель компании;
- готовность и желание персонала управления делами работать с автоматизированной системой;
- достаточные навыки руководителей высшего и среднего звена для работы с автоматизированной системой;
- типовые бизнес-процессы, позволяющие воспользоваться готовым специализированным программным обеспечением;
- приемлемая по бюджетным планам стоимость специализированного программного обеспечения.

Необходимо было выбрать программный продукт и поставщика, способного качественно и в срок решить поставленные задачи. Главным ограничением при выборе продукта и поставщика была приемлемая стоимость проекта. С учетом стоимости лицензий и услуг внедрения выбор делался среди российских продуктов, тем более что по функциональному богатству некоторые из них не уступают западным системам, а услуги по внедрению обходятся гораздо дешевле. Чтобы минимизировать настройки и доработки системы в процессе внедрения, надо было провести максимально возможное тестирование на предмет соответствия системы бизнес-процессам компании.

Изначально предусматривалось расширение границ автоматизации в случае успеха проекта, поэтому выбранная система должна была поддерживать возможность процессного управления, иметь механизмы интеграции с другими системами в корпоративной информационной системе, обладать современной технологической архитектурой. Для решения указанных задач необходимо и наличие встроенной среды разработки приложений на платформе внедряемой системы. Наконец, нужно было обеспечить возможность масштабирования системы по распределенной архитектуре компании (около 50 филиалов по всей России), а значит в системе должны иметься средства централизованного администрирования и поддержки, включая установку обновлений на рабочие места пользователей.

Следовательно, решение надо было искать среди платформенных систем, имеющих готовые стандартные модули для автоматизации типовых управленческих документов и процедур, и в то же время позволяющих автоматизировать процессы и документы, специфические для данной компании, а также изменять систему в соответствии с изменениями бизнес-правил и корпоративных стандартов. Выбор был сделан в пользу

DocsVision поскольку ключевая задача – согласование документов – была в ней решена богаче по функциональному составу и удобнее по интерфейсу, чем в других системах.

По своей структуре система DocsVision подразделяется на две части:

- платформа, объединяющая базовые объекты, механизмы и сервисы;
- приложения, реализующие прикладную функциональность.

При поставке в систему DocsVision входят два приложения: «Делопроизводство» и «Управление процессами», которые содержат средства настройки, позволяющие создавать на их основе законченные решения для конкретных задач пользователя.

Кроме того, заказчик самостоятельно или с помощью партнера по внедрению может разрабатывать собственные приложения, расширяющие функциональность системы.

Платформа DocsVision полностью построена на технологиях Microsoft. Клиентская часть DocsVision работает на компьютере пользователя в среде Microsoft Internet Explorer. Для обеспечения работы пользователей с заданиями без доступа к серверу DocsVision предусмотрен off-line клиент, содержащий набор форм Microsoft Exchange и позволяющий работать со специальными off-line заданиями через Microsoft Outlook.

Сегодня в СК «Прогресс-Гарант» реализованные следующие функции и процессы:

- канцелярия - регистрация входящих/исходящих документов;
- контроль исполнения документов;
- оборот служебных записок;
- согласование документов.

Канцелярия и контроль исполнения документов

До внедрения DocsVision регистрация документов велась Управлением Делами в бумажном журнале, передача документов и контроль за их исполнением осуществлялись вручную сотрудниками канцелярии. Структура учета и типизация документов были сохранены в настройках системы, что обеспечило приемственность учета и регистрационных записей.

В данный момент в системе настроено 35 видов входящих документов, 25 видов исходящих документов и 25 видов внутренних документов. Реализованы механизмы автоматической нумерации для каждого вида документов.

Определена структура папок и представлений журнала регистрации для удобной работы с различными видами документов. Сконфигурированы поисковые папки для быстрого и удобного поиска карточек документов по всем необходимым параметрам. Предусмотрен и полнотекстовый поиск по документам Microsoft Office, зарегистрированным в системе.

В системе реализованы два типа задач для маршрутизации документа исполнителям: на исполнение и на ознакомление. Для каждого сотрудника установлен «Поисковый агент» – система напоминаний, которая каждые 5 минут проверяет личную папку пользователя и сообщает о новых заданиях.

Ввод новых документов в систему осуществляется в канцелярии 4 выделенными для этого сотрудниками. Часть документов сканируется, а часть регистрируется в системе, оставаясь в бумажной форме. Документ регистрируется в системе после наложения на него визы руководителя (или когда сотрудники канцелярии сами точно могут определить кому должен быть направлен документ).

Сотрудники Компании активно используют механизмы делегирования и подчиненных заданий. Реализованы необходимые разграничения прав доступа, по которым они могут видеть только те документы, которые им разрешено видеть согласно их положению в компании.

Для персонала Управления делами и руководителей Управлений настроены специальные виртуальные папки, в которых в удобном виде формируется актуальная информация по исполнению документов (рис.1).

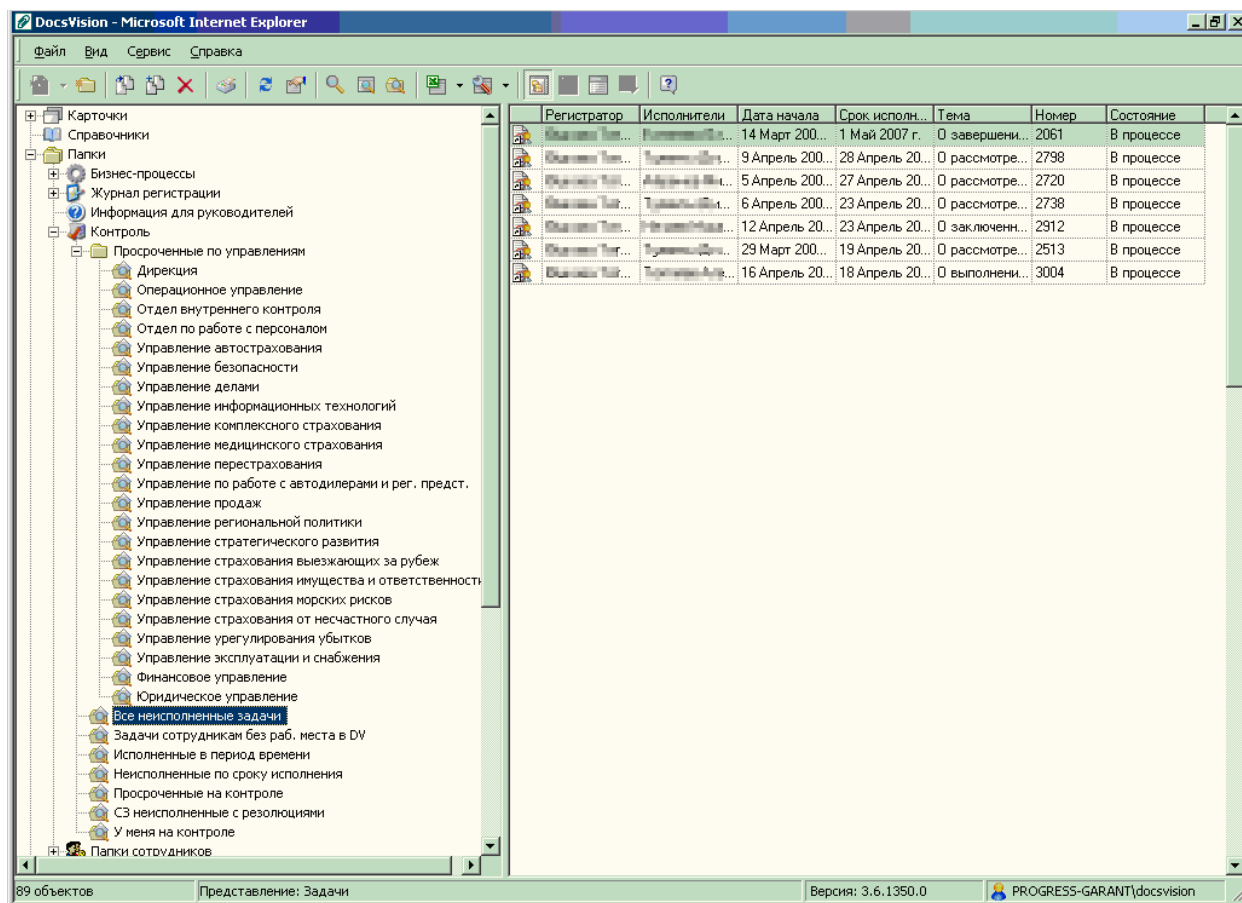


Рис. 1. Общий вид папок системы.

Оборот служебных записок

В системе реализован бизнес-процесс для обмена служебными записками на основе стандартного механизма задач DocsVision:

- у каждого сотрудника в личной папке есть папка «Служебные записки», в которой он может создать карточку служебной записки (рис.2);
- текст записки как правило несложный и небольшой, поэтому чаще всего он набирается непосредственно в карточке. При необходимости можно оформить записку в виде файла Microsoft Word и приложить его к карточке;
- для отправки записки адресату автор создает специальную задачу на вкладке задач;
- служебные записки руководству компании всегда проходят через Управление Делами. Это реализовано настройками системы;
- все записки автоматически регистрируются в журнале регистрации канцелярии;
- каждый пользователь по специально настроенному представлению может увидеть статус своей служебной записки.

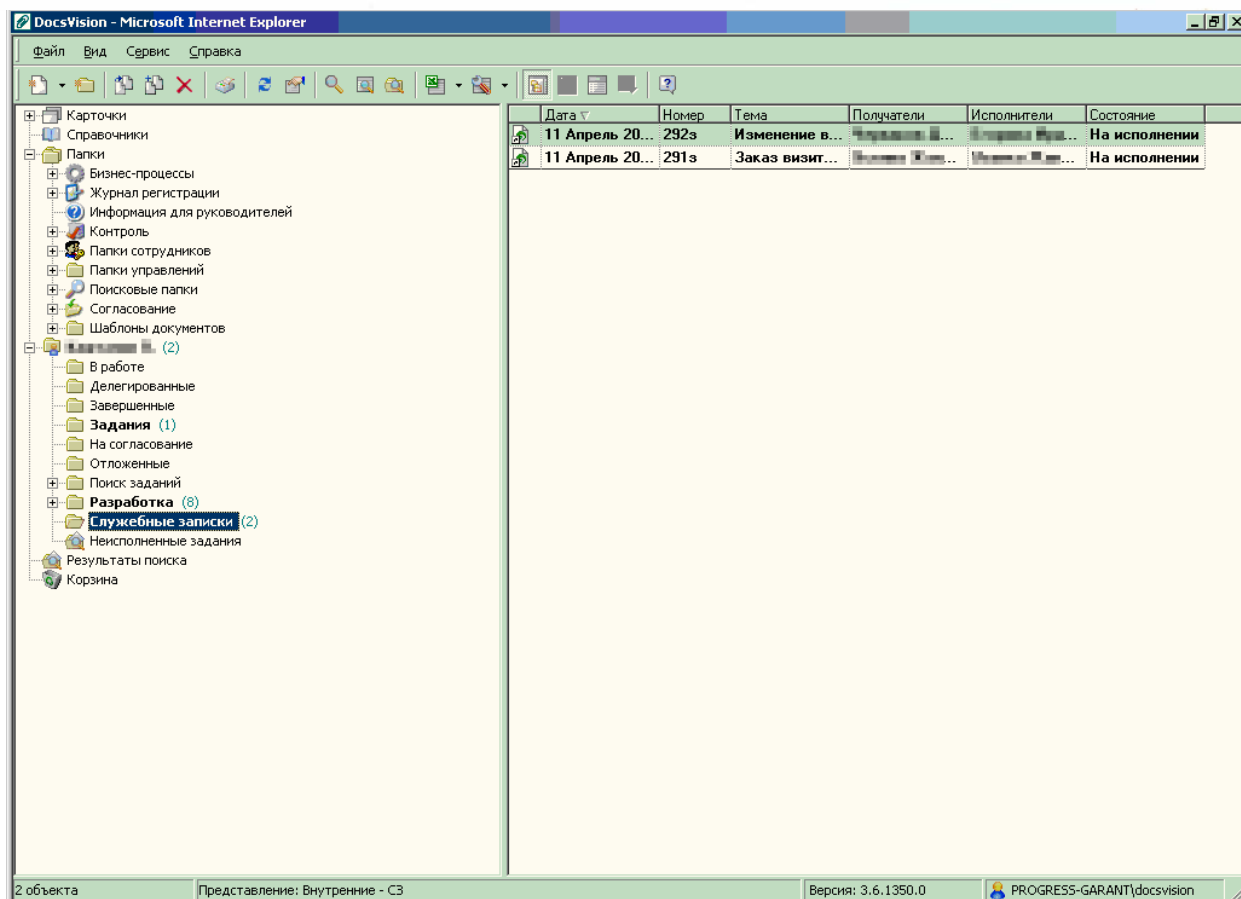


Рис. 2. Папка «Служебные записки»

Согласование документов

Процесс согласования построен на базе стандартной карточки согласования DocsVision (рис.3):

- у каждого сотрудника в личной папке есть папка «Согласования», в которой он может создать карточку документа вида «для согласования»
- к карточке прикрепляются файлы, которые должны быть согласованы, в поле «Содержание» пишутся указания ответственному ее созданию сотруднику
- сотрудник канцелярии, ответственный за инициацию согласования, получает задание и создает карточку согласования
- задание рассылается сотрудникам, которые должны его согласовать.

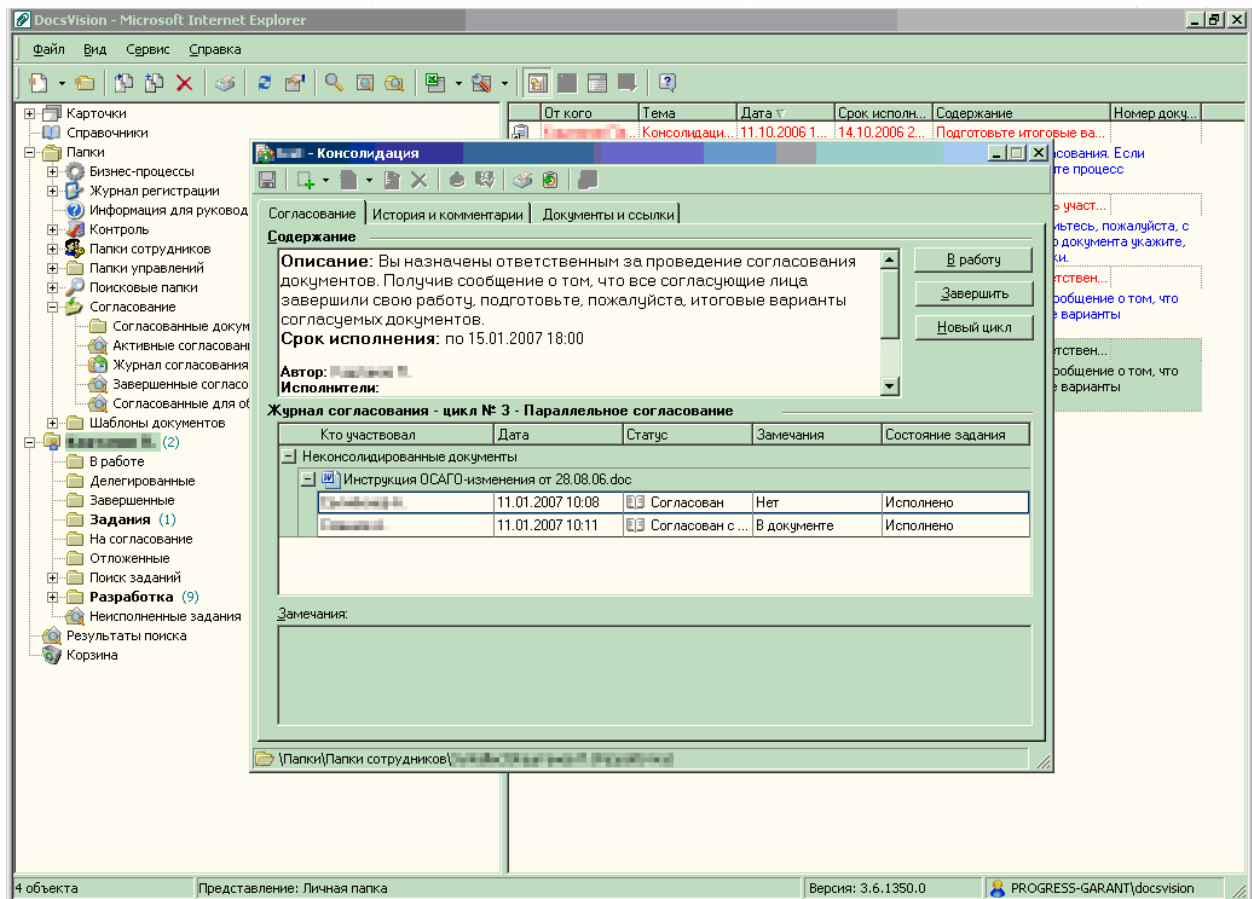


Рис.3. Пример задания на консолидацию замечаний.

Внедрение проекта

Внедрение любой автоматизированной системы создает пользователям дополнительную нагрузку, выявляет все просчеты этапа планирования и недостатки, не выявленные в ходе предварительного тестирования.

В процессе внедрения и опытной эксплуатации выявились следующие проблемы:

- некоторая неустойчивость программного обеспечения (после замены на новую версию эта проблема практически исчезла);
- мощность выбранного для развертывания сервера оказалась недостаточной, а перенос системы на более мощный сервер практически остановил работу системы на неделю;
- многим пользователям объем проведенного обучения оказался недостаточным.

Основными результатами проекта явились:

- организация электронного согласования – создана база согласованных документов с версиями и мнениями по документу всех «согласующих» сотрудников;
- автоматизация деятельности Управления делами – создана база данных входящей и исходящей корреспонденции, работает механизм назначения заданий, а также механизм контроля исполнительской дисциплины.

Внедрение проекта позволило заложить основу и запустить процессы, составляющие «критическую массу» для дальнейшего развития комплексной системы электронного документооборота и управления бизнес-процессами компании. Появились опыт и понимание как получать выгоды от использования системы.

В случае устойчивой работы в ходе промышленной эксплуатации есть намерения распространить решение на филиалы компании в других регионах, а также приступить к автоматизации основных бизнес-процессов.

А. КУЗНЕЦОВ
начальник управления информационных технологий
СК «Прогресс-Гарант»