

1С:ERP Управление предприятием 2



Специфика внедрения СЭД

Меркурьева Надежда
Руководитель направления по
продвижению 1С:Документооборота
Фирма «1С»



ЕСМ\СЭД

- ЕСМ\СЭД автоматизирует сейчас не просто классическое делопроизводство, но и иные классы задач и бизнес-процессов.
- Компании зачастую вкладывают в понятие СЭД различные смыслы, исходя из своих потребностей, вида деятельности, особенностей процессов.
- Правила внедрения ЕСМ\СЭД мало чем отличаются от правил любого ИТ-проекта.
- Внедрение ЕСМ\СЭД, в отличие от внедрения многих других классов систем, не локализуется в одном функциональном подразделении и не закрывает только один или несколько бизнес-процессов.
- Без предварительной консалтинговой работы никакая система автоматизации внедрена не будет, что в полной мере относится и к проекту автоматизации документооборота.

· ***«Ни один план не переживает встречи с противником»***
· **ХЕЛЬМУТ ФОН МОЛЬТКЕ, немецкий фельдмаршал**



Какие потребности закрывают ЕСМ\ СЭД- системы

- Управление проектами /программами
- Учет обращения граждан
- Контроль постановки и выполнения поручений
- Протоколирование совещаний
- Проведение мероприятий
- Архивы, в том числе технические
- Контроль работы сотрудников и их загрузку
- Оценка эффективности работы сотрудников
- Возможности мобильной работы



Проблемы при работе с документами

- Отсутствие стандартов/шаблонов для документов (или неудобные шаблоны);
- Низкая скорость прохождения документов;
- Проблема внесения изменений в документы;
- Объединение (сведение) информации из разных документов в один;
- Хранение документов;
- Организация доступа к документам;
- Обратная связь при проверке документов;
- Организация совместной работы над одним документом;
- Отсутствие публичной информации о работе учреждения.



Задачи

- Повысить имидж (за счет повышения качества услуг, предоставляемых внешним пользователям)
- Снизить трудоемкость процесса работы с документами (сокращение временных затрат сотрудников)
- Существенно снизить объем бумажного документооборота внутри организации (ускорение обработки документов)
- СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ
- Сократить количество баз данных (БД), централизовав их на единой платформе, с учетом разграничения прав (снижение затрат на обслуживание системы)
- Интеграция с внешними системами документооборота (единое рабочее место, одна программа)



Ключевые особенности

- Человеческий фактор
- Нормативная база
- Организация процесса внедрения



Человеческий фактор

Нет системы более зависимой от человеческого фактора,
чем системы электронного документооборота

Если есть устройство, которое можно разобрать, а потом неправильно собрать, то обязательно найдется человек, который так и поступит





Человеческий фактор

- **Много разнородных пользователей**

В единой системе одновременно объединяется огромное количество людей различных по возрасту, вкусам, образованию и т.д.

- **Различное понимание проблем, определений**

Что такое электронный документ? Это файл, электронная копия документа или любой набранный на ПК текст? Какой все-таки вид должен иметь электронный документ?

- **Обучение пользователей**

Масштабное обучение пользователей системы – необходимое условие успешного внедрения.

Человек, эксплуатирующий любое высокотехнологичное оборудование не глупее того, кто его сконструировал.

- **Нормативные документы**

Отсутствие регламента для пользователей с досконально описанной нормативной базой создает дополнительные риски при внедрении.

Люди свято чтут законы и библейские заповеди, но поступают по своему разумению.



Организация процесса внедрения

- **Специфика проектов внедрения СЭД**
- Предпроектная подготовка – 40% времени проекта
 - Решение организационно-административных задач
 - Подготовка программно-технической платформы
- Консалтинговая часть – 40% времени проекта
 - Разработка логики структуры хранения информации
 - Разработка ОР документов (процессы, положения, технологии)
 - Запуск процедуры контроля выполнения процессов
- Программно-техническое внедрение – 20% времени проекта
 - Установка СЭД по рабочим местам
 - Обучение и консультирование
 - Точная настройка и корректировки



Организация процесса внедрения

■ Создание рабочей группы на предприятии. Кто в команде?

- Компания, осуществляющая внедрение
- IT – специалисты Заказчика
- Представители профильных служб – объектов автоматизации
- **Руководство**

■ Цели, задачи, полномочия рабочей группы

- Формулировка требований к реализации
- Планирование, распределение ответственности
- Регулирование административного ресурса Заказчика
- Контроль проведения работ, внесение корректирующих изменений
- Прием результатов и оценка их соответствия задачам
- **Оперативное разрешение критических ситуаций**

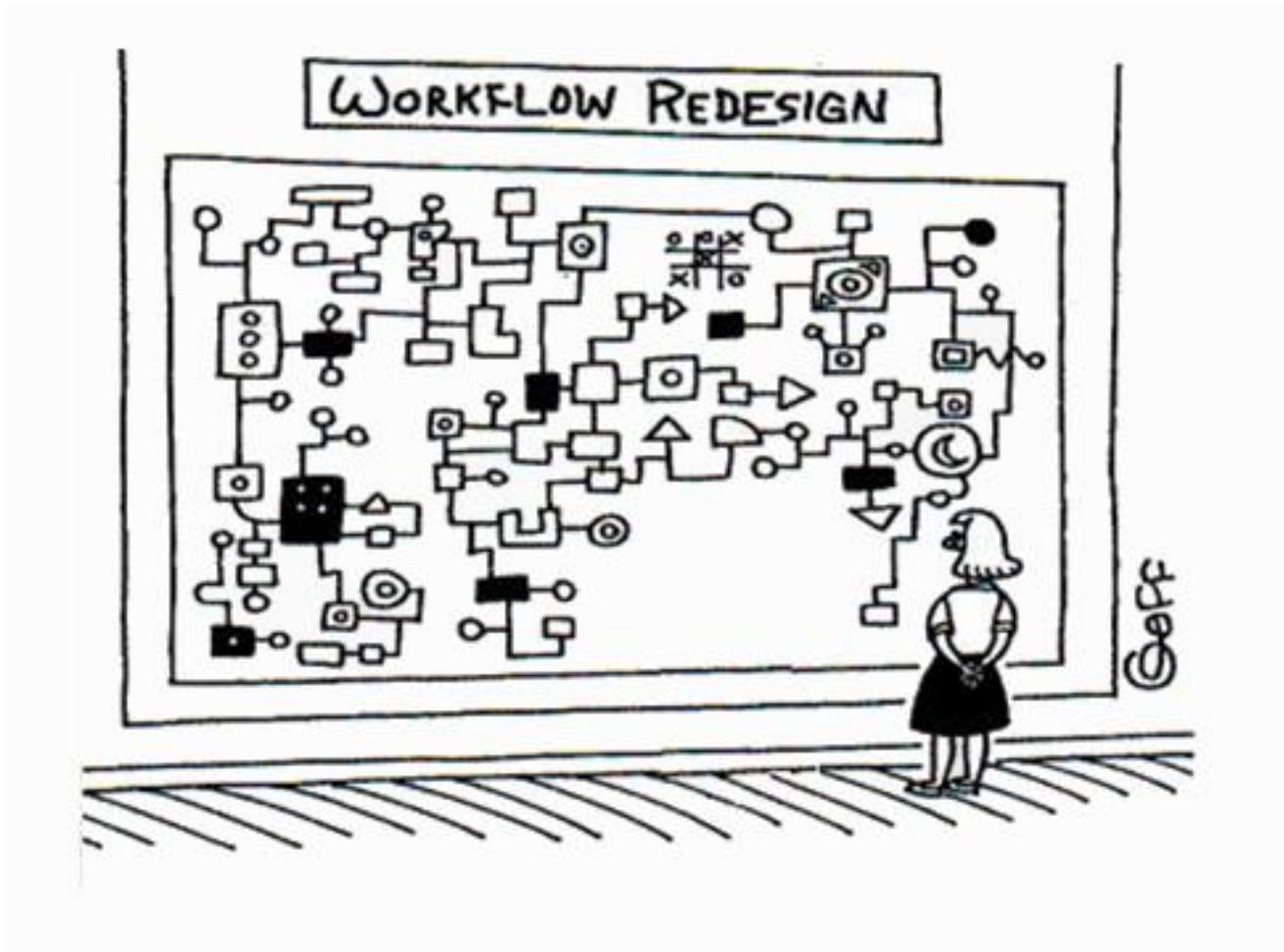
■ Форма работы

- Формализация событий проекта – планы, протоколы, отчеты
- Плановый контроль
- Нормативная база



Команда проекта

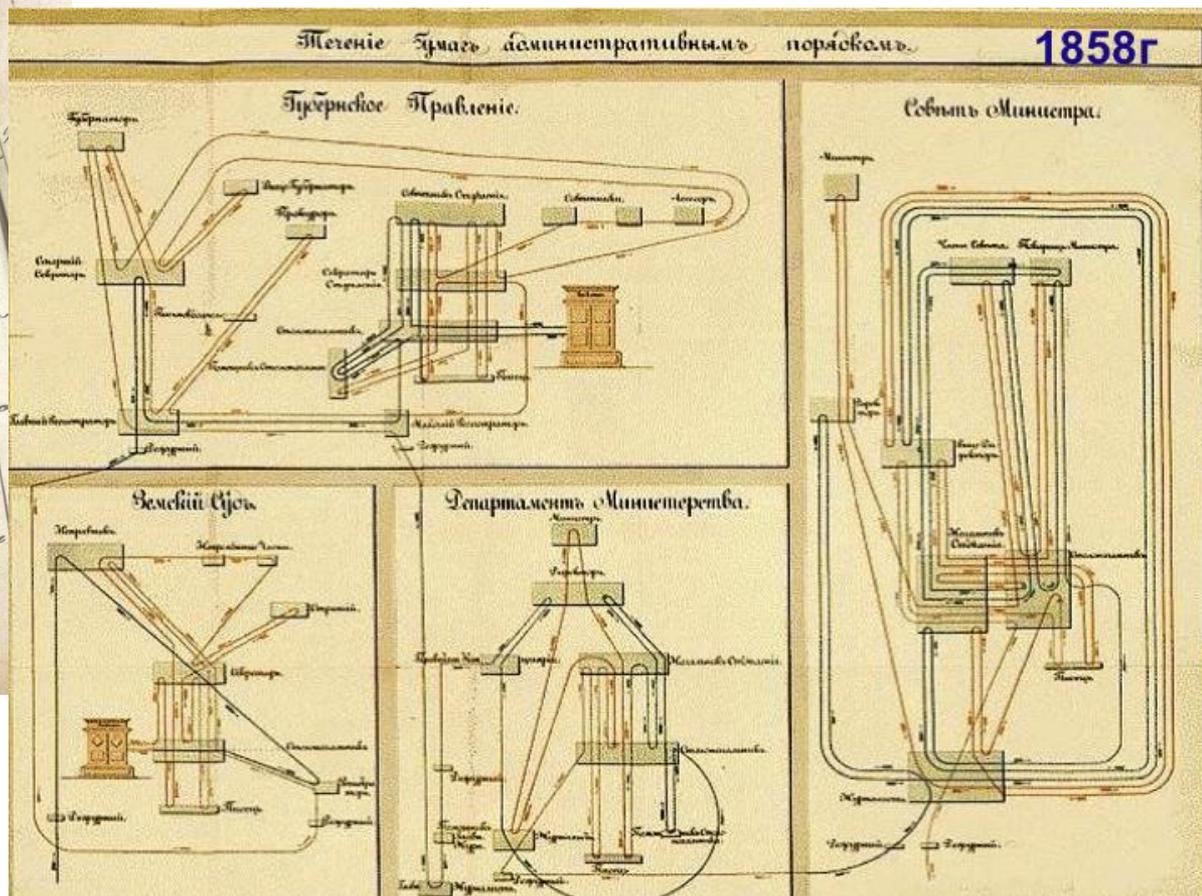
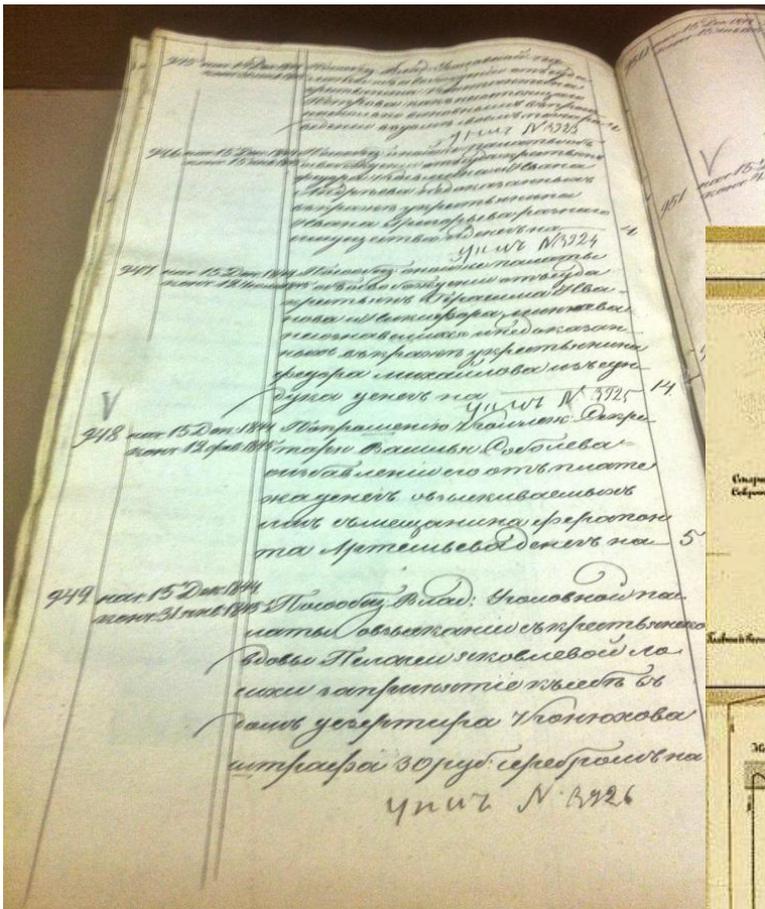
Роли проекта	Функции в проекте
Со стороны Заказчика	
Куратор проекта	Административный ресурс
Руководитель проекта	Организация работ
Начальник канцелярии	Методология
Ключевые специалисты	Обучение
Со стороны Исполнителя	
Куратор проекта	Контроль объема работ
Руководитель проекта	Организация работ, планирование
Методолог (архитектор)	Постановщик архитектуры
Бизнес аналитик	Оптимизация бизнес процессов
Программист	Модификация ПП





ФИРМА "ИЦ"

Изобретаем колесо?





Описание процесса документооборота

- 1) Дежурный расписывается в приеме пакета, содержащего бумагу, записывает его в дежурную книгу и отдает
- 2) Главному регистратору, который распечатывает пакет и представляет бумагу
- 3) Старшему секретарю, который, прочитав бумагу, делает на ней пометку, в какое отделение ее передать и возвращает ее
- 4) Главному регистратору, а этот, рассортировав все поступившие в тот день бумаги, раздает их под расписку в отделения, из коих в каждом имеется свой
- 5) Младший регистратор, записывающий бумагу во «входящий реестр» и отдающий ее
- 6) Столоначальнику, который, расписавшись в ее приеме, передает ее
- 7) Помощнику столоначальника, обязанному записать ее в «настольный реестр» и тотчас возвратить

М. Катков, "Руководство по наглядному изучению административного порядка течения бумаг в России" (фрагмент)



Нормативная база

■ Положение об электронном документе(СТП)

Вводится понятие электронного документа со ссылками на законы, стандарты. Регламентируется порядок применения ЭП, а также отношения бумажной и электронной копий документов. ***Основополагающий документ.***

■ Инструкция по делопроизводству(и аналоги), процессные регламенты

Определяется порядок работы для конкретного делового процесса. Важное: описание процедуры, распределение ролей, функций и ответственности. ***Бюрократия – ключ к успеху.***

■ Должностная инструкция(для персонала)

Определяется ответственность конкретного лица (должности) в рамках формализованного процесса. ***Определяется предыдущим уровнем документов.***

■ Нормативно справочная информация (НСИ)

Система функционирует на основе справочников. Регламент: формирования, обновления, синхронизация. ***Эта проблема способна остановить любой процесс.***



Типовые проблемы проектов внедрения ЕСМ\СЭД, которые надо предвидеть

Организационные

- Недостаточная заинтересованность руководства в проекте
- Пассивное сопротивление сотрудников (консерватизм)
- Необходимость изменения процессов
- Неправильно сформулированные цели и границы проекта

Психологические

- Боязнь безбумажного документооборота
- Активное сопротивление линейных руководителей

Экономические

- Возможны существенные затраты на реинжиниринг
- Существенное увеличение стоимости проекта из-за смещения задач Заказчика на Исполнителя
- Не возможно посчитать экономический эффект от внедрения

Технические

- Необходимость создания качественной инфраструктуры
- Сложности интеграции с уже существующими системами
- Информационная безопасность



Основные риски проектов

	Активное сопротивление руководства	Пассивное сопротивление персонала	Методика, а не внедрение	Неизбежность модификации
Почему?	<ul style="list-style-type: none"> • Перераспределение полномочий • Контроль исполнения • Перегрузка • Безбумажный страх • Не информативность • Не удобство работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Разобщенность • Подчинение одному руководителю • Перегрузка • Статичность системы • Безбумажный страх • Не удобство работы 	<p>Настройка конфигурации и обучение персонала не решит проблему, требуется логика процессов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Уникальность интерфейсов в части кликабельности и юзабилити • Документация
Что делать?	<ul style="list-style-type: none"> • Организация совещаний (в т.ч РГ) • Выпуск оснований (Приказов) • Открытый контроль • Показывать выгоды от проектов 	<ul style="list-style-type: none"> • Воздействие на непосредственного руководителя через совещания и контроль • Создать удобства и показать их 	<ul style="list-style-type: none"> • Методология и процессы • Документов, описывающих логику действий • Обучение 	<ul style="list-style-type: none"> • Снижение комплексности • Снижение комплектности (только необходимое)
Степень важности	Очень важная	Важная	Очень важная	Важная
	При реализации переходит в стадию затяжных работ с печальными последствиями	При реализации не возможен запуск системы, что приводит к срыву контрольных сроков	При реализации полная остановка проекта	При реализации риска резкое снижение застрять в бесполезных доработках



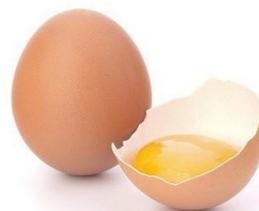
Ключевые требования к проекту внедрения

- Принятие процессных схем и регламентов
- Наличие организационно-распорядительных документов
- Процедура контроля процессов
- Запуск по процессам
- Удовлетворенность заказчика
 - Нет цели – нет проекта
 - Нет заказчика – нет проекта

Судебная практика показывает, что всё большую роль играют четкость формулировок в документах, имеющаяся в организации внутренняя нормативная база, а также соблюдение организацией ею же установленных правил работы с документами.



- Определите набор проблем, которые вы сможете решить, внедрив ЕСМ\СЭД.
- Определите владельцев выявленных вами проблем, сделайте из них заинтересованных заказчиков.
- Опишите процессы, оптимизируйте их.
- Подготовьте и утвердите необходимые вам нормативно-распорядительные документы.
- Не оставляйте без внимания своих сотрудников. Проводите обучения и консультации
- Привлекайте к работам квалифицированных специалистов



ВЫБОР ПРОДУКТА ЗА ВАМИ

1С:ERP Управление предприятием 2



Спасибо за внимание!