

## **Внедрение решения «eDocLib: Актив Бизнес» в сети аптек «Первая помощь» (Алтайский край)**

Источник: <http://spbit.ru/projects/p91352/>

**Золотой партнер отраслевого лидера – компании «Электронные офисные системы» (ЭОС), «КС-Консалтинг» внедрила проект автоматизации документооборота, управления корпоративной информацией и взаимодействия сотрудников для сети аптек «Первая помощь» (Алтайский край) на базе прикладного решения «eDocLib: Актив Бизнес».**

### **О заказчике**

Сеть аптек «Первая помощь» является самой крупной коммерческой сетью аптек в Алтайском крае. История компании начинается с 2000 года, на сегодняшний день сеть объединяет уже более 75 аптек, более 30 из которых находятся в Алтайском крае и республике Алтай, а также в г. Новосибирске, Новосибирской и Кемеровской области. На третий квартал 2012 года в сети аптек «Первая помощь» работало более 650 человек.

### **Об исполнителе**

«Корпоративные Системы - Консалтинг» («КС-Консалтинг») является золотым партнером лидирующего разработчика на российском рынке СЭД/ЕСМ - компании «Электронные Офисные системы» (ЭОС). Компания специализируется на построении корпоративных систем электронного документооборота, систем управления информационными ресурсами, задачами и взаимоотношениями с клиентами, автоматизации бизнес-процессов, кадрового учета, делопроизводства и создании электронных архивов. «КС-Консалтинг» сертифицирована по всем продуктам ЭОС, таких как СЭД/ЕСМ-системы «ДЕЛО», eDocLib, EOS For SharePoint и других. По данным исследования аналитиками DSS Consulting, «КС-Консалтинг» является безоговорочным лидером в Сибири в сфере внедрения СЭД/ЕСМ-систем.

### **Решение «eDocLib:Актив Бизнес»**

Платформа eDocLib, разработанная ЭОС, является простым и легко настраиваемым решением, полностью реализующим возможности технологии ЕСМ для компаний малого и среднего бизнеса. На основе этой универсальной платформы, компания «КС-Консалтинг» разработала собственное решение «eDocLib:Актив Бизнес», автоматизирующее основные процессы, типичные для предприятий малого и среднего бизнеса: учет входящей и исходящей переписки, управление договорами, CRM и Help Desk и управление заданиями.

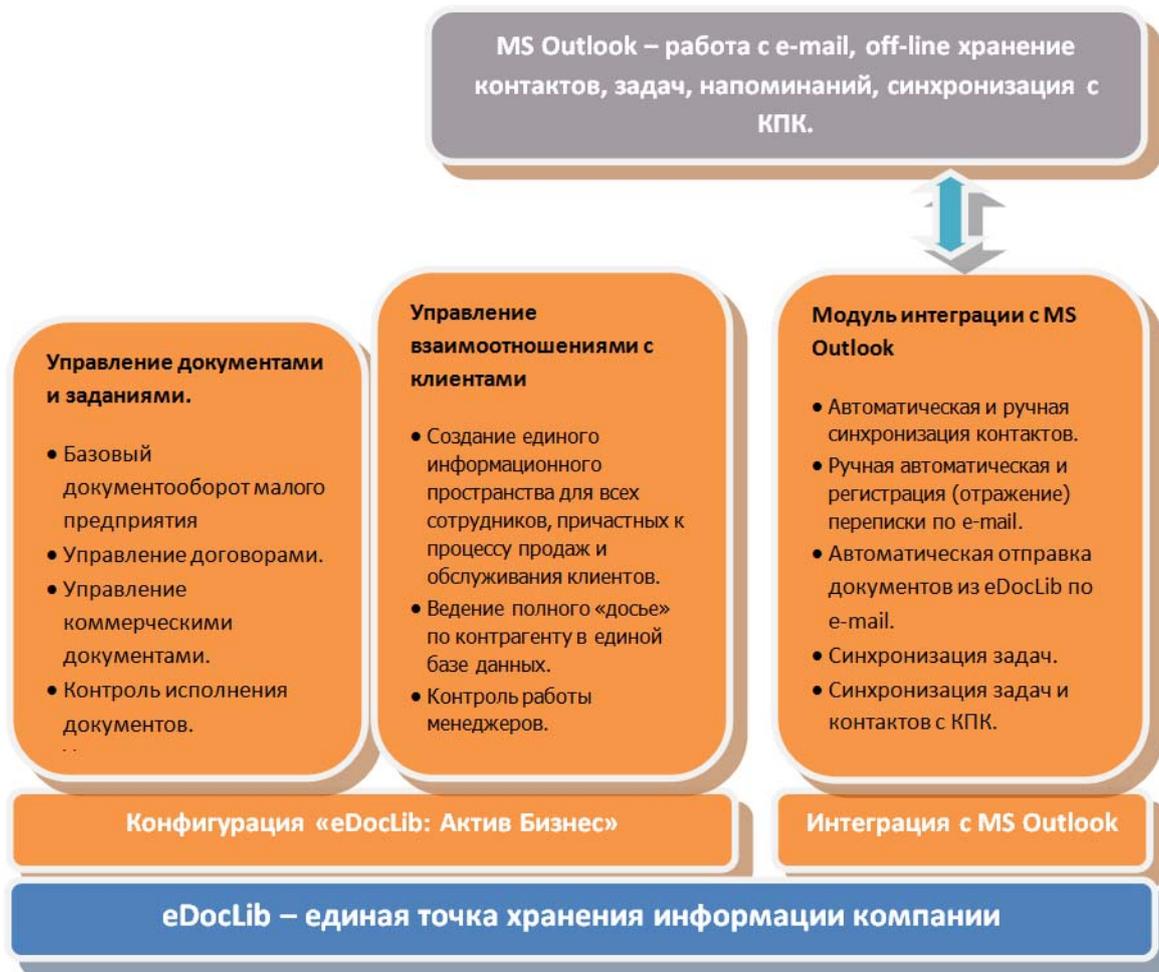
Таким образом, «eDocLib:Актив Бизнес», состоит из нескольких ключевых блоков:

«Электронный документооборот (СЭД)» (базовые механизмы учета и создания различных типов бумажных и электронных документов, а также организована работа по ним, в том числе вынесение поручений и контроль исполнения, а также согласование проектов документов);

«Управление заданиями и поручениями» (Task Management позволяет организовать взаимодействие всех сотрудников компании в едином информационном пространстве, спланировать нагрузку и оценить эффективность работы каждого сотрудника);

«Учет договоров и договорных документов» (реализованы не только учет и согласование договоров, но и отслеживание всех связанных с договором финансовых и иных документов (счета, накладные, счета-фактуры, акты);

«Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)» (акцент смещен на оптимизацию преддоговорной работы, процесс продаж и сервисное обслуживание). Кроме того, специалистами «КС-Консалтинг» был разработан модуль интеграции «eDocLib: Актив Бизнес» с Microsoft Outlook, что значительно расширяет функционал системы (автоматическая регистрация и связывание переписки по электронной почте с документами в системе, а также синхронизация контактов, поручений и задач). Кроме того, богатые возможности синхронизации Microsoft Outlook с мобильными устройствами позволяет синхронизировать задачи и контакты практически с любой мобильной платформой (ОС Android, iOS, Windows Phone и т.д.), что в полной мере позволяет сделать сотрудников компании мобильными.



*«eDocLib: Актив Бизнес» – единая система, сочетающая в себе несколько взаимосвязанных функциональных блоков*

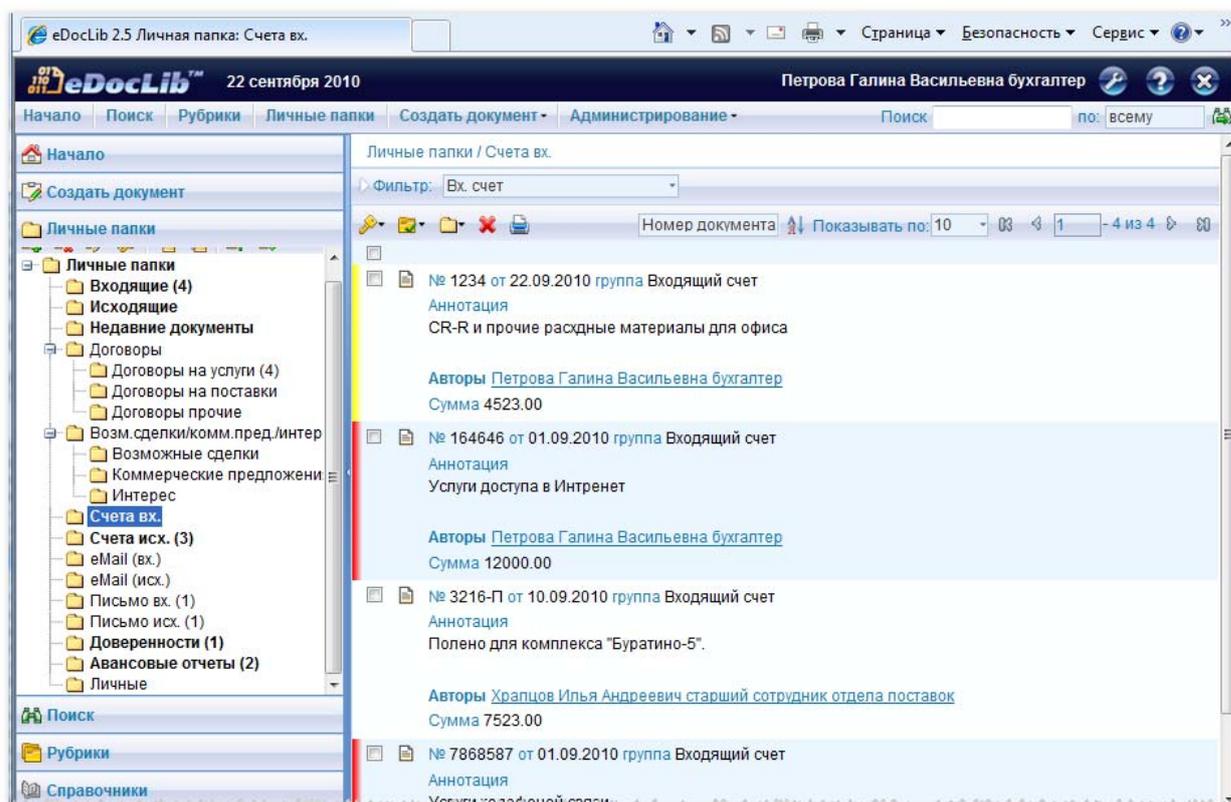
## Цель проекта

Рассказывает руководитель отдела IT сети аптек «Первая Помощь» (г. Барнаул) Евгений Чистяков: «Год назад мы приняли решение о необходимости внедрения системы управления контентом и документами, остановив свой выбор на платформе eDocLib – как на доступной и легко настраиваемой и решении «eDocLib:Актив Бизнес», как наиболее соответствующем нашим бизнес-задачам». Основной задачей при внедрении системы ставилась организация регистрации и хранения документов, поиска и отслеживания изменений в них (договора, письма, служебная переписка и прочее), а также выдача

поручений по текущим задачам и контроль их исполнения. Кроме того, необходимо было обеспечить ведение базы знаний по сервисным направлениям, а также доступ к хранилищу документов вне офиса.

**Сроки реализации проекта: 22.07.2011 – 31.08.2011 гг.**

На середину 2011 года в ЗАО «Бизнес-решение» автоматизация бизнес-процессов была организована в основном посредством MS Outlook. Регистрация входящей/исходящей корреспонденции велась в бумажных журналах и дублировалась в простом специализированном приложении (далее – «электронный журнал»); нужные сотрудникам документы копировались на бумажном носителе; поручения отдавались устно, по телефону или с помощью задач в MS Outlook и с его же помощью контролировались. Информация по работе с корпоративными документами - по преддоговорной работе, по договорам, связанная с ними документация - была довольно разрозненна, поиск «связанных» документов, контроль соответствующих им поручений и сроков по ним затруднен. Ситуация осложнялась наличием более десяти юридических лиц под управлением ЗАО «Бизнес-решение». Также назрела необходимость организации «базы знаний» для IT-службы, в связи с обилием однотипных обращений пользователей и решений по ним.



*Модуль «Учет договоров и договорных документов» системы «eDocLib:Актив Бизнес»*

## Ход проекта

Первым этапом реализации проекта стало проведение обследования основных бизнес-процессов, связанных с работой с документами, а также выработка и согласование концепции настройки системы с Заказчиком по его итогам. Следующим этапом стала разработка специалистами «КС-Консалтинг» базовой модели конфигурации и прав доступа пользователей, настройка и заполнение справочников, а также разработка базовых отчетных и печатных форм для документов, журналов и реестров договоров.

Далее была проведена настройка системного ПО на сервере (IIS, MS SQL Server 2008 Express) и непосредственно установка серверного ПО «eDocLib: Актив Бизнес». Заключительным этапом реализации проекта стал поэтапный запуск в эксплуатацию системы. Работа проходила следующим образом: была сформирована группа сотрудников, которым предстояло стать пользователями системы и проведено групповое обучение для понимания идеологии использования «eDocLib: Актив Бизнес», основных функциональных и методологических моментов работы с ней. Затем с каждым пользователем было проведено индивидуальное обучение, в ходе которого пользователь научился работать в системе, освоил основные функции, относящиеся к его работе. Кроме того, специалистами «КС-Консалтинг» была проведена настройка рабочего пространства и интерфейса системы для каждого пользователя с учетом специфики его работы.

### **Итоги проекта**

С помощью внедрения решения «eDocLib:Актив Бизнес» в сети аптек «Первая помощь» были реализованы все поставленные первоначально задачи. До внедрения системы информация по договорам и нормативным документам хранилась разрозненно, что создавало определенные сложности для ее оперативного использования. Данная проблема была полностью решена - в результате внедрения «eDocLib:Актив Бизнес» в компании была создана удобная и прозрачная система учета документов, поручений и отчетов по ним, упорядочена работа по разработке, учету, согласованию различных видов документов, формализован ряд бизнес-процессов. «Тем самым нам удалось сократить время решения некоторых вопросов, создать единое информационное пространство для сотрудников и единую «базу знаний», с учетом разграничения прав доступа. Внедрение данной системы или подобных – жизненно необходимо при возрастающем объеме документов и количестве сотрудников, которым нужен оперативный, ранжированный доступ к ним. Поэтому сложно сказать о сокращении издержек при внедрении подобных систем – но то, что их использование позволит избежать потерь в дальнейшем (как временных, так и финансовых) - это факт» - отметил руководитель отдела IT сети аптек «Первая Помощь» (г. Барнаул) Евгений Чистяков.

The screenshot displays a CRM interface with the following details:

- Таблица вкладок:** Основные реквизиты | **Поручения** | История статусов
- Рег №:** ВС-8/2010 | **от:** 13.09.2010 | Возможная сделка
- Клиент:** ООО "Новая жизнь"
- Представитель клиента:** ООО "Новая жизнь" Новиков Николай Николаевич
- Контактное лицо:** (пустое поле)
- Автор:** Шамова Анна Викторовна старший менеджер по продажам
- Наша организация:** Наша организация
- Менеджер:** Линьков Александр Петрович менеджер по продажам
- Статус возможной сделки:** В работе | **Вероятность:** 80 %
- Предмет:** Новый потенциальный клиент, интересуется возможностью заключения с нами договора технического обслуживания ПО и техники в офисе.
- Суммы:** Предполагаемая сумма: 70000.00 руб. | Фактическая сумма: 0.00 руб.
- Ссылка:** Развитие. № И9 от 10.09.2010 "Интерес"
- Панель инструментов:** Включает кнопки для добавления, удаления, обновления, отмены, а также навигационные стрелки.
- Панель действий:** Включает кнопки для загрузки файла, редактирования, удаления, обновления, а также навигационные стрелки.

*Модуль «Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)» системы «eDocLib:Актив Бизнес»*

## От исполнителя

Организация быстрого и удобного доступа к информации является одной из наиболее востребованных задач для систем электронного документооборота. По разным оценкам, на поиск данных уходит от 20-40 % рабочего времени сотрудников, - правильное использование СЭД/ЕСМ-решения позволяет высвободить большую часть этого времени. Коммуникационные издержки являются еще одной областью, где внедрение СЭД/ЕСМ систем приносит наиболее показательные результаты. Если движение файлов и документов структурировано и автоматизировано, то существенно возрастает скорость обмена информацией, нет необходимости передавать бумажный документ, писать письма или делать телефонные звонки. Кроме того, снижаются и издержки, связанные с использованием некорректных версий файлов. Еще одна важная задача – управление проектами, контроль сроков и, как следствие, - минимизация издержек связанных с несвоевременным выполнением обязательств.

Конечно, для пользователей таких систем важны не эти статистические и управленческие выкладки и даже не факт снижения издержек. Каждый пользователь замечает другое - замечает, насколько проще стало не забыть о своих рабочих планах и задачах. Замечает, как убыло рутины с подготовкой официальных документов, которые теперь создаются системой по шаблону. Замечает и быстро привыкает к тому, что система незаметно берет на себя все заботы по аккумуляции всей необходимой в работе информации от переписки по e-mail до контактов и поручений, обеспечивает наличие доступа к эти данным как в онлайн, так и в офлайн.

Распространенное мнение о ненужности малому бизнесу электронного документооборота справедливо лишь в той части, которая касается «тяжелых» и дорогостоящих решений, ориентированных на специфику и потребности крупных организаций. Классические

задачи, связанные с делопроизводством, действительно далеко не самые актуальные для малого бизнеса. При этом, задачи эффективного доступа к данным, совместной работы над файлами, согласование договоров и других документов – более чем востребованы. К этому функционалу можно смело добавить обмен электронными юридически значимыми документами с контрагентами и удаленный доступ к документам. Весь перечисленный функционал реализован, в частности, в платформе eDocLib как основе внедренного решения.