

# **Аптечная сеть «Ригла» автоматизирует рабочие процессы по утверждению документов с помощью Microsoft Office SharePoint Server 2007**

## **О компании**

Компания ООО «Ригла» - межрегиональная аптечная сеть, являющаяся одним из крупнейших и перспективных лидеров розничного фармацевтического рынка - входит в группу компаний «ПРОТЕК», численность персонала которой превышает десять тысяч человек. За годы своего существования компания добилась уникальных результатов в построении сетевой структуры, открыв более четырехсот аптек учреждений в Москве, Волгограде, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Краснодаре, Саратове и других городах России.

## **Ситуация**

«По мере развития нашей компании мы столкнулись с тем, что для выполнения существующих бизнес процедур по согласованию внутренних документов требовалось все больше и больше времени. Это приводило к тому, что, например, вновь принятый на работу сотрудник не мог нормально работать в течение примерно первых двух недель, пока не были согласованы все необходимые процедуры. Решение этой проблемы стало ключевой задачей, стоящей перед нашим ИТ-департаментом», - Денис Вдовин, ИТ директор компании ООО «Ригла».

В связи с наличием сложной территориальной структуры в компании ООО «Ригла» для обеспечения нормального функционирования и контроля за использованием денежных средств были стандартизованы бизнес-процессы по утверждению заявок на выполнение различных работ внутри компании, в том числе, в департаменте ИТ. Для этого были разработаны типовые бумажные формы, определены маршруты их согласования и утверждения и формализованы политики их хранения.

По мере дальнейшего развития компании, использование бумажных документов становилось все менее эффективным. Процессы утверждения затягивались вследствие отсутствия уполномоченных лиц на рабочем месте, либо их загруженности, невозможности параллельного выполнения несвязанных задач; часть заявок утрачивалась в процессе утверждения; бумажное хранилище пополнялось новыми документами. Все это приводило к простоям, непроизводительным потерям времени руководителей, рядовых работников и ИТ-специалистов, увеличению затрат на обработку и хранение заявок, что в конечном счете снижало эффективность деятельности компании в целом.

В результате руководством компании было принято решение о переводе внутреннего документооборота в электронный вид. Реализации такого проекта в значительной степени препятствовала сложность бизнес-процессов компании Ригла: сочетание последовательного и параллельного согласования, наличие большого количества возвратов и условных переходов – что делало невозможным использование корпоративных решений по автоматизации документооборота.

## Решение

«Обратившись за консультациями в компании Softline, нашему поставщику ПО, и Microsoft, было принято решение реализовать проект по автоматизации процессов внутреннего документооборота на основе Office SharePoint Server 2007», - Денис Вдовин, ИТ директор компании ООО «Ригла»

После детальных консультаций со специалистами Microsoft и Softline в качестве платформы для автоматизации был выбран продукт компании Microsoft – Microsoft Office SharePoint Server 2007, позволяющий реализовать систему электронного документооборота в масштабах предприятия с использованием набора программных компонентов и инструментов для построения workflow-приложений - Windows Workflow Foundations.

В рамках первого этапа перед специалистами Softline Consulting Services – консалтингового подразделения группы компаний Softline – была поставлена задача реализовать пилотный проект по автоматизации процесса утверждения заявок в ИТ-департамент компании на предоставление доступа к информационным ресурсам, тем самым повысить скорость их согласования и снизить трудозатраты на данном процессе.

В ходе проекта длительностью около двух месяцев было проведено предпроектное обследование с целью описания существующих бизнес-процессов и их оптимизации и подготовлено техническое задание на разработку и внедрение электронной системы управления заявками на базе Microsoft Office SharePoint Server 2007.

В результате анализа был автоматизирован рабочий процесс по утверждению заявки с распределением до 10 ролей, привязанных к Active Directory, а физическая форма самой заявки была переведена в электронный вид. Были созданы приложения и справочники, доступ к которым предоставляется пользователям, участвующим в процессе согласования. В справочнике операций были прописаны все варианты доступа и полномочия пользователей (чтение, запись, выполнение), а также роли сотрудников, участвующих в процессе утверждения заявки.

При запуске процесса инициатором на портале появляется заявка, в форму которой необходимо ввести обязательные данные: кому, к каким информационным ресурсам и для выполнения каких задач необходимо предоставить доступ. Все поля, содержащие ФИО и должности сотрудников, заполняются в форме с помощью стандартного управляющего элемента InfoPath (dropdown-list), осуществляющего выбор из справочника пользователей SharePoint. Выбор информационных ресурсов для доступа осуществляется с помощью стандартных управляющих элементов InfoPath (check-box / dropdown-list). Поля, не связанные со справочниками, являются текстовыми и заполняются пользователем вручную.

После заполнения формы в соответствии с введенными в неё данными на участников рабочего процесса назначаются задачи по согласованию новой заявки, для выполнения которых можно также перейти из списка задач Outlook; а на электронный адрес участников приходит оповещение об их запуске.

Для всех участников согласования на портале в форме InfoPath отображается информация о пользователе, которому необходим доступ, а на этапах согласования - о резолюциях, наложенных на всех предыдущих шагах, и соответствующие комментарии. Каждый участник может заполнить только те поля, которые необходимы в рамках роли существующего бизнес-процесса.

После согласования заявки всеми участниками процесса назначается задача системному администратору о предоставлении доступа. На электронную почту инициатора процесса приходит оповещение, после которого подтверждается факт предоставления доступа сотруднику. Рабочий процесс считается завершенным.

## Результаты

«Построенная специалистами Softline Consulting Services система полностью отвечает сложившейся практике утверждения заявок в нашей компании и, в то же время, позволяет в значительной степени повысить эффективность деятельности наших сотрудников за счет сокращения непроизводительных потерь времени, связанных с прохождением документов», - Денис Вдовин, ИТ директор компании ООО «Ригла».

Реализованная система согласования заявок обладает следующими очевидными преимуществами:

- существует мониторинг всех рабочих процессов, а также система отчетности, позволяющая отследить ход выполнения процесса, статус выполнения задач всеми участниками; увидеть, на каком этапе процесс остановился;
- предусмотрена возможность выгрузки отчета в Microsoft Excel для анализа и оценки длительности процесса на каждом этапе (в настоящее время согласование занимает от недели до одного месяца) и применения необходимых мер для его продолжения в случае остановки;
- предусмотрен режим оповещения о назначении задачи по согласованию заявки в Outlook;
- предусмотрена возможность переназначения задачи на другого участника (например, в случае отсутствия ответственного лица на рабочем месте (по болезни, нахождении в командировке, отпуске и т.п.);
- независимость работы системы от конкретного сотрудника: все задачи назначаются с учетом роли пользователя в системе, что обеспечивает работоспособность системы в случае увольнения / перемещения сотрудника, ответственного за выполнение определенной задачи
- сокращены физические потери документов.

На следующем этапе проекта по автоматизации документооборота в компании «Ригла» запланировано использование электронных форм в режиме off-line для сети аптек в промышленном масштабе и их последующая синхронизация. В случае успешного результата работы системы планируется автоматизировать процесс согласования служебных записок, нормативных документов и договоров.

«В дальнейшем мы планируем расширение системы с переводом в электронный вид все большего количества наших внутренних документов», - комментирует результаты проекта Денис Вдовин, ИТ директор компании ООО «Ригла».

«В последнее время отмечается тенденция, при котором постоянный рост компаний обуславливает увеличивающуюся сложность бизнес-процессов, делая невозможным применение коробочных решений для их автоматизации. В данном случае разработка специализированной системы для автоматизации процессов, сопряженных с документооборотом, на платформе SharePoint является, на наш взгляд, оптимальным решением», - отмечает Роман Романцов, руководитель отдела продаж Softline Consulting Services.

## О партнере

Компания Softline ([www.softline.ru](http://www.softline.ru)) работает в области информационных технологий с 1993 года и занимает ведущие позиции в сфере лицензирования программного обеспечения, обучения и консалтинга.

Softline Consulting Services ([www.slconsulting.ru](http://www.slconsulting.ru)) – консалтинговая компания, входит в группу компаний Softline, специализирующаяся на внедрении решений современных средств корпоративных коммуникаций, управления информацией и информационного

взаимодействия. Решения, предлагаемые Softline Consulting Services, нацелены на повышение производительности бизнес-процессов и включают в себя универсальные коммуникации и мобильный доступ (Unified Communications&Mobility), совместную работу (Collaboration) и технологии по управлению информацией (ECM).

### **Регион**

Россия

### **Категория**

Фармацевтическая компания

### **Программное обеспечение**

- Microsoft Office SharePoint Server 2007

### **О компании**

Компания ООО «Ригла» - межрегиональная аптечная сеть, являющаяся одним из крупнейших и перспективных лидеров розничного фармацевтического рынка

### **Ситуация**

В компании были стандартизованы бизнес-процессы по утверждению документов на выполнение работ внутри компании. Для выполнения существующих бизнес процедур по согласованию внутренних заявок требовалось все больше и больше времени.

### **Решение**

В ходе проекта была достигнута одна из основных целей автоматизации - сокращение времени на утверждение документов за счет перевода процесса в электронный вид и реализации параллельного согласования.

### **Преимущества:**

- Мониторинг всех рабочих процессов;
- Сокращение времени на согласование документов;
- Система отчетности, позволяющая отследить ход выполнения процесса и статус выполнения задач;
- Выгрузка отчета в Microsoft Excel;
- Режим оповещения о назначении задачи;
- Возможность переназначения задачи на другого участника;
- Сокращены физические потери документов