



Пресс-релиз компании Softline Consulting Services  
21 апреля 2008 года

## **Softline Consulting Services автоматизирует документооборот в аптечной сети «Ригла»**

**Системный интегратор Softline Consulting Services автоматизировал систему управления заявками на базе Microsoft Office SharePoint Server 2007 в центральном офисе ООО «Ригла». В ходе пилотного проекта, длившегося два месяца, была достигнута одна из основных целей автоматизации - сокращение времени на утверждение документов за счет перевода процесса в электронный вид и реализации параллельного согласования.**

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 аптечных учреждений в Москве, Волгограде, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Краснодаре, Саратове и других городах России.

В связи с наличием сложной территориальной структуры в компании «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 ООО «Ригла»: сочетание последовательного и параллельного согласования, наличие большого количества возвратов и условных переходов – что делало невозможным использование коробочных решений по автоматизации документооборота.

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 компании 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 прописаны все варианты доступа и полномочия пользователей (чтение, запись, выполнение), а также роли сотрудников, участвующих в процессе утверждения заявки.

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.

«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.

Обратившись в компанию Softline, к нашему поставщику ПО, и Microsoft, мы решили реализовать проект по автоматизации процессов внутреннего документооборота на основе Office SharePoint Server 2007. 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 сотрудников за счет сокращения непроизводительных потерь времени, связанных с прохождением документов. В дальнейшем мы планируем расширение системы с переводом в электронный вид все большего количества наших внутренних документов», - комментирует результаты проекта Денис Вдовин, начальник департамента информационных технологий компании «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 компании Softline**

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. В структуре компании выделяется несколько направлений.

Softline является ведущим поставщиком и авторизованным партнером известных мировых производителей и обладает такими статусами как Microsoft Gold Certified Partner, Microsoft Large Account Reseller, Symantec Platinum Partner; Citrix Platinum Solution Advisor; Elite McAfee Value Added Reseller, Computer Associates Premier Partner; Novell Gold Partner; Oracle Certified Partner и др. Компания поддерживает Интернет-магазин программного обеспечения Allsoft.ru (<http://allsoft.ru/>) и его представительства в Украине, Беларуси, Казахстане и Узбекистане, а также является одним из организаторов Центра решений Microsoft (<http://www.ms-center.ru>).

Дистрибьюторская компания AXOFT работает с сетью из 2000 дилеров. Компания является поставщиком и дистрибьютором более 300 компаний-производителей программного обеспечения, среди которых Microsoft, Symantec, GFI, Borland, Computer Associates, Novell, Macromedia, McAfee, «Лаборатория Касперского», ABBYY, ПРОМТ, Dr.Web, Quark, ASPLinux и др.

Учебный центр Softline - авторизованный учебный центр Microsoft, Citrix, Check Point, Symantec, VERITAS, Autodesk, Computer Associates, McAfee, Trend Micro (официальный партнер по обучению TRM компании Прикладная логистика), Cisco (авторизация от NIL) и «Лаборатории Касперского» - предлагает IT-специалистам широкий спектр курсов по инфраструктурным технологиям и общесистемному ПО. В рамках учебного центра работает центр тестирования Thomson Prometric, Pearson VUE и MOS.

Softline Solutions оказывает консалтинговые услуги для среднего и малого бизнеса по решениям Microsoft Dynamics CRM и SAP. Компания поддерживает сайты [www.BusinessOne.ru](http://www.BusinessOne.ru) и [www.MSCRM.ru](http://www.MSCRM.ru), на которых можно найти ответы на вопросы о повышении эффективности бизнеса с помощью информационных технологий и построения грамотных отношений с клиентами.

Softline Consulting Services ([www.slconsulting.ru](http://www.slconsulting.ru)) оказывает полный спектр услуг по созданию, комплексному обследованию, развитию и технической поддержке IT-систем и управлению лицензиями на программное обеспечение у крупных клиентов.

Softline IT Academy - академическая программа для вузов, желающих предоставить своим студентам самое современное и качественное обучение по информационным технологиям (<http://www.it-academy.ru>). Программа открыта для всех заинтересованных вузов России и СНГ. Softline IT Academy является партнером Microsoft по программе Microsoft IT Academy.

Softline IT Graduate (<http://www.it-graduate.ru>) предоставляет весь спектр услуг кадрового консалтинга. Организация стажировок и практик для студентов и выпускников, подбор кадров в IT-департаменты, тестирование и обучение IT-специалистов, разработка мероприятий для мотивации сотрудников, аутстаффинг (выведение персонала за штат компании) и лизинг персонала.

Softline имеет филиалы в основных городах России (Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Самара, Уфа, Хабаровск, Новосибирск, Нижний Новгород, Казань, Красноярск, Омск, Челябинск, Пермь, Краснодар, Владивосток, Иркутск, Калининград, Волгоград, Саратов), Украины (Киев, Харьков), Беларуси (Минск, Гомель), Казахстана (Алматы, Астана), Узбекистана (Ташкент), Кыргызстана (Бишкек), Таджикистана (Душанбе), Азербайджана (Баку), Монголии (Улан-Батор) и Грузии (Тбилиси).

Более подробную информацию о группе компаний Softline можно получить на корпоративном сайте [www.softline.ru](http://www.softline.ru).

### **Контактная информация для прессы:**

Наталья Вьюникова  
Заместитель директора по PR  
Компания Softline  
119991 Москва, ул.Губкина, д.8  
Тел: (495) 232-00-23, доб.134  
e-mail: [nataliaviu@softline.ru](mailto:nataliaviu@softline.ru)