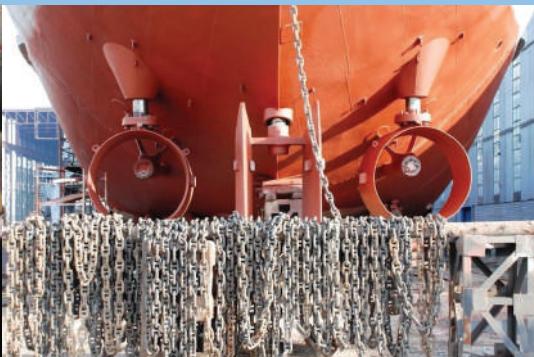




## Автоматизация процесса работы с заявкой на освидетельствование судна в ФАУ «Российский морской регистр судоходства»



УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ И ЗАДАЧАМИ

**ТЕЗИС**

**Российский морской регистр судоходства (РС) – классификационное общество, основанное в 1913 году. Является членом Международной Ассоциации Классификационных Обществ, объединяющей ведущие национальные классификационные общества.**

РС, как и всякое классификационное общество, устанавливает технические требования, обеспечивающие условия безопасного плавания судов в соответствии с их назначением, охраны человеческой жизни и надлежащей перевозке пассажиров и грузов на море, предотвращения загрязнения с судов.

Классификация судов - процесс, охватывающий создание нормативов, фиксирующих определенный уровень безопасной эксплуатации судна в соответствии с его назначением, и систематический контроль по их исполнению.



Понятие классификация судов и плавучих сооружений включает в себя следующие этапы деятельности:

- нормативная работа;
- техническое наблюдение за проектированием судов;
- техническое наблюдение в судостроении и судоремонте;
- техническое наблюдение в промышленности;
- техническое наблюдение за судами в эксплуатации.

В структуру РС входят Главное управление, 109 представительств и участков в России и 37 в остальных странах мира. Внешний документооборот Регистра составляет около 160 000 документов в год. Российский морской регистр судоходства имеет в своем классе около 5000 судов и входит в десятку крупнейших классификационных обществ мира.

**В каждом производственном процессе (например, освидетельствование судна, рассмотрение технической документации) принимают участие сотрудники разных подразделений в разных точках мира, включая Главное управление в Санкт-Петербурге, при этом каждому участнику процесса необходимо иметь актуальную информацию о состоянии заявки на освидетельствование судна и возможность просмотреть соответствующие документы.**

Ранее в РС использовалось различное программное обеспечение (на базе платформы Visual FoxPro) для обработки заявок по каждому из процессов. На момент внедрения это было удобным и подходящим для задач орга-

низации, однако спустя 20 лет после многочисленных доработок ПО и изменений в законодательстве, это решение потеряло свою актуальность и стало требовать значительных усилий для поддержания соответствия ПО распространенным запросам пользователей и клиентов. Кроме того, постоянные изменения и техническая поддержка большого числа разного ПО требовала значительных организационных и финансовых затрат.

**Справиться с этими проблемами можно было только с помощью обновления корпоративной системы электронного документооборота и унификации всех бизнес-процессов в структуре организации.**

### **Основные задачи проекта внедрения модуля по работе с заявками**

- **Организация единого информационного пространства** для всех участников процесса обработки заявки на освидетельствование судна.
- **Реализация полной прослеживаемости** и возможности контроля процесса освидетельствования.
- **Миграция данных** из старого программного обеспечения в новую систему.



**Процесс выбора оптимального программного продукта для последующего внедрения во всех подразделениях организации занял полтора года. Был объявлен конкурс на последовательную замену программного обеспечения для автоматизации бизнес-процессов, который выиграла компания Haulmont.**

### ■ Обоснование выбора

*«По результатам тестирования и сбора мнений подразделений РС о СЭД и их применимости для построения в РС системы документооборота была выбрана система ТЕЗИС, в наибольшей степени удовлетворявшая нашим требованиям. Преимуществами системы для нас стали: полноценно реализованный web-клиент, возможность работы системы на низкоскоростных каналах связи, современная платформа и легкость ее адаптации под задачи РС, комплексная стоимость проекта», - рассказал руководитель проекта от ФАУ «Российский морской регистр судоходства» С.В. Кириллов.*

## Первый этап

### Автоматизация заявок на освидетельствование судов.

На начальном этапе было проведено предпроектное обследование, согласованы функциональные особенности и этапы внедрения.

Было принято решение сначала автоматизировать один из наиболее важных процессов – обработку заявок от клиентов на освидетельствование судов. Два месяца продолжалась проектная разработка и тестовая эксплуатация системы.

Схема взаимодействия подразделений и маршрут документооборота в РС выстраивались в течение нескольких лет. Учитывая достаточно разветвленную сеть подразделений организации по всему миру, сложившиеся особенности работы в разных подразделениях, в том числе в силу их разной численности (от одного до нескольких десятков человек), документооборот в Регистре был автоматизирован в разном объеме и имел разные формы. За долгие годы многие сотрудники подстроились под работу с менее эффективной, но более привычной системой. В процессе опытной эксплуатации некоторым сотрудникам пришлось работать одновременно в старой системе и в системе ТЕЗИС, параллельно высказывая требования и пожелания к новой

системе. Было сложно учесть нюансы работы каждого отдельного сотрудника, поэтому после запуска системы в промышленную эксплуатацию еще в течение полугода она постоянно дорабатывалась, обрастая новыми структурами данных, функциями и отчетами.

Через несколько месяцев завершилась автоматизация процесса обработки заявки на все виды освидетельствований – этапы получения, анализа заявки, назначения исполнителей, контроль выполнения, а также обеспечена интеграция с базой данных учета судов. Решение позволило отслеживать время и объем работ по выполнению заявки в каждом подразделении.

Сначала система ТЕЗИС была внедрена в главном управлении РС и ряде подразделений в Европе, а чуть позже началась промышленная эксплуатация системы во всех подразделениях Регистра в 34 странах мира.

## Второй этап

### Автоматизация дополнительных бизнес-процессов.

В процессе освоения системы сотрудники РС отметили, что для полноценной работы с заявками в системе ТЕЗИС не хватает финансовой информации по выставляемым по итогам работы счетам.

Специалисты были вынуждены тратить дополнительное время, чтобы сверить данные о заявке в системе ТЕЗИС и в учетной системе 1С. Поэтому была проведена интеграция с бухгалтерской системой предприятия на базе 1С, внедрен модуль работы со счетами по заявкам и выгрузка бухгалтерской отчетности в соответствии с внутренними нормами.

Оценив преимущества работы в ТЕЗИС с заявками, в РС принято решение перевести в систему также процессы переписки с контрагентами и внутрикорпоративную переписку.

Следующим этапом была реализована функция обмена документами между основными подразделениями (процесс «внутренняя переписка»), включая процессы согласования и утверждения документов.

Процесс внутренней переписки включает в себя подготовку документа, согласование документа с руководителем, подпись документа уполномоченным лицом и передачу документа одному или нескольким адресатам – другим подразделениям организации – на ознакомление, для подготовки ответа, либо для других необходимых действий. Процесс внутренней переписки выполнен гибко, при определенных условиях некоторые его этапы могут быть пропущены.

**ТЕЗИС** Заявки Задачи Документы и договоры Канцелярия Справочники Администрирование Помощь

Найти

**Заявка**

Детали Счета Время Роли Вложения Иерархия Созданные карточки

Номер заявки | Дата и время создания 20.01.2014 18:47 | Состояние: Новая | Анализ сферы деятельности: Нет

Компания: Исполнитель: Дата окончания исполнения

Место оказания услуги - страна: Место оказания услуги - город:

Вид заявки: Вид исполнителя:

Номер договора: Описание работы: Дата выполнения

Студия: Тип: Период оказания услуги с: по: Платежные: Платежных: ПЭР, анализ заявки: Подразделение - исполнитель: Дата оснащения/исполнения: Документы направлены в дело: Дата направления в дело: Примечание:

Журнал действий: Процесс | Дата поступления | Завершить | Завершено | Пользователь

Папки приложений

Заявки: Вопросы инциденту (0) Аналит.заявки (0) Назначение исполнителя (0) Ожидание (0) Назначенные (0) Заявки подразделения (0) В работе (0) Для проверки (0) Задачи: Документы: Канцелярия: Регистрация (0) Резолюция (0) Обработка резолюции (0) Мой отдел Активные Задачи

Папки поиска

Системные Документы Ознакомление На однократный На однократный завершено Утверждение Адреса Согласование Внутренняя переписка Входящие Исходящие Исходящие письма Активные

**Процесс внутренней переписки в системе ТЕЗИС сделал контролируемыми коммуникации между подразделениями Российского морского регистра судоходства, а это около 100000 документов в год.**

В результате внедрения значительно повысилась скорость доставки информации между подразделениями (получение происходит, по сути, в момент отправки), появилась возможность отслеживать оперативность работы подразделений, выявлять «зависшие» запросы, упростить сложные варианты взаимодействия между подразделениями.

Одновременно с этим было завершено внедрение еще одного проекта расширения – автоматизация коллегиального составления и согласования исходящего документа (ответа на запрос контрагента) и его последующего утверждения руководителем.

**ТЕЗИС** Заявки Документы и договоры Канцелярия Справочники Администрирование

Найти

**Заявка**

Заявка 1265231 | Счет

Главная Детали Время Напоминания История изменений

Счет №: 14-02140/141 | Тип счета: Счет | Дата счета: | Дата акта: | Базовая валюта: RUB | Валюта счета: RUB | Валюта тарифа: RUB | Объект наблюдения для счета: Расмотрение технической документации по установленному КДВП на ЧУК "СОФИОВСКИЙ-12"

Сумма без НДС: | НДС: Итого по счету: | С учетом предоплаты: | Дата оплаты: | Номера и даты выдачи документов:

Предоплата: | Срок оплаты: | Валюта оплаты: | Флаг: | Сумма оплаты: | Выгрузить счет: | Выгрузить акт: | Услуги: | Создать | Изменить | Удалить | Рассчитать счет |

**В результате проекта внедрения системы ТЕЗИС в Российском морском регистре судоходства создано единое информационное пространство и непрерывный процесс обработки заявок на все виды освидетельствований для большого числа географически распределенных подразделений.**

*Проект был реализован в довольно сжатые сроки. На текущий момент нагрузка на систему составляет 600-700 одновременных подключений ежедневно, что соответствует 1500 автоматизированных рабочих мест.*

**Автоматизированы процесс управления заявками на все виды освидетельствований и вспомогательные бизнес-процессы, при этом заявки интегрированы с сопровождающими документами, которые можно посмотреть на любой стадии процесса,**

а также с финансовыми документами, что сводит к минимуму вероятность утери какого-либо документа.

**Уникальные особенности проекта заключаются в широкой территориальной распределённости подразделений организации, в каждом из которых разное качество каналов связи, а также в большом объеме пользователей, что ведет к высокой нагрузке на систему. Кроме того, Заказчику необходимо было завершить автоматизацию основного процесса обработки заявок в головном офисе и ряде ключевых подразделений за 4 месяца, что успешно реализовано.**

**В ходе внедрения системы интегрированы разные бизнес-процессы – управление заявками, внешний и внутренний документооборот, финансовый контроль и работа со счетами, контроль эффективности выполнения заявок различными подразделениями, интеграция с бухгалтерской системой на базе веб-клиента, автоматизированы смежные и вспомогательные задачи.**

**После завершения первого этапа внедрения Заказчик инициировал проведение независимого аудита.**

**Компания-аудитор КОРУС-консалтинг заключила, что система ТЕЗИС выполняет поставленные перед ней задачи и может решать их в дальнейшем, достаточно надежна и доступна, и в целом внедрение можно считать успешным.**

**Фактически, РС рассматривает систему ТЕЗИС как базовую платформу для автоматизации большей части основных бизнес-процессов Российского морского регистра судоходства. В частности, завершены работы по модулю «Флот», повышающему эффективность инспекции параметров судов.**

**В разработке находится модуль «Статус судна», который обеспечит автоматизацию учета и контроля освидетельствований, проводимых инспекторами. Также начата работа по модулю «Проекты судов», задача которого – автоматизация согласования Регистром проектной документации по строящимся судам. Наконец, модуль «Формуляр» сведет воедино всю документацию по судам в системе ТЕЗИС, включая свидетельства, отчеты об освидетельствованиях, акты выставления требований, переписку и многое другое.**





УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ И ЗАДАЧАМИ

[www.tezis-doc.ru](http://www.tezis-doc.ru) • [sale@tezis-doc.ru](mailto:sale@tezis-doc.ru) • тел. 8 800 77 55 205

РАЗРАБОТЧИК СИСТЕМЫ ТЕЗИС:



**HAULMONT**

Компания Хоулмонт – российский разработчик, специализирующийся на комплексной автоматизации деятельности предприятий, оптимизации ресурсов и автоматизации отдельных бизнес-процессов. Компания разработала и тиражирует систему документооборота ТЕЗИС, платформу для разработки бизнес-приложений CUBA и систему для автоматизации деятельности служб такси Sherlock. На сегодняшний день компания входит в топ-100 крупнейших ИТ-компаний России.

[www.haulmont.ru](http://www.haulmont.ru)