



Управление документами и Общие центры обслуживания

Астана
2018



Задачи документооборота в ОЦО и проблематика



Процессам в ОЦО сопутствует большой объем документооборота

| Группа процессов | Пример процесса | Основная учетная система для процесса | Примеры сопутствующего документооборота |
|------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|---|
| Финансовый ОЦО | Оплата счетов от поставщиков | SAP ERP | <ul style="list-style-type: none"> • Сканирование и распознавание счетов, счетов-фактур, • Сверка данных счета с данными учетной системы • Прикрепление скана к объекту SAP • Хранение сканов, привязка к оригиналу |
| Кадровый ОЦО | Перевод сотрудника | SAP HCM, SAP Success Factors | <ul style="list-style-type: none"> • Внесение изменений в личное дело • Согласование и подписание дополнения к трудовому договору |
| Юридический ОЦО | Согласование договора | SAP ERP | <ul style="list-style-type: none"> • Согласование договора • Сверка данных договора с данными учетной системы • Проверка наличия доверенностей и лимитов у подписантов |
| ИТ ОЦО | Согласование доработки ИТ-системы | ОПЕРУ IT, SAP Solman, Service Now | <ul style="list-style-type: none"> • Согласование функциональных требований • Согласование бюджета доработки |

Почти все процессы, выделяемые в ОЦО, сопровождаются необходимостью хранить, обрабатывать и согласовывать документы.

При этом, ИТ системы не учитывают потребность управлять документами

В ТЗ к бизнес- и производственным системам, как правило, не предъявляются требования к хранению документов и работе с ними

- > Учитываются только основные функции: учет, процессы, отчеты, безопасность и т.д.
- > В лучшем случае, требования о необходимости хранить документы указываются одной строкой
- > В итоге, документы хранятся либо на сетевых дисках, либо в самой системе учета (например, SAP) и от этого сильно страдает производительность

А системы управления контентом внедряются изолированно

СЭД не учитывает особенностей процессов жизненного цикла документов бизнес-систем. Примеры отсутствующих процессов:

- Общие Центры Обслуживания
- Инженерно-технический документооборот
- Финансовый документооборот
- Претензионно-исковая работа
- Кадровый документооборот
- И т.д.

Архивы решают только вопросы хранения оцифрованной документации, не имея интеграции с бизнес-системами

- Дублируются функции поиска: сначала надо найти объект в ERP, а затем в архиве
- Документы хранятся только в привязке к номенклатуре дел, и сложно найти связанные документы, например, переписку по вопросу

Для автоматизации ОЦО необходимы интегрированные решения

Функции документооборота

- > Ввод документов (сканирование, распознавание, ввод документов в архив)
- > Хранение документов – систематизированное хранение документов в соответствии с номенклатурой дел и требованиями регуляторов (например, требование о хранении финансовой документации в течение пяти лет после отправки в архив)
- > Поиск документов – организация доступа к архивным документам при выполнении функции ОЦО

Дополнительные функции интегрированного решения

- > Обработка документов – занесение данных в учетные системы на основе распознанных из документов данных
- > Сверка данных из документов с данными учетной системы
- > Предоставление доступа к документам напрямую из бизнес приложений: SAP ERP, SAP Ariba, Оперу IT и др

Достигаются ключевые цели ОЦО



Ускорение процессов

Интегрированные решения позволяют существенно экономить время на обработку документов и процессов



Повышение качества процессов

Снижение ошибок обработки процессов, которое в конечном итоге приводит к снижению издержек



Продукты OpenText для ОЦО



Обзор карты продуктов



SAP SuccessFactors



SAP Ariba



SAP Hybris



Microsoft

Ввод и обработка документов

SAP Invoice Management by OpenText

SAP Digital Content Processing by OpenText

Управление документами

SAP Extended ECM by OpenText
SAP SuccessFactors Extended ECM by OpenText

SAP Hybris Digital Asset Management by OpenText

Преобразование документов

SAP Hybris Digital Documents by OpenText

SAP Document Presentment by OpenText

Хранение документов

SAP Archiving by OpenText

SAP Document Access by OpenText

Cloud | On Premise | S/4HANA



Выгода уже на этапе внедрения!



На этапе внедрения экономия достигается за счет наличия продуктовой интеграции продуктов OpenText с решениями SAP, что позволяет:

- > Значительно ускорить процесс проектирования – архитектура интеграции уже разработана и соответствует лучшим практикам
- > Ускорить процесс внедрения интегрированного решения за счет наличия готовых «акселераторов»

Продукты OpenText для ОЦО

OpenText Invoice Management for SAP Solutions

Управление счетами поставщиков

Возможности

Интегрированный ввод

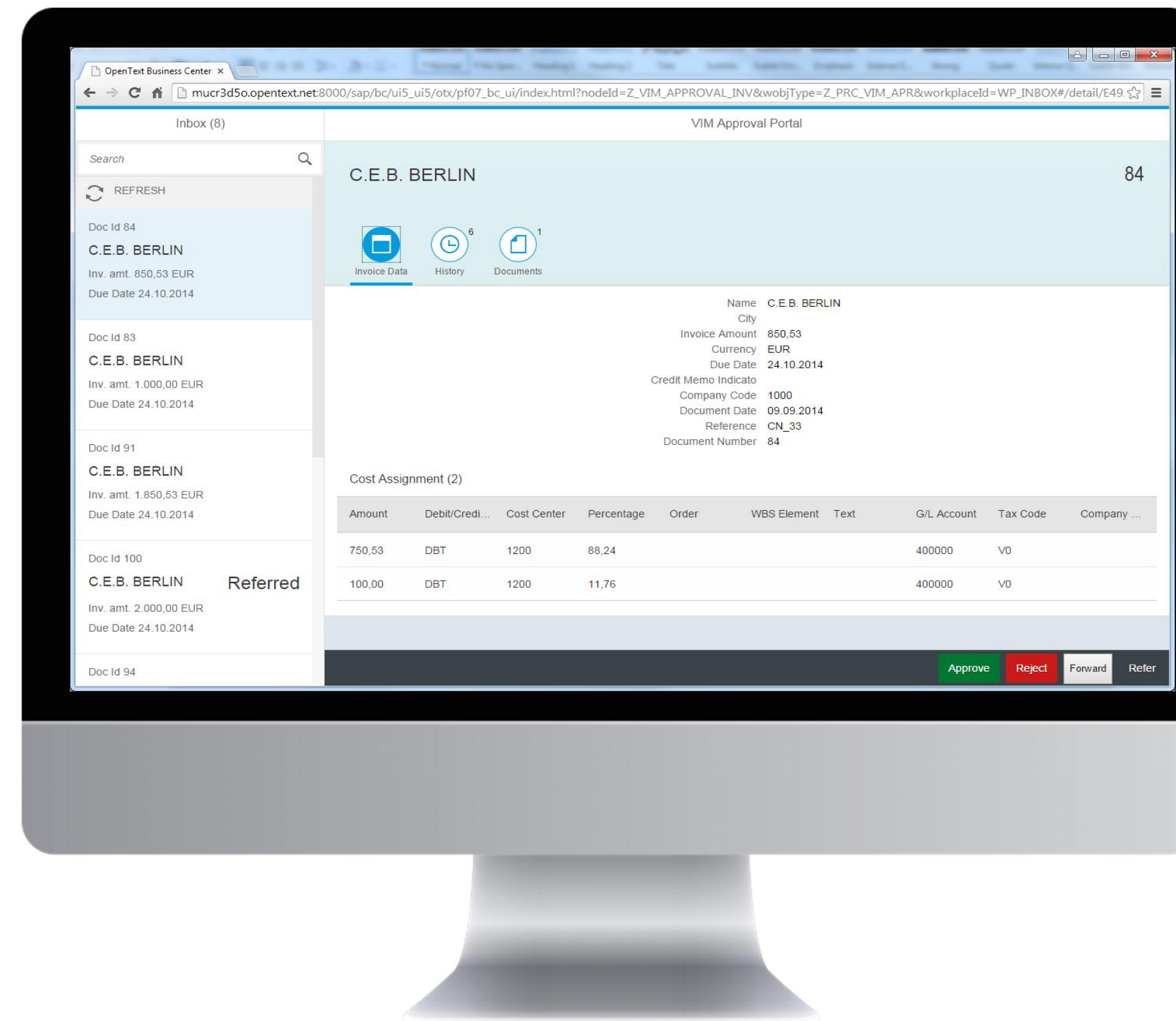
Сканирование и распознавание напрямую в SAP

Поддержка FIORI

Поддержка современного интерфейса FIORI и S4/HANA

Встроенные проверки

Более 200 встроенных проверок: корректности поставщиков, сверки с заказами, бюджетными лимитами, с контрактами и другие проверки



Выгоды

Ускорение процесса ввода

Работа в интерфейсе SAP позволяет не тратить время на переключение между приложениями

Упрощение работы

Fiori позволяет создавать упрощенный интерфейс, в котором есть только необходимые элементы

Ускорение процесса обработки

Встроенные проверки позволяют упростить процесс согласования счетов

“ 20-50% **снижение стоимости обработки счета*** ”

*SAP Benchmark

OpenText Business Center for SAP Solutions

Управление другими документами SAP

Возможности

Интегрированный ввод

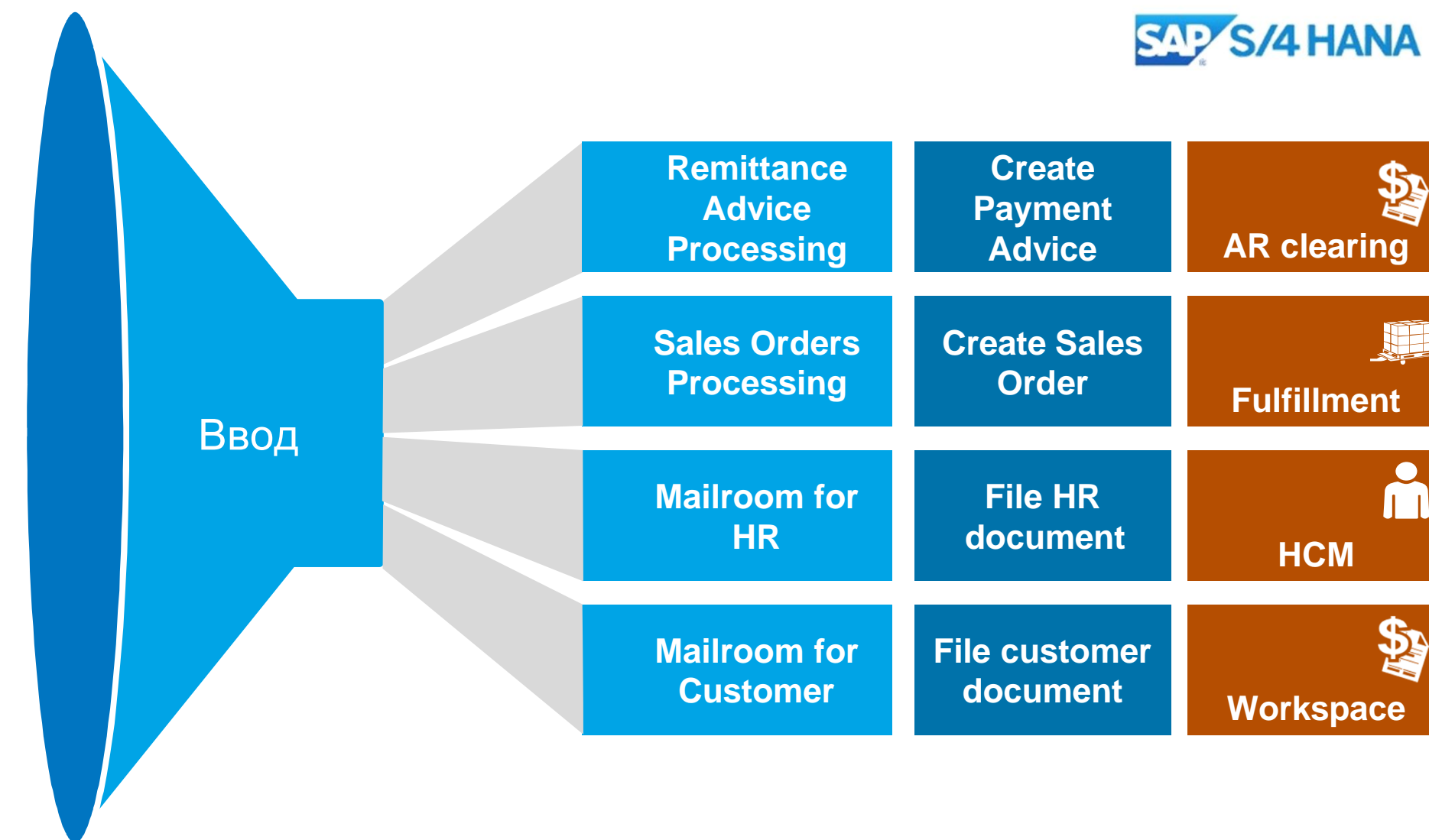
Сканирование и распознавание напрямую в SAP

Поддержка FIORI

Поддержка современного интерфейса FIORI и S4/HANA

Машинное обучение

Система имеет возможность учиться распознавать документы на основе обучающих выборок



Выгоды

Ускорение процесса ввода

Работа в интерфейсе SAP позволяет не тратить время на переключение между приложениями

Упрощение работы

Fiori позволяет создавать упрощенный интерфейс, в котором есть только необходимые элементы

Ускорение процесса обработки

Настроенные интегрированные сценарии для разных типов документов ускоряют процессы

“ 20-50% **снижение стоимости обработки счета*** ”

*SAP Benchmark

OpenText Extended ECM for SAP Solutions

Управление документами за рамками SAP

Возможности

Полноценный функционал документооборота

Все функции СЭД в интеграции с учетными системами

Управление контрактами, доверенностями, претензиями и исками

Специализированные процессы

Интегрированный подход

Текст документа сверяется с данными учетной системы, единые справочники, проверка сроков действия доверенностей и лимитов



Выгоды

Возможность получать актуальные документы

Документы всегда привязаны к объекту SAP, и отражают реальные данные и статус

Доступ к документам напрямую из SAP

Доступ к связанным документам напрямую из интерфейса SAP (с поддержкой Fiori) без необходимости переключать интерфейс

Ускорение процесса обработки

Настроенные интегрированные сценарии для разных типов документов ускоряют процессы

“ **Согласование договора занимает на 70% меньше времени*** ”

*Клиент ТетраЛинк

OpenText Extended ECM for Success Factors

Управление кадровыми документами

Возможности

Полноценный функционал документооборота

Все функции СЭД в интеграции с Success Factors

Конструктор документов

Для создания кадровых документов используются шаблоны, которые позволяют быть уверенными в соответствии политикам



Выгоды

Возможность получать актуальные документы

Документы всегда привязаны к объекту Success Factors, и отражают реальные данные и статус

Доступ к документам напрямую из SF

Доступ к связанным документам напрямую из интерфейса SuccessFactors без необходимости переключать интерфейс

Ускорение создания документов

Шаблоны сокращают время и риски

“ **Скорость подготовки кадровых документов снизилась на 30%*** ”

*SAP Benchmark



Примеры внедрений



Примеры реализованных проектов



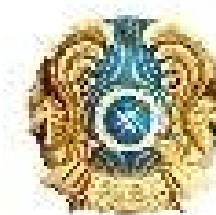
SIEMENS



EFES
RUS



Министерство
финансов РК



www.minfin.gov.kz



Пример выгод - проект по унификации и автоматизации договоров

| КРІ | До внедрения | Плановые КРІ | Достигнутые результаты |
|--|--------------|----------------------|---|
| Согласование договора | 17 дней | 5 дней | Типовые: 2.4 дня* Нетиповые: 3.2 дня* |
| Проведение оплаты | 7 дней | 3 дня | 0.8 дня* |
| % типизации договоров | 31% | 70% | 76%* |
| Поиск документов (оригинал) | 27 мин. | 14 мин. | Согласно опросам участников процесса целевое ускорение достигнуто* |
| Поиск документов (электрон.) | 10 мин. | 3 мин. | |
| МФР: ввод данных Клиента при оформлении договора | 109 секунд | 77 секунд | 73 секунды* |
| Эффект одного полного года экономии | - | 415 млн. руб. | С 15 мая 2013 г. проведена оптимизация лицензий и численности персонала (УУиО: -18%, ФЭУ: - 40%)* |

Общие показатели

IRR (5 лет) = 82%
NPV = 149 млн. руб.
ROI = 2,3 года

Пример выгод - по реализации документооборота в части договоров

| Параметр | # | Цель | До | Цель | После | Результат |
|----------|---|--|------|------|-------|-----------|
| Скорость | 1 | Сокращение времени согласования | | | | |
| | | → Стандартные контракты, рабочих дней | 10.0 | 4.0 | 2.2 | -78% |
| | | → Менее 300т рублей, рабочих дней | 7.0 | 4.0 | 1.9 | -73% |
| | | → Нестандартные контракты, рабочих дней | 13.0 | 7.0 | 3.2 | -75% |
| Контроль | 2 | Снижение количества нетандартных контрактов | | | | |
| | | → Процент нестандартных контрактов | 80% | n/a | 79% | -1% |
| | 3 | Согласование в электронном виде | НЕТ | | ДА | 100% |
| | 4 | Участие функциональных подразделений | | | | |
| | | → Общая загрузка, FTE | 15.9 | | 8.0 | |
| | | → Загрузка функциональных подразделений, FTE | 15.9 | | 0.0 | |
| | 5 | Минимизация времени на деблокирование | | | | |
| | | → Автодеблокирование, процент контрактов | 0% | | 94% | |
| | 6 | Автоматическое определение пути согласования | НЕТ | | ДА | 100% |
| | 7 | Уведомление ответственных о ходе согласования | НЕТ | | ДА | 100% |
| | 8 | Отслеживание статуса согласования | НЕТ | | ДА | 100% |
| 9 | История согласования | НЕТ | | ДА | 100% | |
| 10 | База данных контрактов | НЕТ | | ДА | 100% | |
| 11 | Контроль и надпечатка (код защиты) PDF | НЕТ | | ДА | 100% | |



О компании OpenText



OpenText

№1 на рынке ECM

> 10 000 сотрудников,
создающих
инновационные
продукты

1200 партнеров,
внедряющих решения в
области управления
контентом



80% компаний Top 500
Fortune используют
продукты OpenText

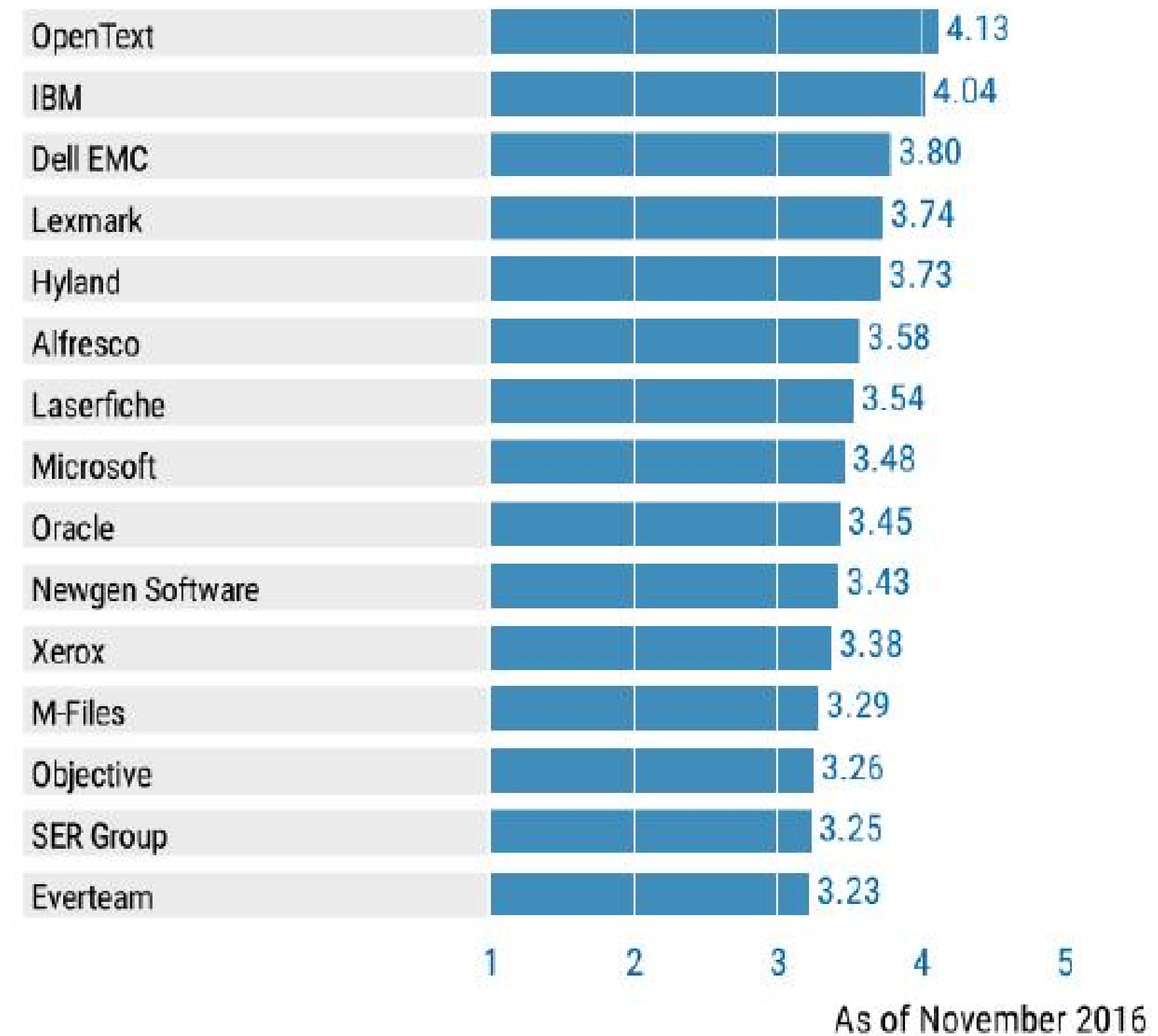
25 лет инноваций

Развертывание в
частном ЦОД,
облачные услуги

OpenText – безоговорочный лидер рынка



Product or Service Scores for Content Ecosystem



Source: Gartner (November 2016)

Opentext – это продуктивность



Продуктивность процессов

Документы в интеграции с основными процессами

Адаптация к ЕСМ через интеграцию



Личная продуктивность

Доступ к информации

Простота использования

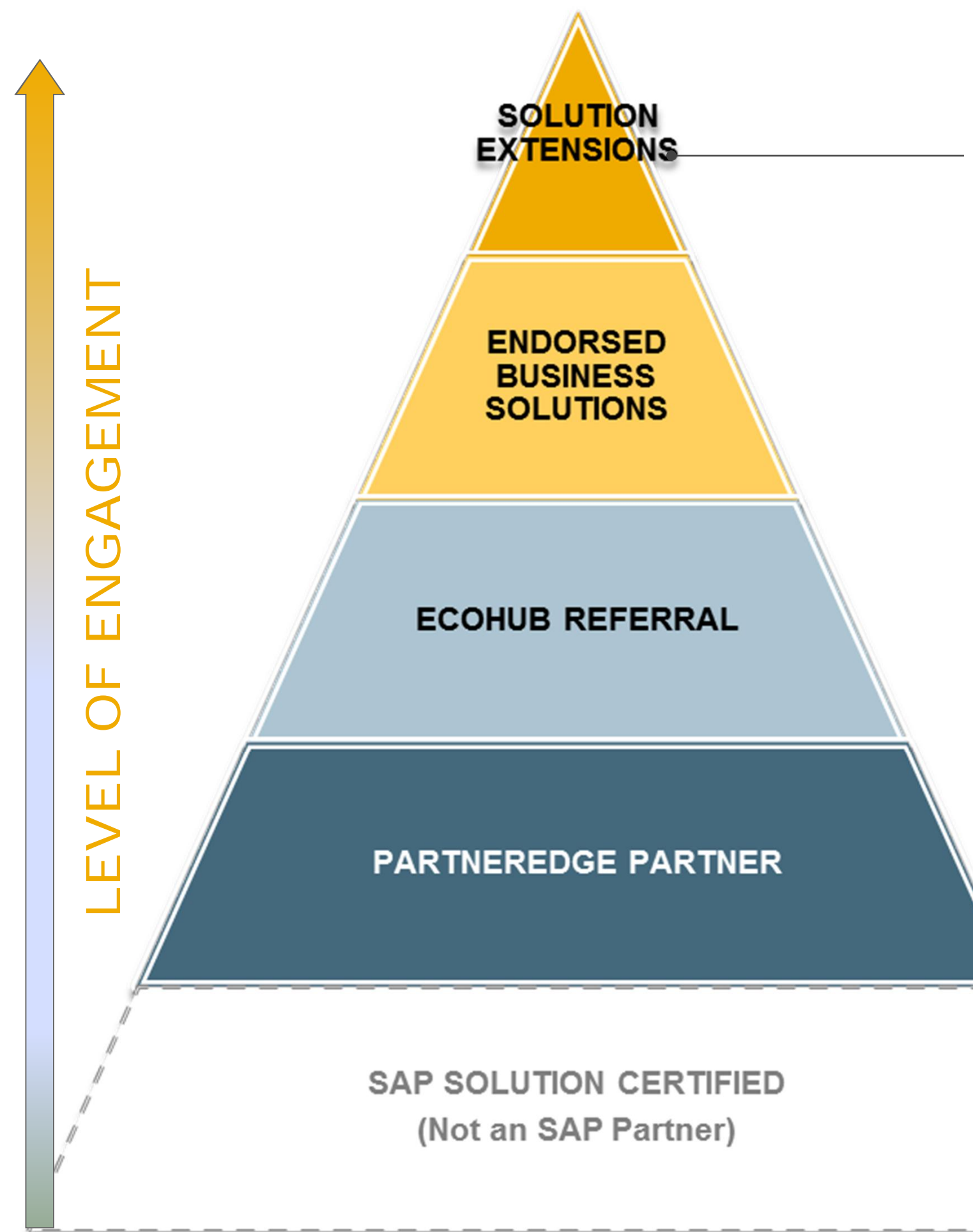
Контроль

Управление контентом

ЕСМ – как инструмент для прозрачности



SAP и OpenText – стратегические партнеры



SAP® Solution Extension

SAP Archiving by OpenText
 SAP Document Access by OpenText
 SAP Extended ECM by OpenText
 SAP Invoice Management / OCR by OpenText
 SAP Employee File Management by OpenText
 SAP Digital Asset Management by OpenText
 SAP Document Presentment /
 Business Correspondence by OpenText
 SAP Portal Site Management by OpenText
 SAP Content Management for SharePoint by OpenText
 SAP Tempo Box by OpenText
 SAP Digital Content Processing by OpenText



OpenText has received the SAP Pinnacle Award for 9 consecutive years (2008-2017)

This award recognizes OpenText for its outstanding achievement in delivering strong value to our mutual customers and for its commitment to partnering with SAP,



О Компании ТерраЛинк



TerraLink – лучший партнер OpenText в мире

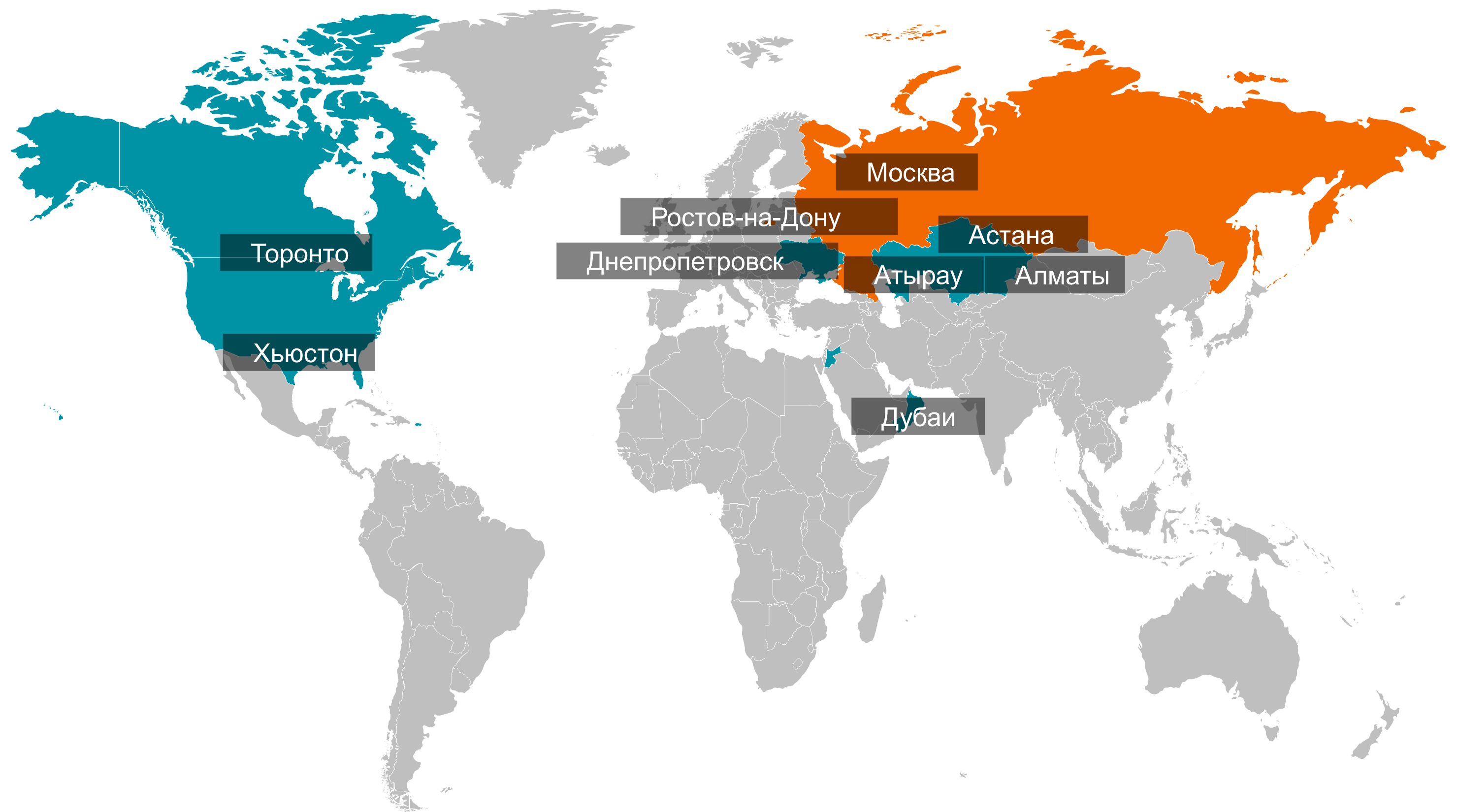
Компания основана в Канаде в 1989 г.

Офисы в России, Казахстане, ОАЭ,
Украине, Израиле, США и Канаде

Более 200 специалистов в офисах СНГ

Внедряем OpenText с 1995 года. За этот
период более 50 успешно реализованных
проектов

В 2016 году мы получили от OpenText
награду Глобальный реселлер года



Мы долгое время являемся платиновым партнером OpenText



OpenText Platinum Partner
SAP Gold Partner



Best Reseller OpenText
- worldwide (2016)



OpenText SAP Competence
Select Partner



SAP Partner Excellence
Award 2016



OpenText Support Partner
SAP PCOE partner
SAP Preferred Training Partner



SAP CIS partner
of the year 2016



SAP Recognized
Expertise Industry:
Oil and Gas



OPENTEXT™ Partner
PARTNER



OPENTEXT™ Partner
SUPPORT



OPENTEXT™ Partner
SAP COMPETENCE



SAP® Recognized Expertise
in Oil & Gas

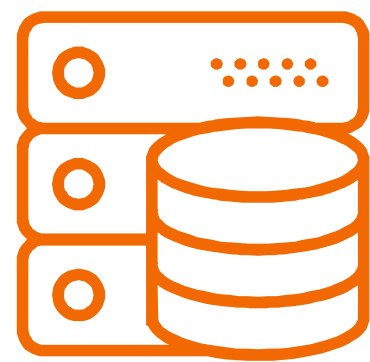
Most Innovative
Partner 2014 –
EIM Champion



SAP Partner
Excellence
Award in EMEA,
2016



Практика OpenText непрерывно растет и развивается



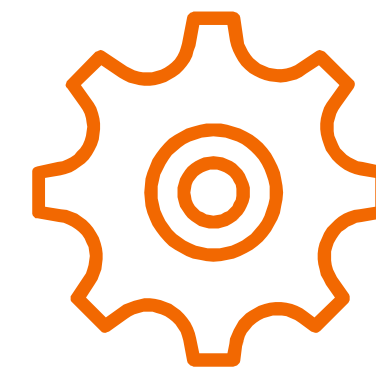
Опыт ведения крупных проектов

Внедрение в компаниях на более чем 40 тыс. сотрудников и 100 млн документов
Поддержка клиентов во всех часовых поясах
Наши клиенты – крупные международные компании



Наша команда

Более 100 экспертов в области ECM
Сертифицированные руководители проектов
Более 50% экспертов работают в TerraLink более 5 лет
Возможность привлечения ресурсов из других практик (SAP, Documentum, Microsoft, Oracle, Salesforce)



Кросс-системный опыт

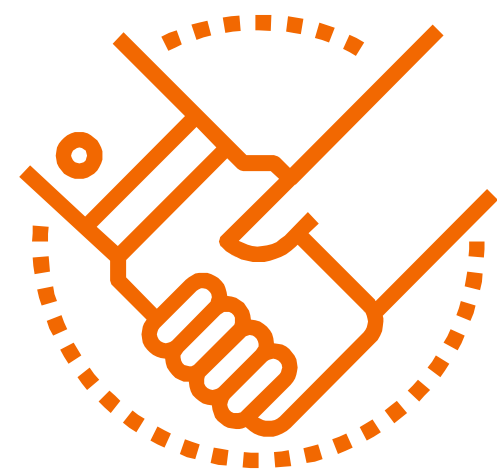
Опыт миграции из различных систем: Documentum, Oracle UCM, FileNet, Lotus Notes и т. д.
Большой опыт интеграции с различными учетными системами и приложениями (SAP и не-SAP)



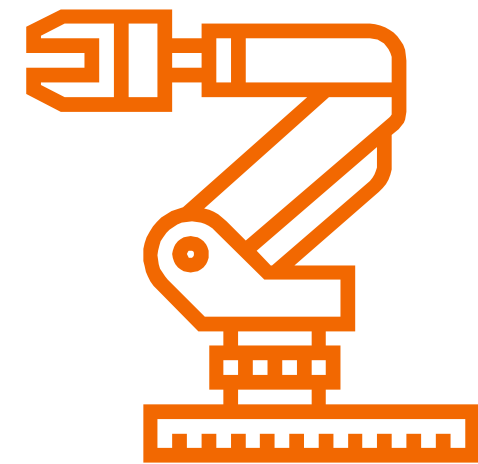
Управление знаниями

В 2017 году мы открываем аккредитованную академию OpenText
Более 70% консультантов прошли специальное обучение по платформе
Огромная база знаний ноу-хау

У нас есть опыт внедрения как типовых, так и специализированных решений



Управление договорами и доверенностями



Технический документооборот



База знаний



Кадровые документы



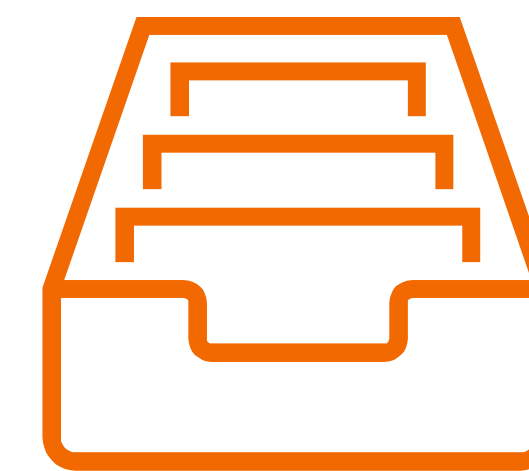
Корреспонденция, организационно-распорядительные документы



Первичные финансовые документы



Управление активами предприятия



Архив документов

Спасибо за внимание!

Евгений Кучияш



ek@Terralink-global.com



+7 (985) 896 30 17