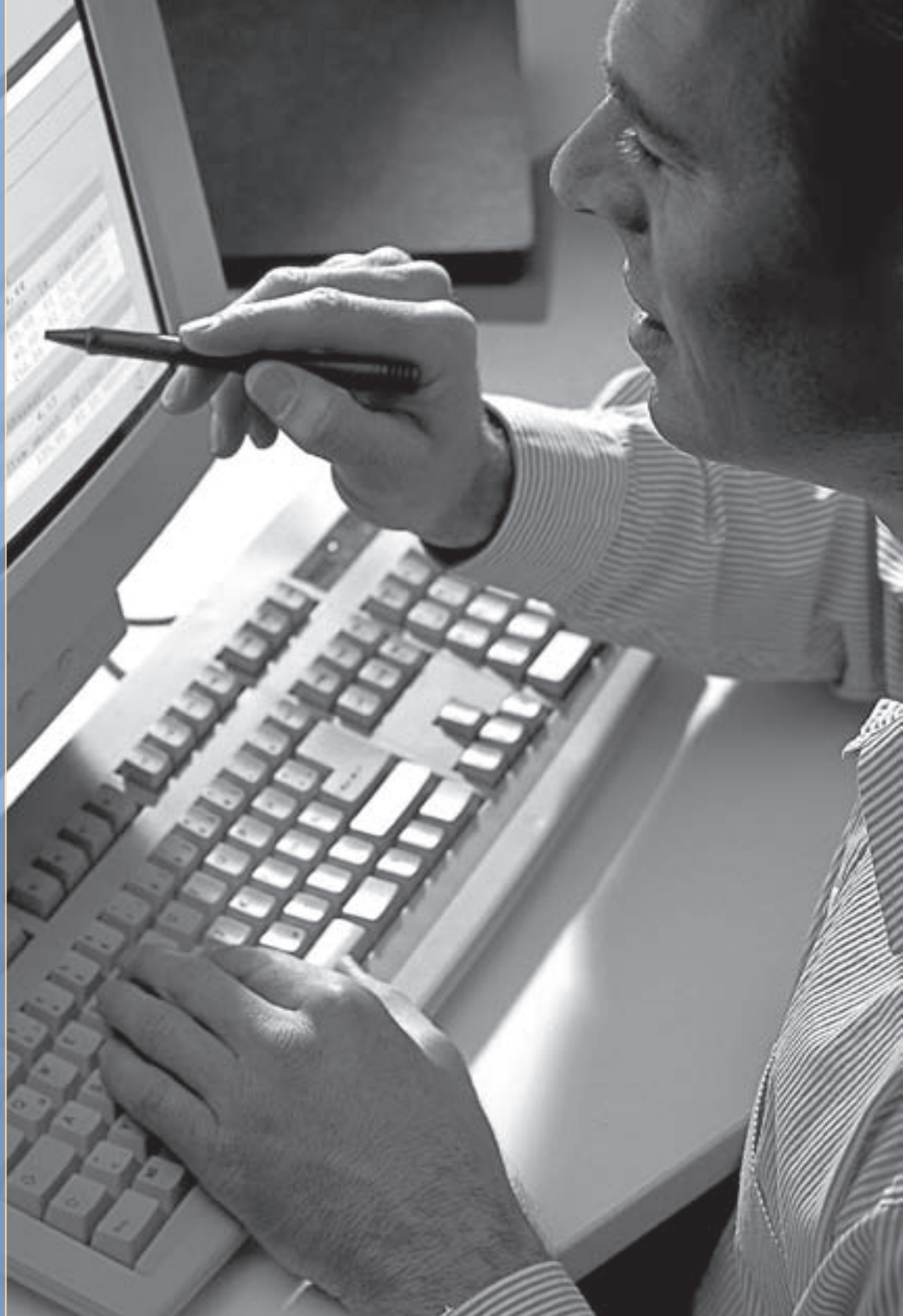


УПРАВЛЕНИЕ
СОВРЕМЕННЫМ
ПРЕДПРИЯТИЕМ

mySAP ERP



УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ В РЕШЕНИЯХ SAP

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



ВВЕДЕНИЕ

Сегодня, как никогда, документ как носитель информации в коммерческих организациях и государственных учреждениях играет очень важную роль. Документы являются универсальным инструментом коммуникации и управления, обеспечивают взаимодействие между структурными подразделениями и отдельными сотрудниками, являются посредником между организацией и ее клиентами, партнерами и вышестоящими инстанциями. В процессах создания, движения, обработки, распространения и хранения документов так или иначе задействованы все участники бизнес-процессов – от рядовых сотрудников до руководителей. Поэтому от эффективности документооборота зависит и эффективность деятельности всего предприятия.

Система документооборота от компании SAP – это и электронный документооборот, и управление взаимодействием подразделений и сотрудников компании, нацеленное на повышение эффективности работы как каждого отдельного сотрудника организации, так и всей организации в целом, как единого живого организма.

Главная цель системы документооборота от SAP – поднять на новый качественный уровень процессы управления за счет использования современных информационных технологий для работы с документами, совершенствования системы взаимодействия между сотрудниками и подразделениями. Система документооборота от SAP является не только системой документальной поддержки процессов, проходящих в решениях «Управление ресурсами предприятия» (mySAP ERP), «Управление жизненным циклом продукта» (mySAP PLM), «Управление логистической сетью» (mySAP SCM), «Управление взаимоотношениями с поставщиками» (mySAP SRM), но и решением для автоматизации делопроизводства. Решение от SAP поддерживает полный цикл управления документами и содержит в себе функциональность «Поток бизнес-операций» (SAP Business Workflow). Благодаря наличию инструмента разработки и описания бизнес-процессов и маршрутов документов и заданий, в рамках решений SAP может быть реализована система документооборота практически любой сложности.

ОБЗОР РЕШЕНИЯ

РЕШЕНИЕ «ДОКУМЕНТООБОРОТ» (SAP DMS) – ЕДИНЫЙ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ АРХИВ ДОКУМЕНТОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

Система управления документами позволяет предприятию управлять огромным количеством разнородной документации, каждый день проходящей через предприятие – от протоколов встреч и служебных записок до конструкторских спецификаций и чертежей. Система управления документами реализована в решении «Документооборот» (SAP Document Management System, SAP DMS).

Хранение и поиск документов

Каждый документ в системе имеет собственную карточку (инфо-запись) со своими реквизитами и ссылкой на электронный или бумажный оригинал. Совокупность документов объединяется в тематические каталоги и позволяет формировать иерархическое дерево документов. Документ может иметь множество версий и связывается с любым бизнес-объектом системы – договором, материалом на складе, бухгалтерской проводкой, счетом, проектом, оборудованием, производственным заказом и др. В целях надежного хранения и извлечения документов, оригинальные файлы приложений управляются защищенными серверами-сейфами, такими как серверы содержимого и кэш-серверы. Поиск документов включает поиск индекса по метаданным, классификации, связи с объектами и содержимому документа (полное извлечение текста).

Встроенное средство просмотра

Встроенное средство просмотра может отображать большинство двумерных растровых, векторных и текстовых форматов, а также трехмерные форматы моделирования. Цифровые макеты позволяют сотруднику предприятия отображать новый или измененный макет изделия на стадии разработки в виде трехмерной графической модели. Функции комментариев позволяют осуществлять цифровую обработку и вводить изменения в оригинальные файлы. Отслеживаются и регламентируются различные преобразования документа (например CAD-чертежа – в двух- или трехмерный формат просмотра только для чтения).

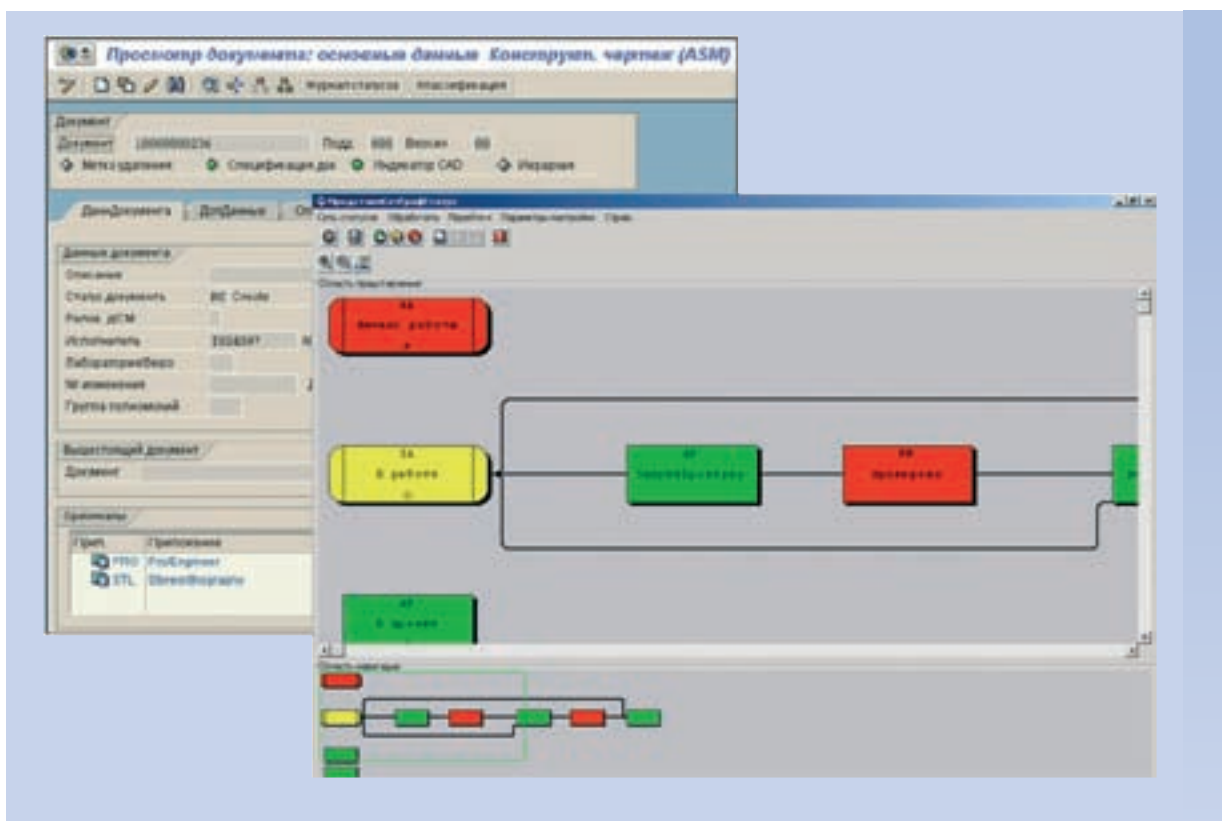
Управление электронными оригиналами документов

Благодаря тому, что электронные версии документов могут храниться на центральном защищенном сервере-сейфе, решение SAP может контролировать все операции внесения/изъятия документа из электронного архива, тем самым обеспечивая недопустимость одновременного редактирования одного и того же документа различными пользователями. Все операции внесения/изъятия/просмотра документа в решении SAP могут протоколироваться для контроля за обращениями к документу.

Управление статусами

Система управления документами использует гибкую контрольную сеть статусов. Поскольку жизненный цикл документа состоит из ряда последовательных этапов, имеется возможность настраивать соответствующую сеть статусов документа, а также реализовывать процесс согласования и утверждения документа. Пример сети статусов документа приведен на рисунке 1. При изменении документов или появлении новой версии возможна настройка автоматической системы оповещения и рассылки документов. Сочетая функции системы управления документами с универсальными функциями обработки потока операций (Workflow), пользователи могут легко отправлять электронные уведомления о событиях или элементы потока операций.

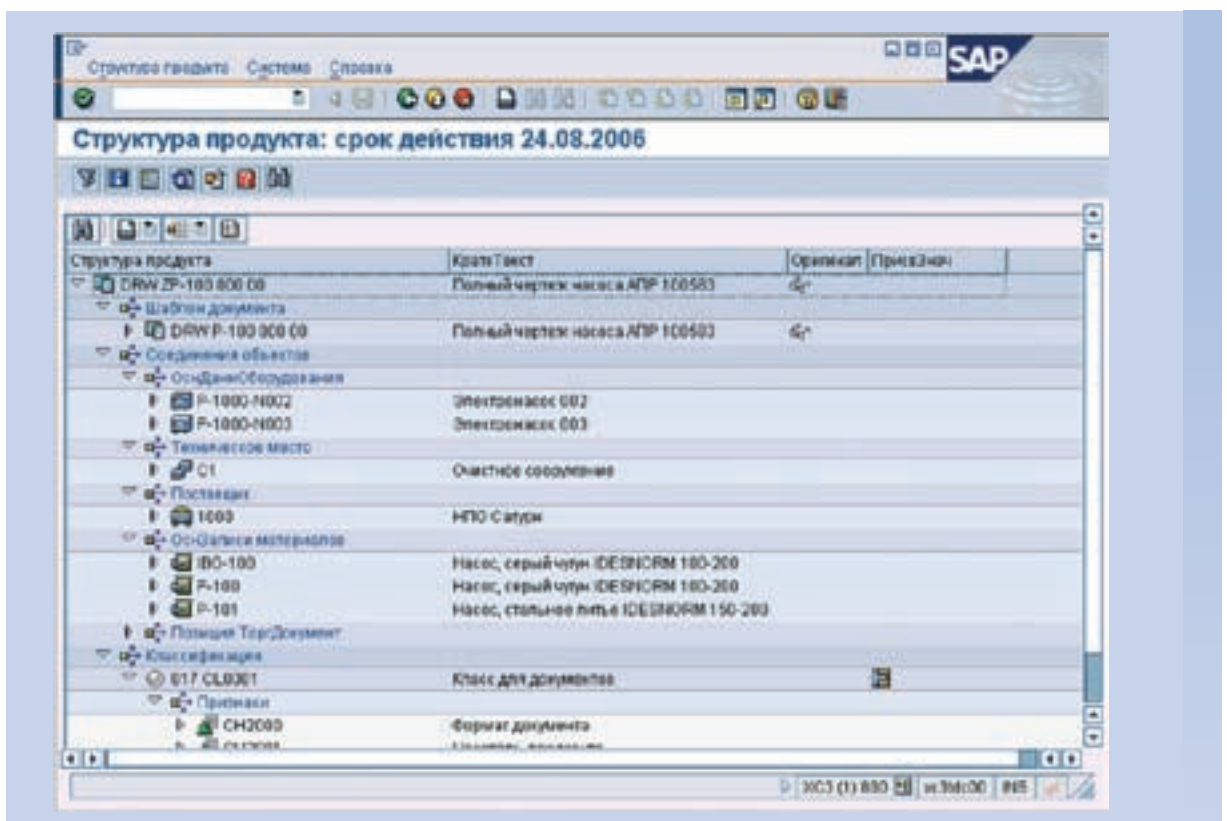
Рисунок 1. Сеть статусов документа.



Интеграция с бизнес-объектами

Одной из самых сильных сторон решения SAP по управлению документами является бесшовная интеграция решения «Документооборот» (SAP DMS) со всеми бизнес-документами и бизнес-процессами, реализованными в рамках других решений компании SAP. Пользователь может привязывать документы, созданные в решении «Документооборот» (SAP DMS), к любым бизнес-объектам – договорам снабжения и сбыта, счетам, отгрузкам, бухгалтерским проводкам, материалам на складе, оборудованию, производственным заказам и т.д. Решение дает возможность автоматически получать от бизнес-объекта все связанные с ним документы и по документу все связанные с ним бизнес-объекты (пример: по номеру основного средства все чертежи или по чертежу узла все производственные установки, где данный узел установлен). Пример связи документов с бизнес-объектами приведен на рисунке 2.

Рисунок 2. Связь документа и бизнес-объектов.



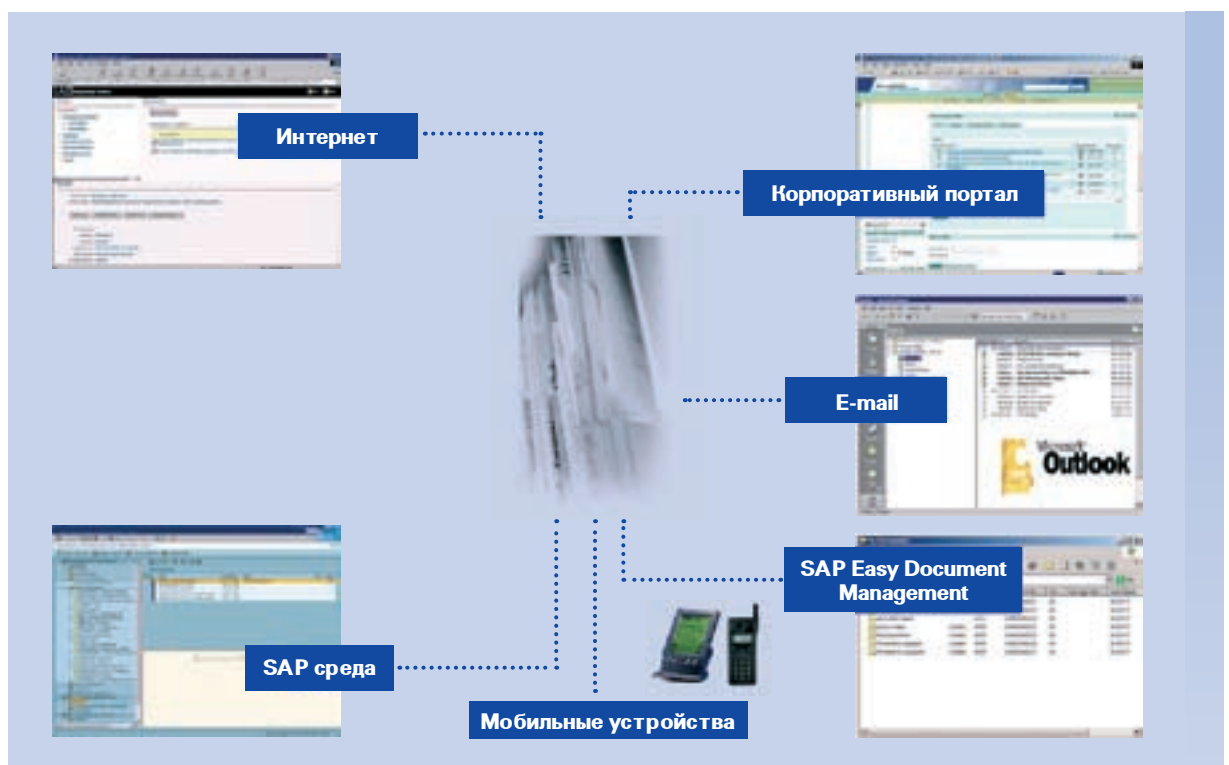
Распространение документов

Для распространения документов в организации или за ее пределами удобно воспользоваться функцией распространения документов. Документы могут рассылаться как конкретным пользователям, так и группам заинтересованных получателей. Возможна подписка пользователей на новые документы, новые версии документов. Используя автоматическую или ручную маршрутизацию или передачу документов, пользователи, имеющие соответствующие права, могут обмениваться оригиналами документов с клиентами или поставщиками по почте или через Интернет. Также доступны другие методы передачи распространяемых документов – факс, sms, телекс и т.д. Рассылаемые документы проходят процесс проверки статуса, полномочий и содержимого для недопущения несанкционированной передачи документов.

Управление документами – среда пользователя

Для того чтобы максимально упростить работу конечного пользователя системы управления документами, компания SAP разработала большое количество видов рабочих мест пользователей – от классических рабочих мест SAP и рабочих мест в Портале предприятия до мобильных устройств, почтовых систем и нового клиентского приложения SAP Easy Document Management, тесно интегрированного в среду MS Explorer. Такое большое количество видов рабочих мест поможет каждому пользователю – от продвинутого до начинающего – получить инструмент, полностью удовлетворяющий его потребностям. Разнообразие способов представления информации показано на рисунке 3.

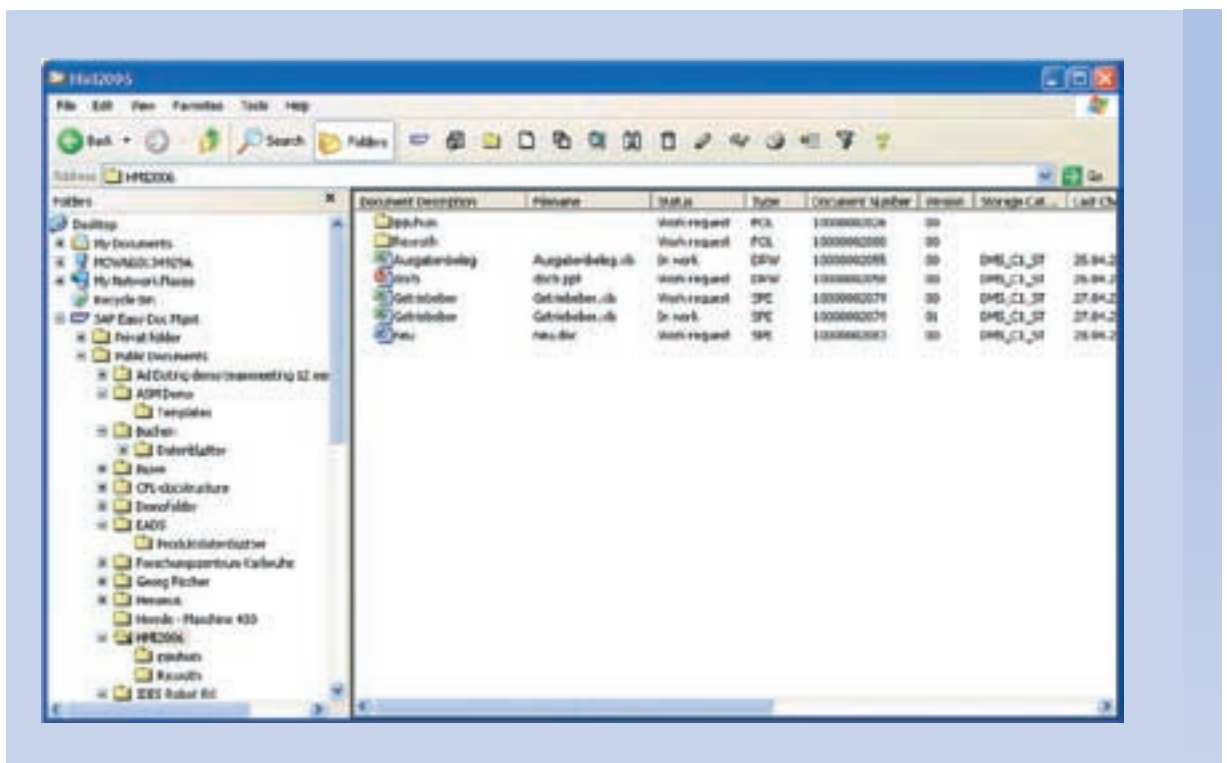
Рисунок 3. Многообразие способов представления информации в решении SAP для управления документооборотом.



РЕШЕНИЕ «УПРОЩЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ» (SAP Easy Document Management)

Система управления документами предоставляет широкий выбор интерфейсов доступа, включая традиционный интерфейс, Web-интерфейс, а также новое приложение SAP «Упрощенное управление документами», открывающее для пользователей новый, простой и интуитивно понятный способ работы. Это приложение отображает иерархическую структуру документов и папок в проводнике Windows Explorer и позволяет пользователям легко и быстро копировать, перемещать, переименовывать, удалять и искать файлы и папки, извлекать документы из приложений MS Office и перемещать их в систему управления документами SAP. При использовании упрощенного управления документами все возможности решения «Документооборот» (SAP DMS) остаются доступны пользователю. Так же, как и в стандартном интерфейсе SAP (SAP GUI), пользователь может выполнять поиск документов по содержимому и по атрибутам, изменять статусы документа, просматривать и вносить изменения в документ, изменять атрибуты документа, распечатывать и рассылать документы. Представление документов, добавленных приложением «Упрощенное управление документами» (SAP Easy Document Management) в Проводнике MS Windows, показано на рисунке 4.

Рисунок 4. SAP Easy Document Management встраивается в MS Windows Explorer.



Управление потоком операций (SAP Business Workflow)

Согласно статистике, в бизнес-системах в среднем только 20% времени тратится на выполнение основных работ, а 80% времени уходит на поиск информации и передачу результатов. Компонент «Управление потоком операций» (SAP Business Workflow) призван автоматизировать формирование и передачу заданий и документов от одного сотрудника к другому, а также предназначен для контроля исполнительской дисциплины. Фактически пользователю нет необходимости задумываться, откуда пришло задание и куда передать результаты.

Основные задачи компонента «Управление потоком операций» (SAP Business Workflow) это планирование, распределение задач по исполнителям, доставка задач и документов получателям и контроль исполнительской дисциплины в организации. Этот компонент тесно интегрирован с остальными решениями компании SAP, что позволяет инициировать процесс назначения и распределения задач от бизнес-объектов SAP. Например, автоматически найти маршрут визирования при регистрации в системе договора сбыта, сроки исполнения и назначить конкретных исполнителей на все шаги процесса, а по результатам проконтролировать процент исполнения визирования и сформировать напоминания о приближающихся сроках рассмотрения документа.

Организационный менеджмент

Для эффективного управления заданиями и документами в рамках компонента «Управление потоком операций» (SAP Business Workflow) определяются организационные структуры предприятия. Структура описывает подчиненность подразделений, должностей, ролей и конкретного персонала. Эти структуры отражают иерархию, необходимую для принятия решения о назначении того или иного документа тому или иному сотруднику и могут иметь расхождения со структурой штатного расписания. Есть возможность гибко описывать технику заместителей сотрудников на случай отсутствия.

Контроль за сроками исполнения заданий и документов

Для каждого шага исполнения задания в компоненте «Управление потоком операций» (SAP Business Workflow) определяются абсолютные или относительные сроки исполнения, что позволяет выполнять контроль исполнительской дисциплины. При приближении границ сроков исполнения система сформирует напоминание сотруднику об объеме невыполненной работы, а если сроки исполнения будут сорваны, автоматически будет искать альтернативных исполнителей данной работы или, при необходимости, сигнализировать руководству о возникновении нештатной ситуации.

Визуальное конструирование процессов

Для проектирования процессов используется удобное средство визуального проектирования «Построитель потоков операций» (SAP Workflow Builder). Для создания бизнес-процесса достаточно:

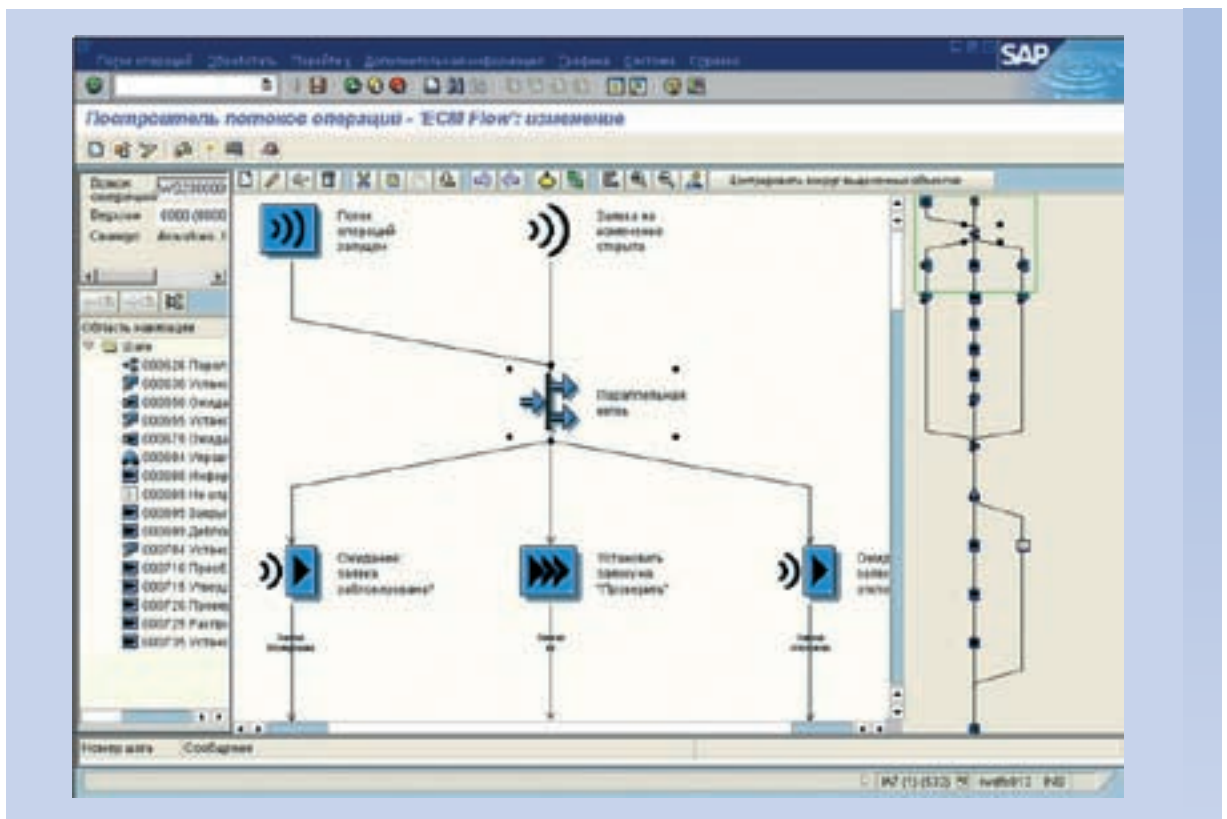
- перетащить мышкой из инструментального набора те шаги, которые должны быть выполнены в рамках процесса;
- определить последовательность (параллельно/последовательно) исполнения шагов;
- определить метод поиска исполнителей;
- задать временные интервалы исполнения,

и процесс готов к работе! Результаты и шаги исполнения каждого конкретного запущенного задания также можно просмотреть в графической среде в виде цепочки пройденных шагов. Пример использования построителя потоков операций приведен на рисунке 5.

Интеграция с Microsoft Outlook и Lotus Notes

Для более тесной интеграции с почтовыми системами компанией SAP разработан интерфейс с почтовыми системами Lotus Notes и Microsoft Outlook. Благодаря тесной интеграции задания, документы доставляются в почтовый ящик сотрудника в виде задач и писем. Пользователю остается лишь принять пришедшие задания к исполнению. По результатам исполнения заданий сотруднику достаточно отчитаться о выполнении работ непосредственно в почтовом клиенте. Возможен вариант интерактивной работы с полученными из списка заданий данными и автоматическим переходом к документам в бизнес-решениях компании SAP.

Рисунок 5. SAP Workflow Builder – графическое средство конструирования процессов.

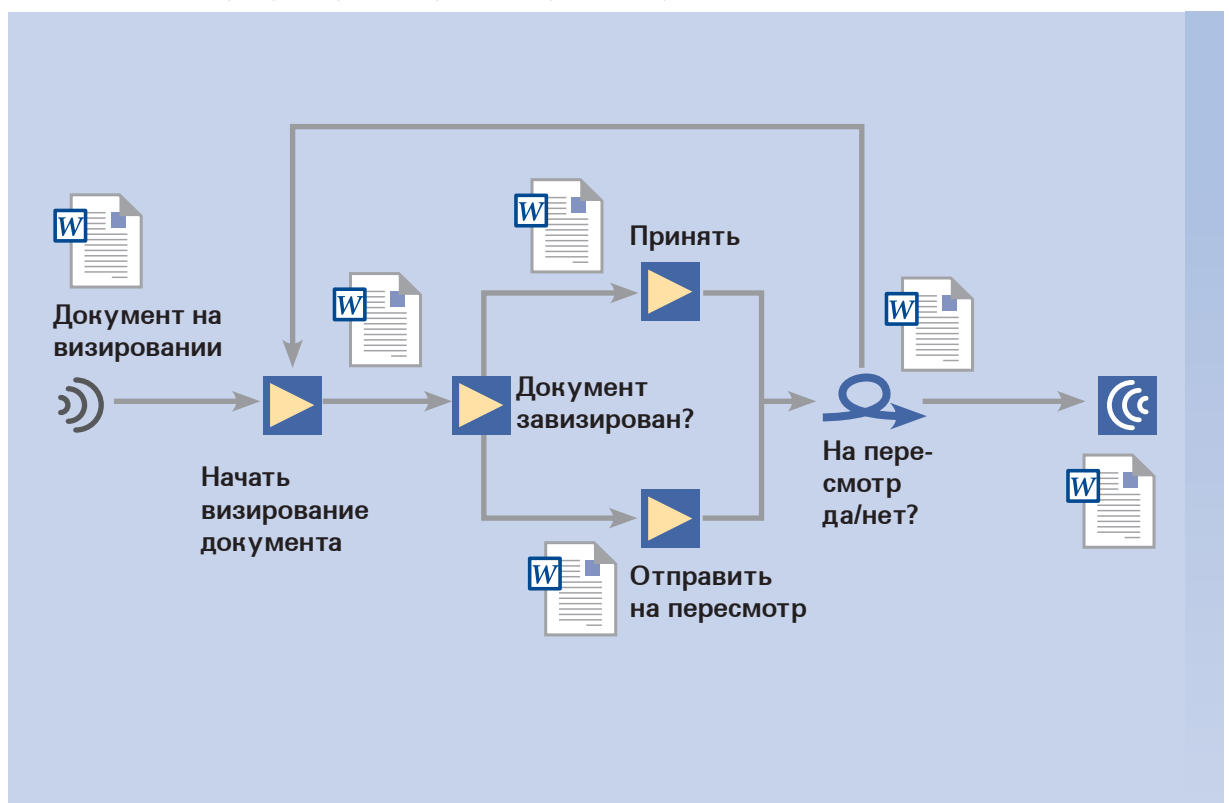


Информационная система SAP Business Workflow – контроль за ситуацией и анализ работ

Для повышения исполнительской дисциплины и сбора статистической информации о процессе исполнения заданий и документов информационная система компонента «Управление потоком операций» (SAP Business Workflow) собирает всю информацию о процессе и характере исполнения запущенных в работу заданиях и документах. Информационная система помогает отслеживать задания, по которым не назначены исполнители и уже подходит время начала исполнения, подсказывает сотрудникам, что за ними закреплены задания и документы и исполнить их необходимо до определенной даты. Руководителям дает информацию о срывах и переносах назначенных работ, показывает статистику по работе сотрудников и уровень загрузки персонала. Информационная система не даст исполнителям забыть о назначенных заданиях, проконтролирует сроки исполнения и, в случае необходимости, запустит процесс переноса сроков задания или поиск нового исполнителя работ. Пример схемы визирования документа приведен на рисунке 6.

Информационная система компонента «Управление потоком операций» (SAP Business Workflow) поможет отследить всю статистику о том, какие задачи когда и кем инициировались, кто был исполнителем, на сколько было задержано исполнение работ по заданию и кем, а также покажет оперативную информацию о состоянии текущих заданий, принятых к исполнению.

Рисунок 6. Пример отображения процесса визирования документа.



Решение содержит большое количество отчетов по истории выполнения задач и по текущему состоянию работ как в стандартном табличном режиме, так и в режиме просмотра структуры шагов бизнес-задачи.

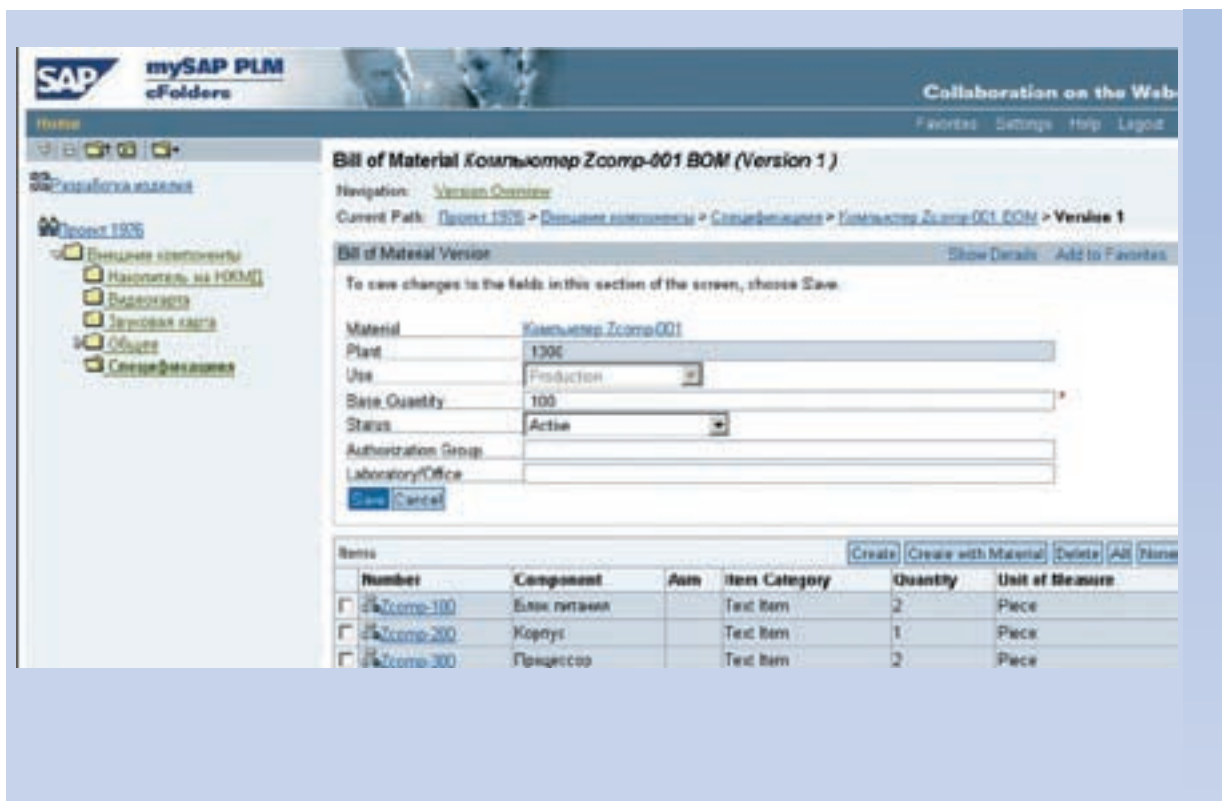
ПАПКИ СОВМЕСТНОГО ДОСТУПА (cFolders)

Решение SAP предлагает полную поддержку процесса совместного проектирования и разработки документации в специальном компоненте «Папки совместного доступа» (Collaboration Folders, cFolders), который создает виртуальную среду для проведения совместной работы в среде Internet, чтобы партнеры могли совместно использовать, обмениваться документами и анализировать информацию. В данном приложении особое значение придается поддержке совместной разработки документов в сфере исследований, проектирования и конструирования.

Интегрированная среда совместной работы

Благодаря иерархическому структурированию информации, пользователи могут собирать и организовывать документы в логически связанную, основанную на взаимодействии структуру. Структуру папок совместных проектов можно представить в виде иерархии с помощью подпапок, в которых могут содержаться различные объекты: документы, обсуждения, таблицы данных, закладки, материалы, спецификации, определяемые пользователем общие объекты и текст. Пример структуры

Рисунок 7. Структура объектов в cFolders.



объектов в папках совместного доступа приведен на рисунке 7. Пользователи могут получать доступ к документам в своих виртуальных рабочих кабинетах или импортировать документы с локальных компьютеров в систему управления документами решения SAP. В папках могут содержаться документы различных типов и видов – от CAD-чертежей и спецификаций изделий до электронных таблиц и документов Microsoft Word.

Сценарии совместной работы

В рамках данного приложения предлагается два сценария проведения совместной работы – сотрудничество и конкуренция. В сценарии сотрудничества используется единая область совместной разработки, поддерживающая открытое взаимодействие между всеми внутренними и внешними партнерами, участвующими в разработке продукта. В сценарии конкуренции предлагается отдельная область для конкурирующих поставщиков, каждому из которых присваиваются индивидуальные настройки полномочий.

Концепция полномочий

Концепция полномочий, реализованная в данном решении, контролирует процесс доступа групп или отдельных пользователей ко всем видам информации – от общих папок до спецификаций и документов. Контроль полномочий оптимизирован для работы в динамично изменяемых проектных группах. Он гарантирует, что каждый пользователь может редактировать только те объекты, над которыми ему разрешено работать. После настройки проекта режим полномочий установлен первоначально для каждого участника совместного проекта и распространяется на все подчиненные объекты.

Контроль версий документов и служба подписки

Механизм контроля версий документов в приложении «Папки совместного доступа» (cFolders) позволяет всем участникам совместного проекта отслеживать всю историю изменений документа. Помимо контроля версий, служба сообщений и подписки обеспечивает своевременное информирование всех вовлеченных в процесс партнеров о произошедших изменениях объектов.

Полнофункциональный поиск

Поддержка контекстного и атрибутивного поиска в папках совместного доступа (cFolders) предоставляет возможность найти нужные документы в форматах MS Office (MS Word, Excel и т.п.), спецификации, CAD-чертежи, материалы и другие доступные для обработки и обмена документы.

Управление сообщениями и статусами

Функция управления статусами позволяет легко описать произвольные цепочки статусов разрабатываемых объектов, отслеживать переходы статусов и связать изменения статусов с другими процессами в системе. Функции управления статусами могут использовать поток операций утверждения. При изменении статуса автоматически создается сообщение, например «подлежит утверждению» или «утверждено».

ПРЕИМУЩЕСТВА

Внедрение решения «Документооборот» от компании SAP дает нашим клиентам ряд неоспоримых преимуществ, среди которых хотелось бы выделить следующие:

- Обеспечение целостности, актуальности, достоверности и сохранности документов.
- Увеличение прозрачности проводимых работ.
- Увеличение производительности за счет эффективного управления документами.
- Более эффективное взаимодействие подразделений.
- Перенос основного внимания с рутинных однообразных работ на работы, требующие нестандартного подхода.
- Связка процесса управления работами и корпоративной системы управления (ERP).
- Масштабируемое решение.
- SAP NetWeaver формирует единую среду интеграции данными и приложений.
- Безопасность и защита данных.
- Гибкость в реализации процессов обработки документов.
- Тесная интеграция с SAP Business Workflow.
- Произвольные клиентские приложения (Портал, КПК, MS Outlook, SAP Easy DMS).
- Совмещение электронного и бумажного документооборота.
- Бесшовная интеграция со средствами сканирования и распознавания текстов, с электронной почтой.
- Интеграция с CAD-системами.

ОПЫТ КЛИЕНТОВ SAP

Результатом внедрения решения SAP по управлению документами являются серьезные качественные и количественные улучшения процесса управления документооборотом на предприятиях. Наши клиенты провели у себя оценку результатов внедрения решения SAP по управлению документами и пришли к следующим выводам:

Результатом внедрения решения SAP по управлению документами стало:

SIEMENS

- 50% сокращение затрат на управление хранилищем документов.
- 80% сокращение затрат на распечатку документов.
- 80% сокращение времени на поиск документов.
- 50% сокращение времени на визирование и корректировку.

Источник: Siemens Medical Equipment.

BDF ●●●●

Beiersdorf

- 90% сокращение времени на комплексный поиск документов.
- 70% сокращение времени на визирование и корректировку.

Источник: Beiersdorf.

BOSCH

- 100% сокращение затрат на управление хранилищем документов.
- 80% сокращение затрат на распечатку документов.
- 80% сокращение затрат на распространение документов.
- 80% сокращение времени на поиск документов.
- 100% сокращение затрат на внешние средства просмотра.

Источник: Bosch Thermo Technik.



***Ideas today for
the cars of tomorrow***

- 25% сокращение затрат на управление хранилищем документов.
- 50% сокращение времени на поиск документов.

Источник: Hella.

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Компания SAP является ведущим в мире поставщиком программных решений для бизнеса, отвечающих требованиям компаний любого масштаба – от малых и средних предприятий до глобальных компаний. Решения, входящие в состав комплекса решений для управления современным предприятием mySAP Business Suite и базирующиеся на платформе SAP NetWeaver, помогают предприятиям во всем мире совершенствовать взаимоотношения с клиентами и поставщиками, расширять совместную деятельность с партнерами и повышать эффективность деятельности компаний в рамках логистических сетей и бизнес-операций. Уникальные ключевые бизнес-процессы различных отраслей – от авиакосмической промышленности до энергетики и коммунального хозяйства, эффективно поддерживаются с помощью 27 отраслевых решений SAP.

В настоящее время в более чем 27 000 компаний, расположенных в 120 странах мира, работает свыше 88 700 инсталлированных систем программного обеспечения SAP. Компания SAP имеет дочерние компании в более чем 50 странах мира. Компания представлена на нескольких биржах, включая Франкфуртскую фондовую биржу и Нью-Йоркскую фондовую биржу, под символом «SAP».

Дополнительная информация: <http://www.sap.com>

В 1992 году открылось представительство SAP AG в Москве. За прошедшие годы открылись представительства в Санкт-Петербурге, Алматы и Киеве, а численность сотрудников превысила 400 человек. У клиентов SAP в СНГ работают в промышленной эксплуатации 292 информационные системы на базе решений SAP.

Всего в СНГ более 90 000 человек работают с решениями SAP.

ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Мы готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Позвоните нам прямо сегодня, чтобы завтра быть впереди конкурентов!

Телефон для контактов: **8 800 200 9777**
(звонок по России бесплатный).

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: www.sap.ru, где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: www.sap.ru/company/digest/, и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

АДРЕСА ОФИСОВ

ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2.
Телефон: +7 (495) 755 98 00, факс: +7 (495) 755 98 01.
E-mail: info.cis@sap.com
www.sap.ru

ООО «САП СНГ»

РФ, 190000, Санкт-Петербург, ул. Малая Морская, 23.
Телефон: +7 (812) 448 41 01, факс: +7 (812) 448 41 02.
www.sap.ru

ООО «САП Украина»

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12.
Телефон: +38 (044) 490 33 92, 490 33 93,
факс: +38 (044) 490 33 94.
E-mail: info.Ukraine@sap.com
www.sap.com/ukraine

ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 480099, Алматы, ул. Фурманова, 240Г, CDC Center One.
Телефон: +7 (3272) 508 400, факс: +7 (3272) 508 401.
E-mail: Info.cis@sap.com
www.sap.kz