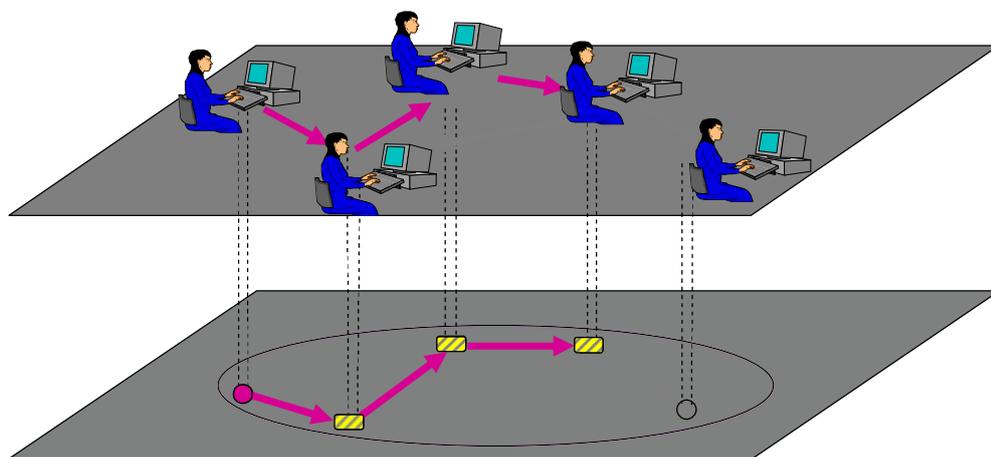


# Корпорация ПАРУС

## Система

### ПАРУС-Предприятие 8

#### Управление деловыми процессами





## **Оглавление**

<b>Назначение модуля «Управление деловыми процессами».....</b>	<b>3</b>
<b>Функциональные возможности .....</b>	<b>4</b>
<b>Управление процессами.....</b>	<b>4</b>
<b>Управление электронными документами и архивом .....</b>	<b>6</b>
<b>Управление отношениями с клиентами.....</b>	<b>8</b>
<b>Механизмы информирования пользователей .....</b>	<b>9</b>
<b>Особые выгоды от использования модуля Клиентами Паруса.....</b>	<b>11</b>

## Назначение модуля «Управление деловыми процессами»

Модуль «Управление деловыми процессами» - программный комплекс из класса WORK-FLOW и DOC-FLOW систем.

Модуль предназначен для:

- Управления процессами в компании, выдачи заданий, контроля регламента их исполнения, обеспечения взаимодействия между сотрудниками в ходе бизнес-процессов.
- Совместного использования с прочими Приложениями комплексной системы для обеспечения отличного от встроенного в конкретный раздел порядка подготовки и регламента согласования его записей.
- Реализации процессного подхода к управлению предприятием, когда в рамках цельного процесса описывается не только порядок общего взаимодействия сотрудников, но и правила выполнения конкретных действий в используемых для этого процесса функциональных разделах – от заявок клиентов до управления нормативно справочной информацией.
- Управления электронными документами - регистрации, хранения, обработки неструктурированных документов, поддержки версионности, прав доступа, истории работы с документами. Управления архивом документов, ведения номенклатуры дел.
- Управления отношениями с клиентами – ведения картотеки клиентов и контактных лиц, планирования и проведения маркетинговых мероприятий, поддержки процессов продаж, ведения истории переговоров, переписки, звонков с клиентами.
- Журнализации всей неструктурированной информации для предоставления полноценной информации руководству обо всех происходящих в компании событиях.

Интеграция функциональных регистров в процессный механизм позволяет эффективней справляться с обработкой неструктурированных процессов, которые могут составлять до 80% всей деятельности предприятия. Предприятие получает возможность с одной стороны использовать процессно-ориентированный подход к управлению, а с другой обеспечить согласованную работу с функциональными регистрами информационной системы. Такой комплексный подход реализует взаимосвязь между жизненным циклом используемого регистра (документа) и положением этого информационного объекта относительного рабочего процесса.

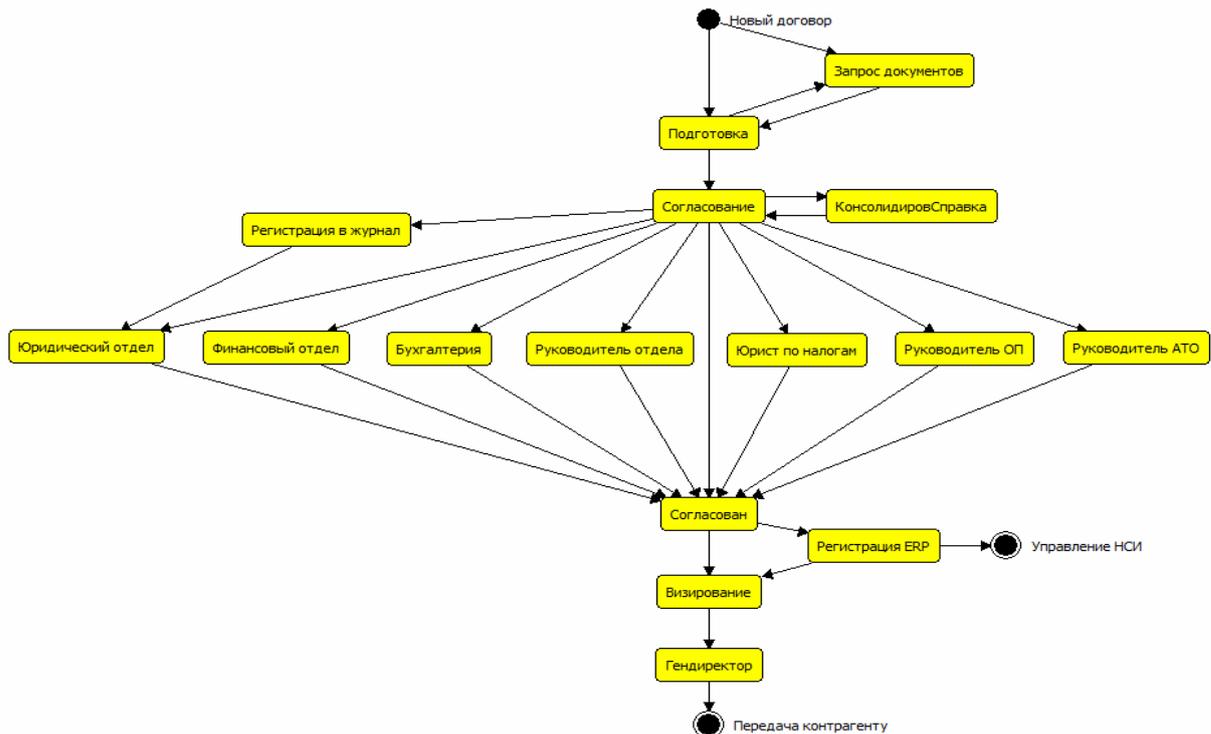
Система позволяет значительно повысить прозрачность функционирования бизнес-процессов в компании, сократить затраты на внедрение ERP системы, а также при необходимости успешно пройти сертификацию системы качества.

## Функциональные возможности

### Управление процессами

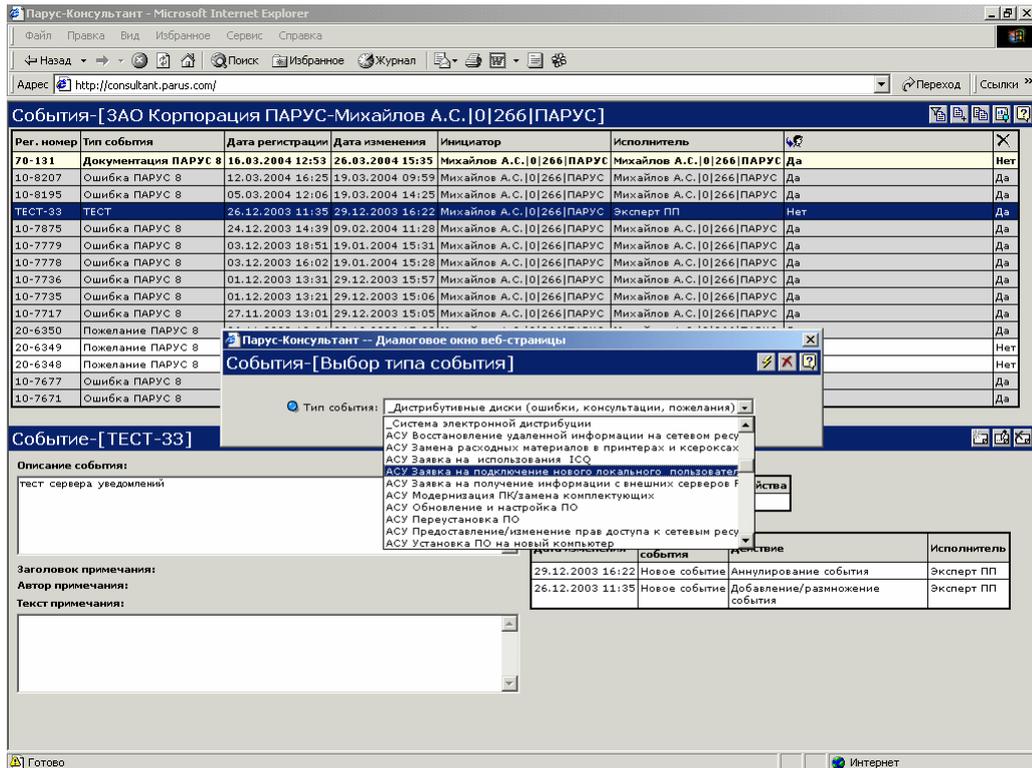
Функционал позволяет:

- Описывать типовые процессы и их этапы, с возможностью добавления дополнительных пользовательских характеристик для каждого типа процесса;
- Моделировать в виде графических схем (маршрутов прохождения) автоматизируемые процессы;

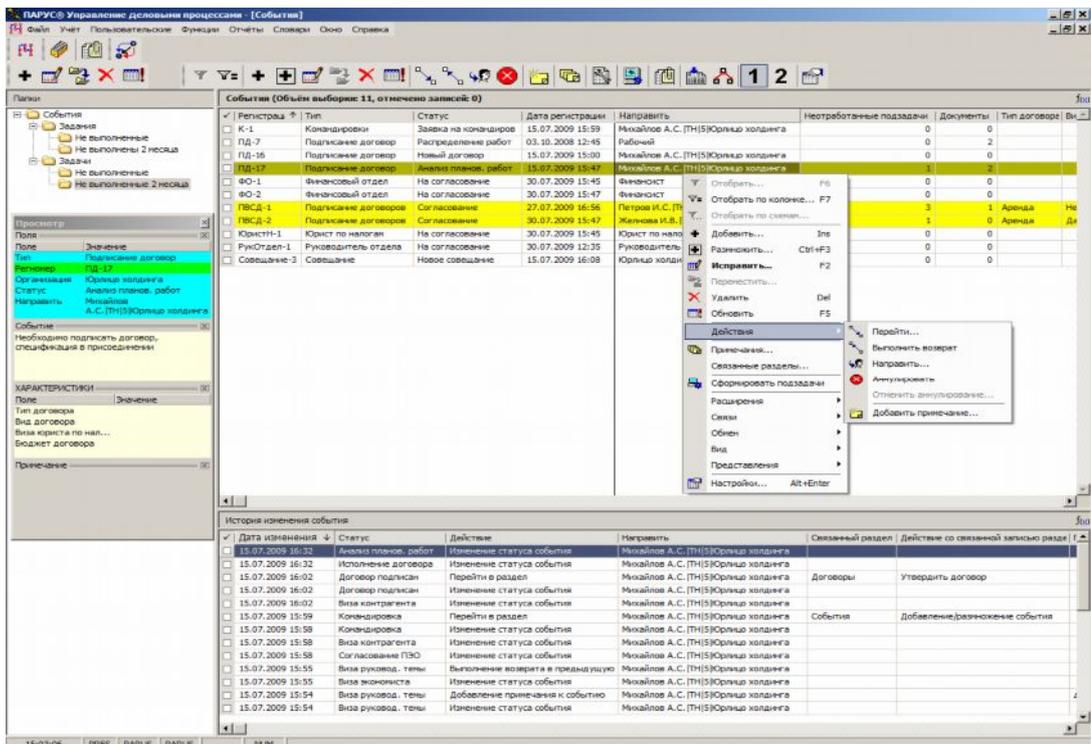


- Задавать регламент исполнения процессов - сроки, исполнителей (с возможностью ведения штатной структуры предприятия), условия исполнения каждого этапа;
- Настраивать механизмы формирования предупредительных и контрольных сообщений о ходе выполнения экземпляра процесса (события);
- Связывать этапы процесса с функциональными разделами ПП Парус 8 для их вызова непосредственно из события;
- Для каждого этапа задавать возможность создания подпроцессов для параллельной обработки задачи или инициации процесса другого типа.
- Регистрировать события процесса вручную или на основании учетных регистров ПП Парус 8;
- Выполнять перенаправления событий другим исполнителям внутри этапа или на следующий этап;
- Добавлять примечания для пояснения работы над событием;
- Выполнять возврат на предыдущий этап бизнес-процесса;
- Вести историю обработки события;
- Хранить электронные образы документов, сопровождающих событие;
- Проводить поиск, отбор, сортировку событий по задаваемым пользователями критериям;
- Формировать отчетные формы для контроля и анализа хода выполнения процессов;

- Вести работу через WEB-клиента



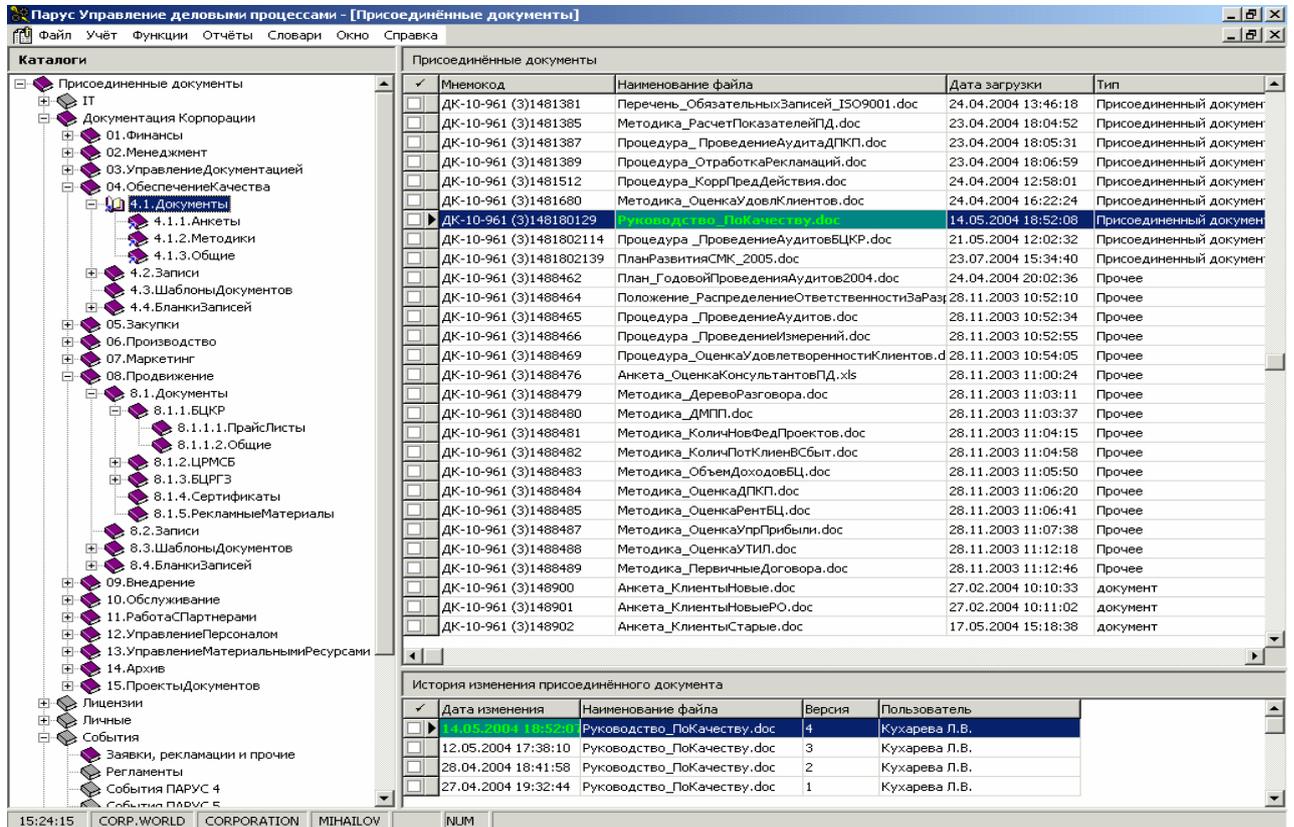
- Система автоматически контролирует правильность исполнения регламентов сотрудниками (отслеживает очередность этапов, не дает сотрудникам отклониться в сторону и фиксирует задержки по времени исполнения).
- Система автоматически собирает статистику об исполнении регламентов, ведет историю обработки каждого экземпляра процесса, уведомляет исполнителей или контрольные службы о поступлении задачи или нарушении регламента. Данная информация может использоваться для анализа узких мест в компании и проведении реинжиниринга бизнес-процессов.



## Управление электронными документами и архивом

Модуль позволяет:

- Регистрировать электронные документы или электронный образ бумажных документов в специализированной картотеке;



The screenshot displays the 'Парус Управление деловыми процессами - [Присоединённые документы]' window. On the left is a tree view of the document catalog, and on the right is a table of attached documents. Below the table is a section for document change history.

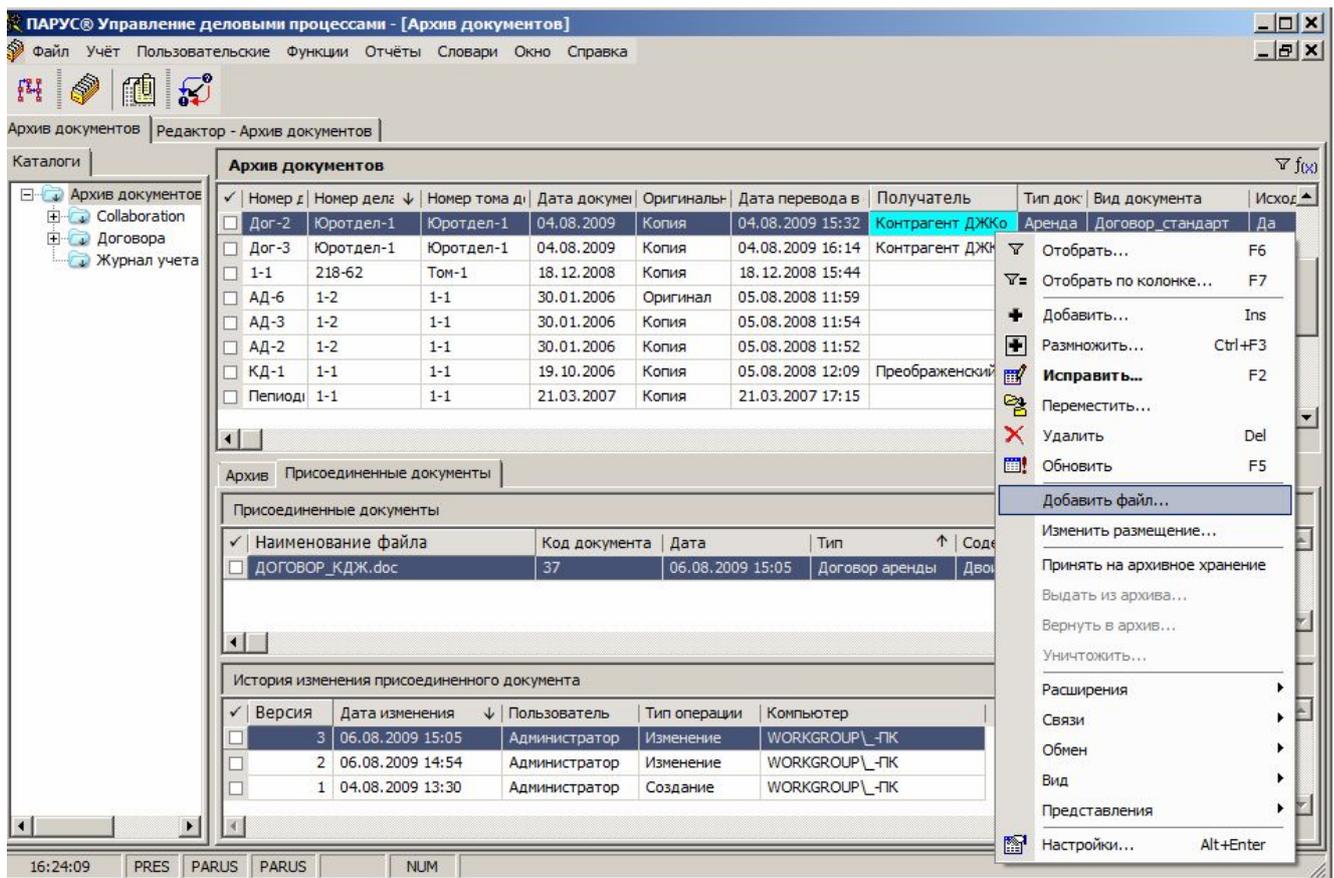
Мнемикод	Наименование файла	Дата загрузки	Тип
ДК-10-961 (3)1481381	Перечень_ОбязательныхЗаписей_ISO9001.doc	24.04.2004 13:46:18	Присоединенный докумен
ДК-10-961 (3)1481385	Методика_РасчетПоказателейПд.doc	23.04.2004 18:04:52	Присоединенный докумен
ДК-10-961 (3)1481387	Процедура_ПроведениеАудитаДПКП.doc	23.04.2004 18:05:31	Присоединенный докумен
ДК-10-961 (3)1481389	Процедура_ОтработкаРекламаций.doc	23.04.2004 18:06:59	Присоединенный докумен
ДК-10-961 (3)1481512	Процедура_КоррПредДействия.doc	24.04.2004 12:58:01	Присоединенный докумен
ДК-10-961 (3)1481680	Методика_ОценкаУдовлКлиентов.doc	24.04.2004 16:22:24	Присоединенный докумен
ДК-10-961 (3)148180129	Процедура_ПроведениеАудитовБЦРП.doc	14.05.2004 18:52:08	Присоединенный докумен
ДК-10-961 (3)1481802114	Процедура_ПроведениеАудитовБЦРП.doc	21.05.2004 12:02:32	Присоединенный докумен
ДК-10-961 (3)1481802139	ПланРазвитияСМК_2005.doc	23.07.2004 15:34:40	Присоединенный докумен
ДК-10-961 (3)1488462	План_ГодовойПроведенияАудитов2004.doc	24.04.2004 20:02:36	Прочее
ДК-10-961 (3)1488464	Положение_РаспределениеОтветственностиЗаРаботу	28.11.2003 10:52:10	Прочее
ДК-10-961 (3)1488465	Процедура_ПроведениеАудитов.doc	28.11.2003 10:52:34	Прочее
ДК-10-961 (3)1488466	Процедура_ПроведениеИзмерений.doc	28.11.2003 10:52:55	Прочее
ДК-10-961 (3)1488469	Процедура_ОценкаУдовлетворенностиКлиентов.d	28.11.2003 10:54:05	Прочее
ДК-10-961 (3)1488476	Анкета_ОценкаКонсультантовПд.xls	28.11.2003 11:00:24	Прочее
ДК-10-961 (3)1488479	Методика_ДеревоРазговора.doc	28.11.2003 11:03:11	Прочее
ДК-10-961 (3)1488480	Методика_ДМПП.doc	28.11.2003 11:03:37	Прочее
ДК-10-961 (3)1488481	Методика_КоллНовФедПроектов.doc	28.11.2003 11:04:15	Прочее
ДК-10-961 (3)1488482	Методика_КоллПотКлиентСбыт.doc	28.11.2003 11:04:58	Прочее
ДК-10-961 (3)1488483	Методика_ОбъемДоходовБЦ.doc	28.11.2003 11:05:50	Прочее
ДК-10-961 (3)1488484	Методика_ОценкаДПКП.doc	28.11.2003 11:06:20	Прочее
ДК-10-961 (3)1488485	Методика_ОценкаРентБЦ.doc	28.11.2003 11:06:41	Прочее
ДК-10-961 (3)1488487	Методика_ОценкаУпрПрибыли.doc	28.11.2003 11:07:38	Прочее
ДК-10-961 (3)1488488	Методика_ОценкаУТИП.doc	28.11.2003 11:12:18	Прочее
ДК-10-961 (3)1488489	Методика_ПервичныеДоговора.doc	28.11.2003 11:12:46	Прочее
ДК-10-961 (3)148900	Анкета_КлиентыНовые.doc	27.02.2004 10:10:33	документ
ДК-10-961 (3)148901	Анкета_КлиентыНовыеРО.doc	27.02.2004 10:11:02	документ
ДК-10-961 (3)148902	Анкета_КлиентыСтарые.doc	17.05.2004 15:18:38	документ

Дата изменения	Наименование файла	Версия	Пользователь
12.05.2004 17:38:10	Руководство_ПоКачеству.doc	4	Кухарева Л.В.
28.04.2004 18:41:58	Руководство_ПоКачеству.doc	2	Кухарева Л.В.
27.04.2004 19:32:44	Руководство_ПоКачеству.doc	1	Кухарева Л.В.

- Структурировать документы по папкам и другим признакам, в том числе и пользовательским;
- Вести номенклатуру дел, тома дела, хранить информацию о физическом размещении твердых копий документов;
- Вести архив документов, регистрировать выдачу и прием документов в архив;
- Проводить поиск документов по его характеристикам;
- Вести историю работы с документами, хранить разные версии документов с возможностью их сравнения;
- Вести коллективную работу с документами;
- Пересылать документы по электронной почте, вести историю посылок;
- Хранить электронные документы непосредственно в базе данных или на выделенном ресурсе;
- Назначать права доступа на просмотр и изменение документов;
- Протоколировать действия пользователей;

- Запускать процессы документооборота по соответствующим маршрутам согласования и обработки, выдавать отдельные задания по документам

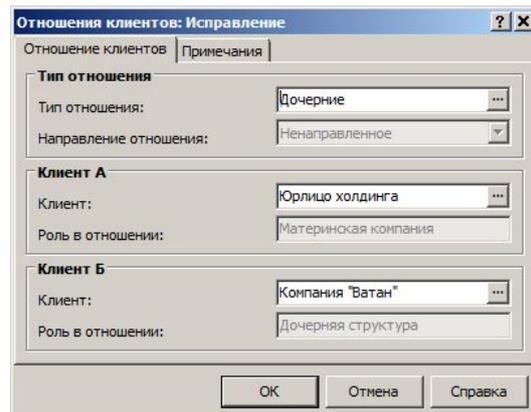
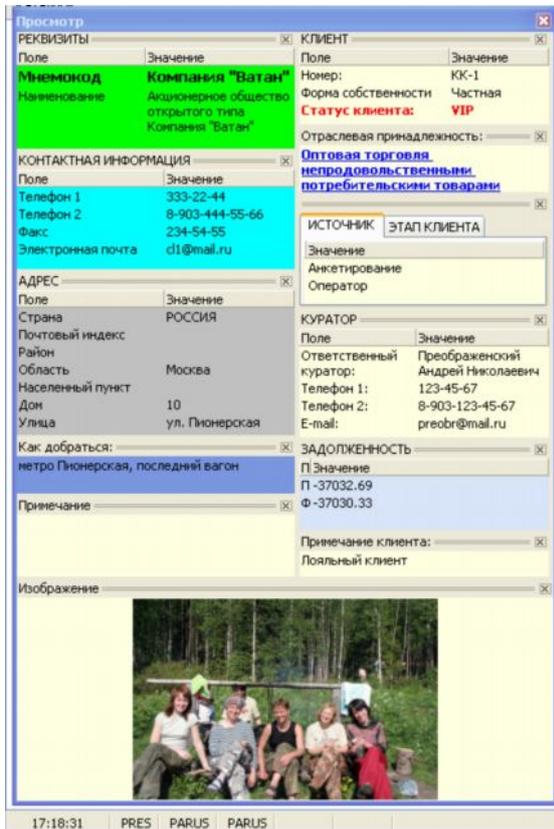


Автоматизация документационного обеспечения позволяет как выполнить требования, предписываемые законом и актами государственного управления, так и получить выгоды от ускорения работы по обработке документов, проведения своевременного контроля исполнительской дисциплины, защитить документы от несанкционированного доступа, искажений и потерь. Что в конечном счете позволяет снизить затраты на делопроизводство и внутренний документооборот, повысить эффективность работы и ответственность сотрудников.

## Управление отношениями с клиентами

Модуль позволяет:

- Управлять маркетинговыми мероприятиями;
- Вести единую базу клиентов и контактных лиц;



- Структурировать клиентов по папкам и проводить их классификацию в различных разрезах;
- Вести данные о сотрудниках клиента;
- Назначать клиенту кураторов для персонального обслуживания;
- Описывать взаимоотношения между клиентами в виде информации об иерархической соподчиненности, об отношениях типа поставщик – потребитель или "конкуренты" и т.д.
- Планировать встречи, регистрировать звонки, результаты встреч, переписку и прочую информацию по работе с клиентами с возможностью процессной обработки этих событий;
- Хранение неструктурированных документов, сопровождающих деловую переписку;
- Регламентировать обработку заявок клиентов для повышения качества их обслуживания;
- Учитывать коммерческие предложения клиентам, конкурентов и других контрагентов, с описанием работ, связанных с реализацией предложений, запускать процессную обработку работ.
- Проводить анкетирование клиентов для выявления качеством обслуживания и получения обратной информации;
- Вести историю взаимоотношений с клиентами;
- Получать уведомления и отчетные формы для оперативного контроля и анализа взаимоотношений с клиентами;
- Интегрировать процессы взаимоотношений с клиентами с функциональными разделами, отвечающими за реализацию товаров и услуг и сопровождающими их финансовыми потоками

Использование данного функционала позволяет провести упорядочивание информации о взаимоотношениях с клиентами, иметь возможность быстрого получения полной информации о клиенте, снизить риски зависимости организации от конкретного менеджера, оптимизировать работу сотрудников, повысить качество этой работы, а соответственно и лояльность клиентов.

## Механизмы информирования пользователей

Для выполнения контрольных функций, оповещения пользователей о текущих задачах, исполнении регламента процессов в модуль встроены разные технологические средства.

Таким средствами являются общесистемные возможности – шаблоны документов, списочные отчеты по записям разделов, возможность выгрузки данных в MS EXCEL и др.

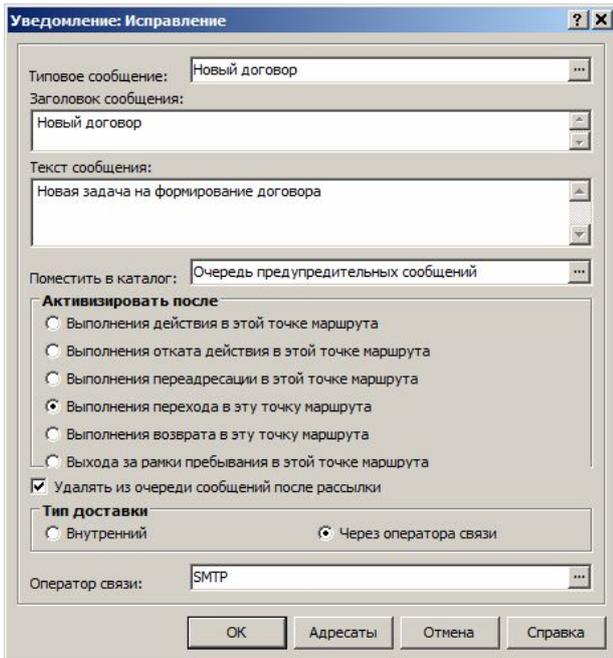
### Отчет по событиям

<b>Всего событий</b>		1
<b>Пожелание ПАРУС 8</b>		1
№ События	20 7155	Необходимо добавить возможность привязки наименованного блока к разделу «Договоры (этапы, план платежей)».
Дата события	06.07.2004	
Инициатор	Антонов А.В.[01436]	
Статус	Реализовано	
Клиент	Агентство по страхованию	
Сотрудник		
<b>История по событию</b>		
	21.07.2004 17:17:46	Аннулирование события Антонов А.В. Реализовано
	16.07.2004 17:02:41	Изменение статуса события Поляшов М.Л. Реализовано
	14.07.2004 16:49:18	Переадресация события Ратин А.А. Анализ
	14.07.2004 13:42:31	Выполнение возврата в Назаров А.О. Анализ
	14.07.2004 13:42:26	Добавление примечания к событию Назаров А.О. Балансировка ЦР
	14.07.2004 12:49:29	Изменение статуса события Поляшов М.Л. Балансировка ЦР
	06.07.2004 15:31:55	Переадресация события Ратин А.А. Анализ
	06.07.2004 15:31:52	Изменение статуса события Ратин А.А. Анализ
	06.07.2004 15:30:33	Исправление события Антонов А.В. Новое событие
	06.07.2004 15:29:23	Добавление/размножение события Антонов А.В. Новое событие
<b>Примечания к событию</b>		
	Назаров А.О.	Возможность реализована в версии 8.5.2.
	Примечание ЦР	

Отчет по срокам отсутствия реакции  
на направленные исполнителю события  
по состоянию на 26.07.2004 16:13:07

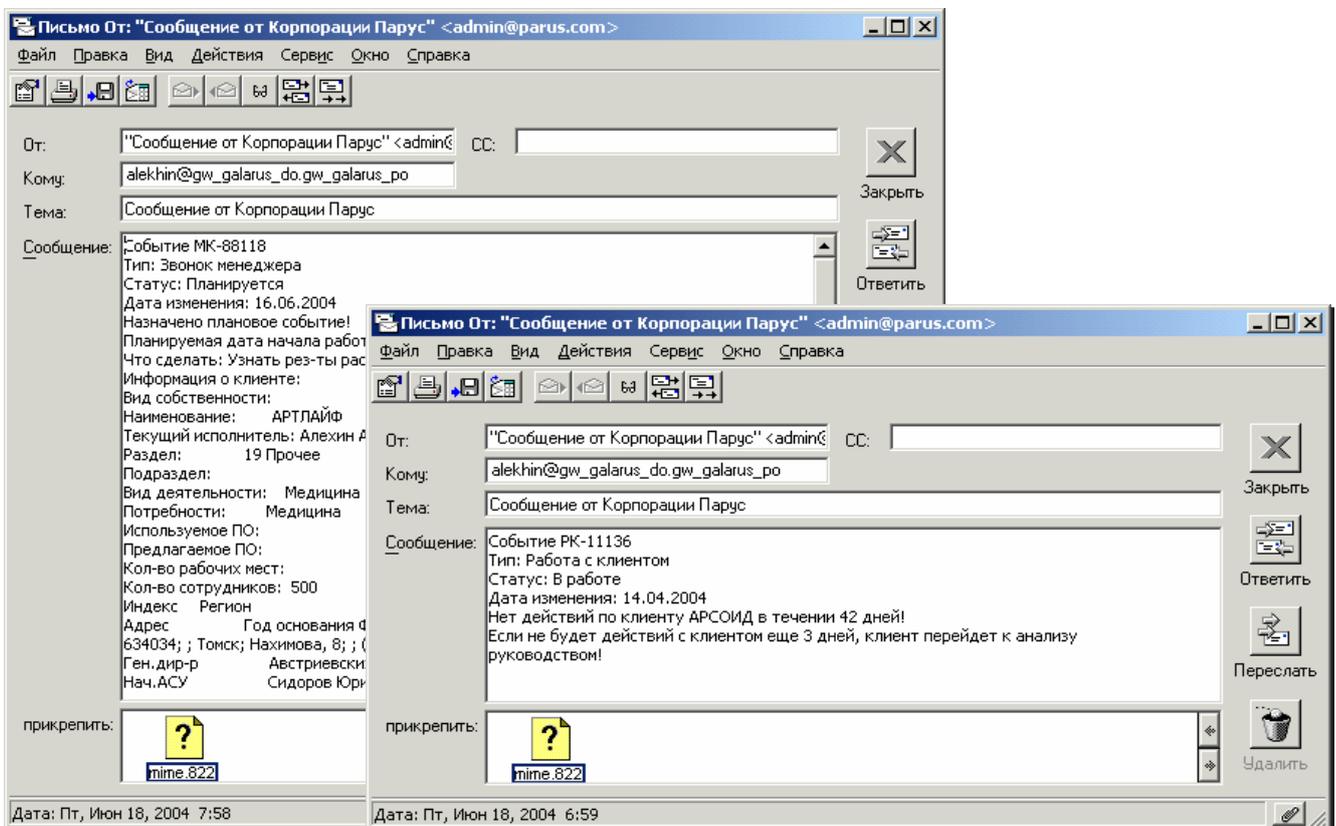
номер события	дата регистрации	дата последнего изменения	тип события	статус события	Сроки отсутствия реакции		
					до 1 недели	до 1 месяца	более 1 месяца
20 7143	02.07.04 11:52:04	20.07.04 10:17:19	Пожелание ПАРУС 8	Анализ	1		
20 7144	02.07.04 16:01:39	02.07.04 16:02:03	Пожелание ПАРУС 8	Планирование ЦР		1	
20 7149	06.07.04 9:16:08	19.07.04 12:34:11	Пожелание ПАРУС 8	Анализ	1		
20 7152	06.07.04 9:39:35	09.07.04 17:22:32	Пожелание ПАРУС 8	Планирование АЦ		1	
20 7153	06.07.04 9:47:22	26.07.04 11:18:31	Пожелание ПАРУС 8	Дублирующее событие	1		
20 7154	06.07.04 10:17:13	26.07.04 11:20:03	Пожелание ПАРУС 8	Балансировка АЦ	1		
20 7156	06.07.04 15:35:35	14.07.04 11:49:29	Пожелание ПАРУС 8	Планирование ЦР		1	
20 7158	06.07.04 16:50:19	15.07.04 17:37:01	Пожелание ПАРУС 8	Реализовано		1	
20 7162	07.07.04 11:40:06	09.07.04 18:55:40	Пожелание ПАРУС 8	Дублирующее событие		1	
20 7163	07.07.04 12:34:32	14.07.04 12:51:06	Пожелание ПАРУС 8	Балансировка АЦ		1	
20 7166	08.07.04 17:34:57	14.07.04 13:24:50	Пожелание ПАРУС 8	Планирование АЦ		1	
20 7167	08.07.04 17:41:57	22.07.04 16:34:25	Пожелание ПАРУС 8	Реализовано	1		
20 7168	08.07.04 19:09:54	15.07.04 13:35:21	Пожелание ПАРУС 8	Отказано		1	
<b>Итого</b>					<b>5</b>	<b>8</b>	
<b>Всего по всем исполнителям</b>					<b>5</b>	<b>8</b>	

Наряду с этим модуль имеет и специализированный инструментарий уведомлений для журнала событий.



Данная возможность используется для оперативного информирования пользователей, контролеров и руководителей о поступлении задач, состоянии выполнения регламентов. Механизм позволяет настраивать как правила активизации сообщений, так средства доставки сообщений.

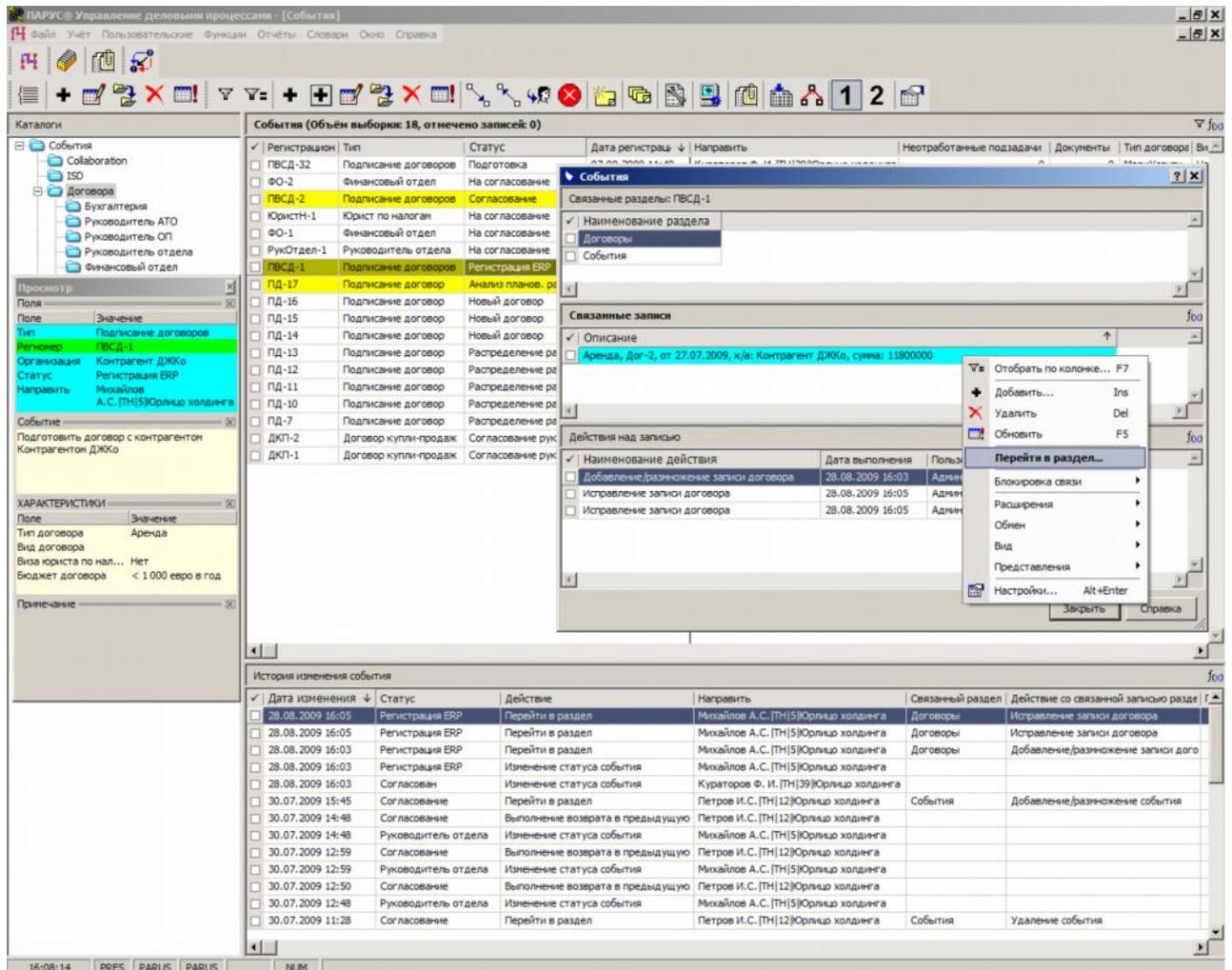
Чаще всего пользователи используют электронную почту как средство доставки уведомлений.



Однако можно использовать и внутренние средства, как в виде обычных сообщений на экране приложения ПП Парус, так и в виде информационного окна на панели задач Windows.

## Особые выгоды от использования модуля Клиентами Паруса

- Модуль может работать автономно, но наибольшего эффекта можно добиться при использовании возможности интеграции с функциональными регистрами КИС «Парус».



Такая интеграция позволяет:

- Реализовать процессный подход при выполнении взаимосвязанных функций в разделах системы;
- Уменьшить объемы или полностью отказаться от программирования (перепрограммирования) стыковки процессного механизма с существующими штатными и пользовательскими регистрами;
- Сократить время на переход между взаимосвязанными регистрами;
- Закрепить четкое распределение зон ответственности, функций и механизмов взаимодействия между подразделениями предприятия или сотрудниками внутри подразделений в тесной привязке к функциям разделов;
- Выявить фактическую функциональную нагрузку сотрудников до уровня рабочих мест и действий;
- Обнаружить уязвимые места в работе подразделений, установить их причины – будь то нехватка времени, ресурсов или недостаточная мотивация;
- Повысить дисциплину исполнения и сократить влияние личных качеств сотрудников на выполнение бизнес-процессов и соответственно добиться роста производительности труда;
- Своевременно проводить перенастройку бизнес-процессов под изменяющиеся условия бизнеса и потребности компании;
- Освободить время от необходимости постоянного контроля хода бизнес-процессов и работы исполнителей

Интеграция процессного механизма может быть осуществлена с различной функциональностью комплексной системы, но наиболее эффективной она может быть для задач следующих приложений:

- Модуль «Управление закупками, складом и реализацией»:
  - Сложные схемы согласования разных типов договоров внутри компании и с контрагентами;
  - согласование заказов поставщикам, заказов потребителей, внутренних заказов
  - Согласование потребностей в материальных ресурсах, обеспечение ресурсами
  - Ведение нормативно-справочной информации – процессы поддержки единых классификаторов материалов, товарных позиций или услуг, контрагентов и др.
- Модуль «Управление отношениями с клиентами»
  - Управление маркетинговыми мероприятиями и компаниями и обработка их результатов;
  - Выполнение заявок клиентов с их передачей разным службам;
  - Управление прайс-листом;
  - Контроль качества;
  - Управление лояльностью клиентов;
  - Управление рекламациями и претензиями;
  - Ведение нормативно-справочной информации – процессы поддержки справочника клиентов, конкурентов и их предложений.
- Модуль «Управление финансами»
  - Получение заявок на осуществление платежей, их согласование и балансировка;
  - Контроль регламентов исполнения бюджетов
- Модуль «Планирование и учет в производстве»
  - Согласование и синхронизация классификаторов производственных CAD\CAM, PDM и прочих с классификаторами КИС Парус
  - Управление конструкторской и технологической документацией
  - Согласование извещений об изменении спецификаций изделий
  - Управление процессом согласования производственных планов
  - Контроль брака и управление качеством выпускаемой продукции
- Модуль «Управление техническим ремонтом и обслуживанием оборудования»
  - Согласование графиков работ по ремонту оборудования
  - Управление повреждениями оборудования
  - Согласование с исполнителями конкретных работ
- Модуль «Управление персоналом и штатное расписание»
  - Контроль функциональных обязанностей и исполнительской дисциплиной
  - Управление процессами обучения и повышения квалификации сотрудников
  - Управление знаниями – формирование базы знаний, обмен информацией, тестирование и анкетирование пользователей
  - Управление мотивацией персонала

Благодаря удобным механизмам установки и обновления функциональность ПП «Парус – Предприятие – 8» может быть легко дополнена модулем «Управление Деловыми Процессами».