



ПРАКТИКА

ДЕПАРТАМЕНТА СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАМИ

В ЭТОМ НОМЕРЕ:

15 систем управления
деятельностью банка на
платформе LanDocs

Стр. 2

Новые условия
технической поддержки
LanDocs

Стр. 3

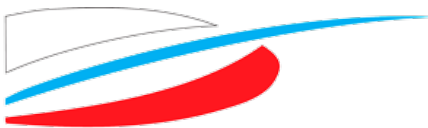
Новое в
законодательстве

Стр. 5

Оптимизация процесса
создания документов с
помощью Конструктора
документов LanDocs

Стр. 6

ГЛАВНАЯ НОВОСТЬ



НПО ЭНЕРГОМАШ
ИМ. АКАДЕМИКА В. П. ГЛУШКО

НПО Энергомаш начинает отказ от бумажных документов с внедрения базовой системы электронного документооборота на платформе LanDocs 3.

Перед специалистами АО «НПО Энергомаш» стояла непростая задача по переходу к полноценному электронному документообороту в кратчайшие сроки (1 месяц). Работающая до этого в компании СЭД SharePoint не соответствовала потребностям как в регистрации и согласовании документов, так и в контроле исполнительской дисциплины. Выбор LanDocs в качестве СЭД был основан на том, что некоторые сотрудники уже имели положительный опыт работы в СЭД на платформе LanDocs 2, они хорошо знали функциональные возможности системы, которые полностью

отвечали требованиям АО «НПО Энергомаш». А наличие готового базового решения по автоматизации работы с документами на базе LanDocs 3 с полным комплектом документов (от технического задания до программы обучения пользователей) позволило быстро принять решение о начале проекта без длительных согласований и сбора требований.

Внедрение базового решения СЭД на платформе LanDocs 3 в АО «НПО Энергомаш» осуществлялось в несколько этапов:

1. на сервере заказчика было установлено прикладное ПО и готовое решение на базе LanDocs;
2. настроены регистрационные карточки и права доступа согласно специфике работы заказчика;
3. загружены справочники из используемой ранее СЭД SharePoint;
4. настроены основные отчеты для руководства;
5. обучены администраторы и пользователи с последующим тестированием (100 человек, из них 4 человека индивидуально).

В рамках проекта были также выполнены работы по развитию

базовой системы электронного документооборота под требования, которые сформировались в процессе внедрения.

Начальник Службы информационных технологий АО «НПО Энергомаш» **М.А. Чикурова:**

«В рамках проекта были автоматизированы делопроизводственные процедуры регистрации, учёта, согласования и исполнения входящих, исходящих, внутренних, организационно-распорядительных и договорных документов.»

Надеемся, что после более глубокого освоения сотрудниками компании принципов работы системы и её возможностей, автоматизация вышеуказанных процессов позволит снизить трудоёмкость работ исполнителей, предоставит возможность оперативно формировать отчёты по исполнительской дисциплине для руководителей высшего звена и структурных подразделений, а также осуществлять поиск по документам, связанным с основной деятельностью компании.»

Мы надеемся на продолжение плодотворного и взаимовыгодного сотрудничества с ЗАО «ЛАНИТ» в дальнейшем.»

На базе LanDocs построено 15 систем управления в Банке Москвы

На вопросы отвечает начальник отдела систем обеспечения Департамента информационных технологий Банка Москвы **Ивличев Леонид Сергеевич**.



С чего начиналось внедрение LanDocs в банке?

Процесс внедрения LanDocs начался в 2000 году. Можно сказать, что мы были одни из первых коммерческих (негосударственных) заказчиков LanDocs в Москве. Я подключился к процессу уже на этапе внедрения и знаю, что рассматривались различные системы, в том числе и западные. В результате тендера мы выбрали LanDocs по лучшему соотношению качества и стоимости.

На тот момент основной задачей была автоматизация делопроизводства. Документы передавались в бумажном виде, и была большая нагрузка на референтов и помощников, которые тратили много времени на физическое перемещение документов внутри банка.

Был, конечно, Outlook, но в основном документы передавались вручную, и поиск документов реализовывался сложно: было неизвестно, кто и кому передал документ и где сейчас этот до-

кумент находится. Без системы электронного документооборота было не обойтись.

Как долго длилось внедрение и как оно проходило?

Первый этап длился год. Мы сформировали команду проекта, в которую вошли 4 человека из Департамента информационных технологий, 2 сотрудника из Департамента документационного обеспечения и функциональный заказчик – руководитель Департамента документационного обеспечения. Мы принимали активное участие в выработке требований к самой системе. Часть нашего технического задания легла в основу разработки модуля подписания документов электронно-цифровой подписи в LanDocs. Многие разрабатывалось в процессе: и система контроля поручений, и отчеты. Дело доходило до того, что менялась идеология системы. Все делалось совместно с разработчиками, и в итоге мы получили тот результат, который хотели.

Как изменилась работа с документами после внедрения СЭД?

Процесс менялся постепенно. Люди сначала не доверяли нововведениям. Сотрудники все равно подписывали документы вручную, сканировали их, и только после этого документ попадал в систему. Электронной подписью они не пользовались по той же причине. Но со временем работа перестроилась, и стало понятно, что все работает, СЭД можно доверять. Затем были приняты организационные меры: во внутренней нормативной документации стало обязательным применение электронно-цифровой подписи

для внутреннего документооборота. Это стало ключевым моментом к переходу к безбумажному документообороту.

Как руководство банка оценило эффективность внедрения СЭД?

Ускорилась брабровка документов. Большинство руководителей работает в системе (если не сами, то их помощники). Референты видят все документы руководителя. Они принимают решение, кому отправить документ: руководителю или исполнителю, и понимают, кто и когда должен исполнить документ. Большинство помощников контролирует процесс и напоминает исполнителям о задачах и сроках. Если вопросы затягиваются, руководитель видит это в системе или получает доклад от помощника.

С какими рисками для банка связаны эти затягивания?

Риски абсолютно разные. Мы с 2007 года приступили к работе с маршрутизацией, настроили в ней процесс ипотечного кредитования, а в нем все строго. В данном процессе сроки принятия документов и их обработки очень важны. Пользователь контура видит, где документ, кто за него отвечает, на каком этапе рассмотрения он находится, куда звонить, с кем разговаривать. Были разработаны нормативы для каждого этапа и отчеты по тому, как долго документ находился у того или иного сотрудника. Такой отчет еженедельно предоставлялся руководителям. Причем отчеты собирались людьми, которые не работают в этой системе, и ими же докладывались. Мы были вынуждены с точки зрения разработки маршрутной карты сильно

выкручиваться, потому что счет шел на часы (у кого-то уже наступило 18:00 и рабочий день завершен). Мы писали дополнительные функции: если задержка происходит в течение некоего периода, автоматически вышестоящему руководству направлялось сообщение, что документ задерживается. Если период еще более критичный – более высокому руководству и так далее. Таким образом, управление было прозрачным и жестким.

Какие еще процессы были автоматизированы с помощью LanDocs?

Система дистанционного обслуживания, интернет-банк, установка курсовых валют, интернет-эквайринг, процесс закупочной документации на проведение тендеров и другие.

Были настроены и простые процессы, например, заявки на IT-оборудование. А из последних мощных – исполнительные документы. Очень сложный процесс, потому что есть штрафы, пени и т. д. Они очень зависят от срока рассмотрения, а процесс распре-

деленный: ввод документов идет по всей сети. У некоторых документов трехдневное рассмотрение, есть документы с пятидневным сроком. Как только вышли за этот срок, автоматически банку идут штрафы. Этот процесс очень сильный, тоже идут отчеты по мониторингу. Если вдруг что-то происходит, подключается система безопасности, проверяют, кто что смотрел, быстро выясняют. И очень важный для нас процесс претензионной работы.

Мы автоматизировали на базе LanDocs порядка 15 бизнес-процессов, построили систему в системе, только одна претензионная работа съедает порядка 45% ресурсов. Это очень сильный и мощный процесс. Сейчас для нас система – это полное электронное досье. Если возникает какой-то инцидент и надо обсудить его или участвовать в административном или судебном производстве, то, открывая карточки обращения, мы знаем, что там есть вся информация. Система позволяет вести весь инцидент по клиентскому обращению: в зависимо-

сти от темы формируется электронное досье, в котором есть расчеты, переписка с клиентом, фотографические файлы, скан-копии, аудиозаписи телефонных переговоров и видео. Все эти документы могут потребоваться в суде. Эти данные требуют, конечно, очень много ресурсов как по дисковому пространству, так и по процессорной мощности, особенно когда в системе работают тысячи пользователей.

Мы снимали статистику: из 3 000 пользователей в активном режиме одновременно работают порядка 1200, поэтому нагрузка на систему просто колоссальная. Около 1000 человек (30% пользователей) заняты в претензионной работе.

О том, как автоматизирован процесс претензионной работы на базе LanDocs и каких результатов удалось достичь в Банке Москвы, вы узнаете в одном из следующих выпусков.

НОВЫЕ УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ LANDOCS

На текущий момент техническая поддержка СЭД LanDocs по стандартному договору заключается в консультировании администраторов заказчика и передачи им исправлений ПО LanDocs после устранения заявленных ошибок или выходов новых релизов, но все больше заказчиков заинтересованы в получении дополнительных услуг, к примеру, консультировании пользователей, выезда специалиста для устранения критичных проблем или нахождении специалиста на территории заказчика на постоянной основе.

Проведя анализ возникающих потребностей при промышленной эксплуатации СЭД, мы подготовили три новых уровня технической поддержки, которые будут доступны всем заказчикам с 2016 года.

Уровни технической поддержки решений на базе LanDocs

БРОНЗОВЫЙ

Это базовый уровень технической поддержки, который включает в себя:

- Прием обращений от администраторов по рабочим дням 24x5.
- Консультирование администраторов по вопросам эксплуатации ПО LanDocs по телефону и электронной почте в рабочие дни с 10–00 до 18–00 (по московскому времени).
- Исправление ошибок, возникающих в работе ПО LanDocs с включением доработанного программного обеспечения в состав будущих релизов системы.
- Оповещение о выходе новых релизов и передача релизов по мере их появления.

СЕРЕБРЯНЫЙ

Серебряный уровень включает в себя условия базового уровня (Бронзовый) технической поддержки и дополняется следующими услугами:

- Прием обращений от пользователей с фиксацией обращений в системе учета инцидентов по телефону и электронной почте в рабочие дни с 10–00 до 18–00 (по московскому времени).
- Удаленные консультации при обновлении СЭД.

При этом отметим, что «Серебряный» статус наиболее оптимален для обеспечения поддержки промышленной эксплуатации СЭД. Набор услуг, который включен в этот статус, разработан нашими специалистами на основе опыта технической поддержки 100 крупных заказчиков на протяжении 5 лет.

Так как «Серебряный» статус обеспечивает **полное сопровождение установленного решения от поддержки конечного пользователя до привлечения наших специалистов для удаленных консультаций в момент промышленных обновлений СЭД**, существенно улучшаются показатели бесперебойности и работоспособности системы: допускается меньше ошибок, меньше простоев, меньше ожиданий ответов на вопросы и т. д.

ЗОЛОТОЙ

Золотой уровень является самым гибким уровнем технической поддержки. Данный уровень включает в себя условия БРОНЗОВОГО и СЕРЕБРЯННОГО уровня технической поддержки и дополняется следующими услугами:

- «Горячая линия» для приема и обработки обращений сотрудников в режиме 24x7x365.
- Установка патчей и релизов ПО LanDocs на серверах с выездом на территорию заказчика.

Хотите получить самую быструю реакцию? **В «Золотом» статусе мы предоставим персонального эксперта** для решения всех вопросов возникающих при эксплуатации ПО.

Ниже представлена таблица, которая наглядно демонстрирует состав услуг в различных пакетах технической поддержки.

Услуги\Уровни ТП	Бронзовый	Серебряный	Золотой
Прием обращений от администраторов по рабочим дням 24x5.	+	+	+
Консультирование администраторов по вопросам эксплуатации ПО LanDocs по телефону и электронной почте в рабочие дни с 10-00 до 18-00 (по московскому времени).	+	+	+
Исправление ошибок, возникающих в работе ПО LanDocs с включением доработанного программного обеспечения в состав будущих релизов системы.	+	+	+
Оповещение о выходе новых релизов и передача релизов по мере их появления.	+	+	+
Прием обращений от пользователей с фиксацией обращений в системе учета инцидентов по телефону и электронной почте в рабочие дни с 10-00 до 18-00 (по московскому времени).	-	+	+
Привлечения специалистов для удаленных консультаций при обновлении СЭД.	-	+	-
Оказание услуги «Горячая линия» для приема и обработки обращений ЗАКАЗЧИКА в режиме 24x7x365.	-	-	+
Установка патчей и релизов ПО LanDocs на серверах с выездом на территорию ЗАКАЗЧИКА.	-	-	+

Благодаря гибкому подходу к сопровождению LanDocs и понятному описанию предоставляемых услуг заказчик может выбрать один из трех готовых пакетов, подготовленных нами на основе предпочтений опрошенных заказчиков или сформировать свой пакет услуг необходимый для эксплуатации СЭД.

Услуги, которые можно приобрести дополнительно к любому уровню поддержки:

- Выезды специалистов для устранения проблем при эксплуатации ПО LanDocs.
- Администрирование справочников ПО LanDocs (услуга предоставляется посредством удаленного защищенного подключения к серверам ЗАКАЗЧИКА).
- Установка патчей и релизов ПО LanDocs с выездом на территорию заказчика.
- Проведение аудита производительности ПО LanDocs.
- Предоставление специалистов на территорию заказчика на постоянной основе.
- Включение фиксированной трудоемкости на реализацию доработок ПО LanDocs в договор ТП.

25 августа в 12.00 по московскому времени пройдет вебинар «**Новые условия технической поддержки LanDocs**», на котором мы подробно расскажем об услугах и стоимости технической поддержки. Вы можете **бесплатно** зарегистрироваться по email fitiskin@lanit.ru. Сообщите в письме Название компании, ФИО, должность, e-mail.

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

Изменения в порядке электронного взаимодействия с налоговыми органами

Принят Федеральный закон от 1 мая 2016 г. N 130-ФЗ «О внесении изменений в часть первую Налогового кодекса Российской Федерации». Налогоплательщик обязан представить налоговую отчетность в электронной форме не позднее 10 дней со дня ее возникновения и обеспечить возможность получения документов в электронной форме от налогового органа (через оператора электронного документооборота).

При проведении камеральной проверки пояснения к декларации, сданной через оператора ЭДО также должны представляться в электронной форме.

Форму счета-фактуры планируется изменить

На федеральном портале проектов нормативных правовых актов размещены уведомления о разработке актов, вносящих изменения в Налоговый кодекс РФ (статья 169) и в Постановление Правительства РФ от 26.12.2011 года №1137. В частности, планируется ввести новый реквизит счета-фактуры: идентификационный код государственного контракта.

Отметим, что до этого в реквизиты счета-фактуры уже был введен код вывозимых товаров по ТН ВЭД ЕАЭС, который необходимо заполнять при вывозе товара в страны-участники ЕАЭС.

Электронные документы

О применении электронных документов в судах

Принят Федеральный закон от 23.06.2016 года №220-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в части применения электронных документов в деятельности

органов судебной власти».

Настоящим законом внесены поправки в Арбитражный процессуальный кодекс РФ, Гражданский процессуальный кодекс РФ и Уголовно-процессуальный кодекс РФ, позволяющие использовать электронные документы в рамках судопроизводства. Судебные решения также могут быть изготовлены в электронной форме и подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью судьи. Однако, у судебных органов должна быть техническая возможность приема и обработки электронных документов.

Федеральный закон вступает в силу 01.01.2017 года (за исключением некоторых положений).

Утверждены форматы представления УПД и УКД в электронной форме

Приказами Федеральной налоговой службы РФ от 24.03.2016 года №ММВ-7-15/155 и от 13.04.2016 года №ММВ-7-15/189 утверждены форматы представления счета-фактуры и документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме, а также форматы корректировочного счета-фактуры и документа об изменении стоимости отгруженных товаров (выполненных работ, оказанных услуг), переданных имущественных прав, включающего в себя корректировочный счет-фактуру, в электронной форме.

Применять их можно уже сейчас наряду с прежними форматами электронных документов. С 01.07.2017 года Приказ ФНС РФ от 04.03.2015 года №ММВ-7-6/93 и Приказ ФНС России от 21.03.2012 года №ММВ-7-6/172 утратят свою силу.

О замене подлинника документа на его скан-образ

ФНС РФ напоминает, что если оригинал документа составлен на бумажном носителе с собственноручными подписями всех ответственных лиц, то представить налоговому органу для ознакомления его скан-образ, подписанный усиленными квалифицированными электронными подписями этих лиц, нельзя.

Применение скриншотов в качестве доказательств в суде

ФНС РФ, основываясь на положениях Арбитражного процессуального кодекса РФ и судебной практике, выразила мнение о том, что снимки с экрана допустимо использовать в качестве доказательств в арбитражном судопроизводстве при содержа-

нии в нем следующей информации:

- наименование сайта;
- дата и время получения информации с сайта;
- сведения о лице, сделавшего и распечатавшего скриншот;
- данные о программном обеспечении и технике, использовавшихся при создании скриншота.

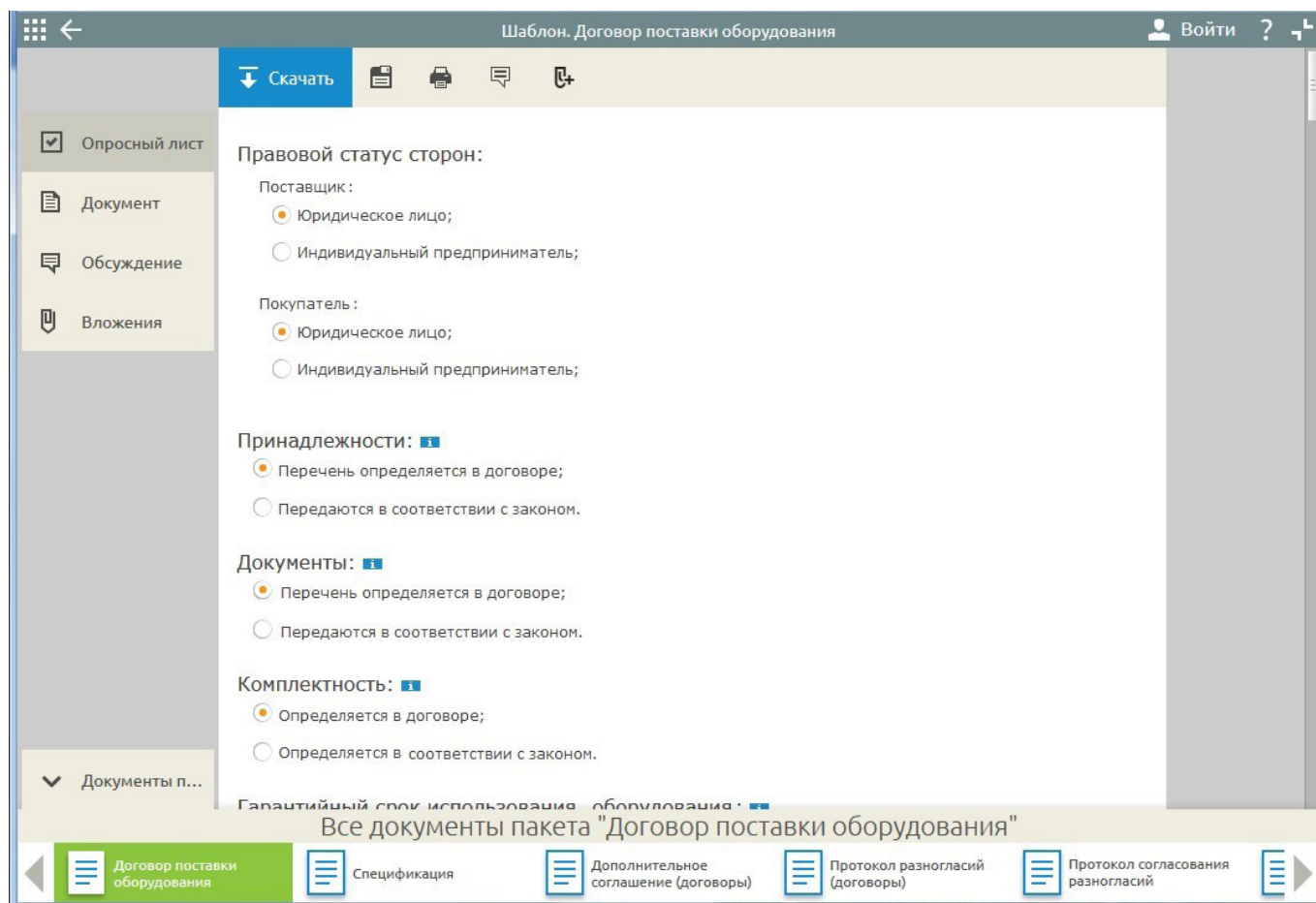
Источник: www.ecm-portal.ru



ПРОШЕДШЕЕ МЕРОПРИЯТИЕ

Специалисты департамента систем управления документами ЗАО «ЛАНИТ» провели вебинар «Оптимизация процесса создания документов с помощью конструктора документов».

Конструктор документов LanDocs позволит превратить типовую форму в гибкий шаблон, который может предусматривать различные варианты условий. За счет этого, возможно снизить процент нетиповых форм документов до 50%.



Конструктор документов представляет собой гибкий шаблон, который состоит из опросного листа и текста документа. Пользователь просто выбирает ответы, подходящие под конкретную ситуацию или сделку. Конструктор автоматически формирует текст документа в соответствии с выбранными ответами. Пакет необходимых документов (приложений, актов и т.д.) также формируется автоматически.

The screenshot displays the LanDocs document editor interface. At the top, the title bar reads "Шаблон. Договор поставки оборудования" and the user profile "a2shev" is visible. A sidebar on the left contains navigation options: "Опросный лист", "Документ", "Обсуждение", "Вложения", and "Документы п...". The main workspace shows a contract template titled "ДОГОВОР ПОСТАВКИ № № Договора". The text includes fields for "Место заключения" and "Дата заключения г.". The contract body contains several paragraphs and numbered sections. Section 1, "Предмет договора", includes two sub-sections: 1.1, describing the equipment transfer and installation, and 1.2, referring to the equipment specification. At the bottom, a navigation bar lists document components: "Договор поставки оборудования", "Спецификация", "Дополнительное соглашение (договоры)", "Протокол разногласий (договоры)", and "Протокол согласования разногласий".

Конструктор документов LanDocs позволит:

- быстро создавать документы и не допускать ошибок;
- привлечь к работе сотрудников с меньшим уровнем заработной платы;
- сократить цикл согласования и количество визирующих лиц;
- снизить трудозатраты на создание документов;
- обеспечить сохранность опыта и наработок сотрудников;
- исключить риск появления пеней и штрафов из-за ошибок в документах.

В результате вы избавитесь от двух главных проблем:

1. высоких трудозатрат на создание согласование не типовых документов;
2. высокой вероятности допустить ошибки.

Подробнее о решении вы можете узнать на сайте landocs.ru по ссылке <http://landocs.ru/system/solutions/details.php?ID=300>.



МЕРОПРИЯТИЕ

25 августа мы проведем вебинар «Новые условия технической поддержки LanDocs»



Руководитель службы технической поддержки LanDocs Дмитрий Мухин расскажет о преимуществах новых пакетов технической поддержки LanDocs и их стоимости.

Мы также предоставим рекомендации и ответим на ваши вопросы.

Вебинар пройдет **25 августа в 12.00** по московскому времени.

Вы можете бесплатно **зарегистрироваться** по email **fitiskin@lanit.ru**.

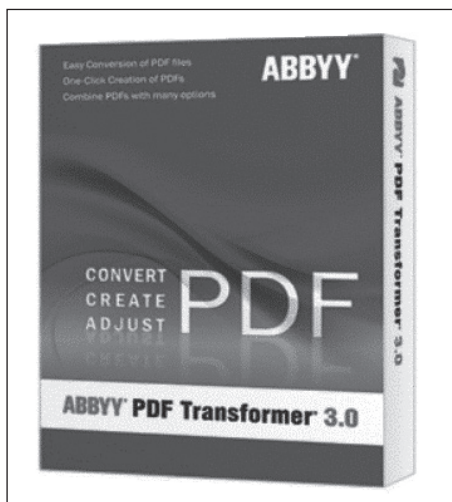
Для регистрации необходимо предоставить следующие данные:

КОМПАНИЯ

ФИО

ДОЛЖНОСТЬ

EMAIL



ВНИМАНИЕ АКЦИЯ!

Заполните опросный лист по ссылке www.landocs.ru/smi и выиграйте **ABBYY PDF TRANSFORMER**

29 декабря 2016 года года мы разыграем 5 лицензий

ABBYY PDF TRANSFORMER

В СЛЕДУЮЩЕМ НОМЕРЕ:

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СЭД В ГАЗПРОМ-МЕДИА

НЕОБХОДИМОСТЬ СЕРТИФИКАЦИИ СЭД

ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ И ДЕНЕГ В ПРОЦЕССЕ СОЗДАНИЯ ДОКУМЕНТОВ: «КОНСТРУКТОР ДОКУМЕНТОВ»

НОВОЕ В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ



ЗАО «ЛАНИТ»

Москва, Россия, 129075

Мурманский проезд, дом 14, корп. 1

Телефон: +7 (495) 967-6650

Электронная почта: landocs@lanit.ru