

Гайд. Как ускорить согласование документов внутри компании



Зачастую согласование — боль для сотрудников, занятых делопроизводством. Именно на согласованиях тормозятся многие процессы, сделки, закупки, контракты, проекты. Если движение документов идёт на бумаге или одновременно в нескольких системах, почте, мессенджерах, то влиять на скорость принятия решений сложно.

Знакомые проблемы

Стандартный алгоритм согласования такой: инициатор создаёт проект документа по своей инициативе или заданию руководства. Он рассылается всем лицам, от которых требуется утверждение. Например, договоры с контрагентами или клиентами можно согласовывать с руководителем клиентского отдела, юристом. Счёт с бухгалтером и коммерческим директором.

Сотрудник ждёт, когда каждое из согласующих лиц пришлёт ему резолюцию и возможные правки. Далее автор вносит изменения, вновь направляет проект обратно на утверждение. В числе согласующих будут коллеги, реагирующие быстро, а также те, кто занят или кто забудет о необходимости принять решение или потратит на это много времени.

Процессы могут идти строго **последовательно** — когда один согласующий должен принять решение только после получения «визы» предыдущего; либо **параллельно** — когда не имеет значения очерёдность согласования. Бывают ситуации со **смешанным** порядком, когда в процессах сочетаются и последовательные, и параллельные согласования (например, сначала свою резолюцию даёт ведущий юрист, потом глава отдела, а далее другие департаменты могут давать свои ответы в любой последовательности). Встречаются ситуации, когда согласование должно быть единогласным и требуется получить «добро» от всех работников отдела или иной группы сотрудников.

В ряде компаний это решается на уровне неписаных правил, передаваемых устно от опытных сотрудников новичкам. В других организациях за это отвечают регламенты, инструкции и приказы.

Задержки в принятии решений об оплате, начале работ, отгрузок, покупки из-за длительных согласований могут растягиваться на недели и месяцы. Сотрудники уходят в отпуска, на больничные, заняты на совещаниях, не находят удобного времени заняться делопроизводством, теряют бумаги или забывают о них.

СЭД как способ решения задач по согласованию

Системы электронного документооборота (СЭД) значительно упрощают и автоматизируют процесс согласования документов. Давайте рассмотрим ключевые моменты:

Упрощённая маршрутизация документов: СЭД позволяют автоматически направлять документы к необходимым участникам согласования по заранее заданным правилам и процессам, что экономит время и снижает вероятность ошибок.

Прозрачность и отслеживание статуса: С помощью СЭД можно легко отслеживать статус документов на всех этапах согласования. Участники процесса могут видеть, кто уже ознакомился с документом, кто его одобрил или отклонил, что повышает прозрачность и ответственность.

Упрощение взаимодействия: СЭД часто предлагают средства для комментариев и обсуждений прямо в интерфейсе системы, что упрощает коммуникацию между участниками и ускоряет процесс согласования. Это также позволяет избежать использования электронной почты и других каналов, которые могут привести к путанице.

Автоматическое уведомление: СЭД автоматически отправляют уведомления и напоминания участникам о необходимости согласования, что помогает избегать задержек и способствует более оперативному реагированию на запросы.

Хранение и архивирование: СЭД обеспечивают централизованное хранилище для всех документов, что облегчает поиск и доступ к необходимым материалам. Это позволяет быстро находить согласованные версии и отслеживать историю изменений, что особенно полезно для аудита и соблюдения нормативных требований.

Эти аспекты в совокупности создают мощный инструмент для повышения эффективности согласования документов в организациях.

Сервис Ediweb Docs в роли СЭД

Вместе с плюсами и СЭД есть и определённые недостатки. По умолчанию такие системы предполагает цифровизацию документооборота и процессов только внутри организации. Поэтому, если требуется обмен документами ещё и с внешними контрагентами, подрядчиками, партнёрами, то к СЭД придётся добавлять, например, интеграцию с платформами ЭДО. Кроме того, СЭД сами по себе — достаточно «тяжёлые» системы, чей функционал зачастую излишен для представителей малого или среднего бизнеса, а стоимость использования высока.

Ediweb Docs сочетает в себе внутренний и внешний документооборот в максимально лёгкой и понятной форме облачного сервиса. Ничего лишнего и сложного для начала работы и автоматизации процессов согласования, но достаточно для того, чтобы ускорить бизнес-процессы.

Проблемы без цифровизации	Эффекты при работе через Ediweb Docs
Документ может задерживаться на отдельных этапах. Сотрудник не увидел, забыл, отложил. Процесс останавливается.	Уведомление всех сотрудников о необходимости принять решение
Сотрудники путаются в сложных процессах, перепрыгивают через этапы, забывают получить согласие нужного коллеги.	Не нужно держать в голове все регламенты или искать их во внутренней документации. Один раз настроил — и всё работает.

Проблемы без цифровизации	Эффекты при работе через Ediweb Docs
Непрозрачность. Непонятно, где застрял документ и кого надо поторопить с принятием решения.	Наглядно видно кто и когда согласовал, на ком остановился процесс в текущий момент.

Мы перенесли реальный практический опыт нашей компании и опыт наших клиентов в электронный вид. Понимая, сколько теряет бизнес на излишней бюрократии и неэффективных процессах, команда Ediweb Docs создала функционал управления согласованиями. Мы ставили перед собой цель максимально упростить даже самые сложные случаи и автоматизировать то, что можно.

В итоге пользователи получили востребованный функционал из СЭД, платформы ЭДО и ВРМ-системы в едином пространстве.

Сервисом Ediweb Docs пользуются тысячи организаций из различных сфер экономики — производственные и торговые компании, предприятия сферы услуг, финансовые организации. Как большие корпорации, так и ИП.

Как запустить проект по согласованиям в цифровом виде

Завести аккаунт в Ediweb Docs

Для начала работы не требуется устанавливать ПО или проходить сложные бюрократические процедуры. Регистрация пользователя-администратора предполагает ввод данных о себе и организации, а также загрузка электронной подписи.

По умолчанию доступ к самому сервису — бесплатный.

Подключить сотрудников

Пользователь-администратор рассылает приглашения из сервиса по списку сотрудников, необходимых для участия в процессах согласования документов.

Чтобы проконтролировать процесс, у администратора есть возможность видеть статусы реагирования на приглашения — кто отклонил (например, по ошибке), кто ещё не завёл себе аккаунт (и его нужно поторопить), кто уже выполнил необходимые действия.

Сам процесс регистрации у пользователя занимает 2–3 минуты. Потребуется ввести свои данные и подгрузить электронную подпись.

Настроить отделы и департаменты

Когда сотрудники присоединились к сервису, потребуется сформировать группы пользователей. На них будут распространяться определённые правила при согласовании документов. Например, можно полностью скопировать структуру организации, создав виртуальные отделы — коммерческий, юридический, бухгалтерию и т. д. Можно сформировать группы по функциональности, которые работают в связке по определённым процессам.

Нужно в пару кликов назначить права и выдать машиночитаемые доверенности — кто может согласовывать определённые типы документов.

Создание маршрутов

В каждой организации складываются свои индивидуальные процессы согласования, базирующиеся на характере её деятельности, разветвлённости структуры, внутренних регламентах, неписаных правилах, предпочтениях руководителя.

Сложность в том, что при желании перенести всё это в цифровой формат и частично автоматизировать процессы, требуется учитывать множество особенностей. Решение для организации документооборота должно быть максимально гибким, позволяющим строить маршруты и логику любой сложности.

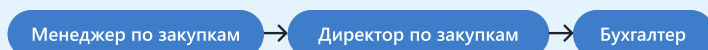
Пример из реальной практики

Крупный российский дистрибьютор закупает в больших объемах швейную фурнитуру и товары для творчества в Китае. SKU исчисляется сотнями тысяч единиц. Требуется как постоянное пополнение запасов товаров с повышенным спросом, так и регулярный ввод новых позиций в ассортимент для повышения конкурентоспособности.

При заведении новой позиции согласование закупки проходит длительную цепочку, где сочетается как последовательное, так и параллельное согласование - частично в Битриксе, частично на бумаге. Инициаторам закупки приходится регулярно отслеживать движение запроса по инстанциям, напомнить коллегам о необходимости получить «добро».



В случае регулярных закупок процесс обыкновенно упрощается и количество согласующихся уменьшается. Но количество таких закупок может исчисляться сотнями, поэтому уследить за каждым процессом компании сложно.



В сервисе Ediweb Docs мы реализовали конструктор маршрутов согласования. Они доступны через Главное меню и раздел «Настройки организации». В них присутствует пункт «Маршруты согласования документов», Для создания нового маршрута достаточно нажать кнопку «Добавить».

Есть два основных типа маршрута:

Универсальный — подходит для любого типа документов как для внутреннего пользования, так и для внешнего документооборота в любом направлении.

Частный — применяется только для входящих документов и обеспечивает автоматическую отправку файлов по маршрутам при выполнении определённых условий, прописанных в настройках (например, определённый контрагент, тип или статус документа). Например, для всех входящих счётов может запускать маршрут с согласованием сразу через бухгалтерию.

В сервисе можно настроить стартовую точку маршрута — кто инициирует согласование — конкретный сотрудник на определённой должности или любой сотрудник и конкретного подразделения, например, при согласовании договора — любой юрист. Также можно указать более строгие требования получения согласования от всех сотрудников подразделения.

Для удобства Ediweb Docs подсвечивает заблокированных, удалённых пользователей, чтобы при создании нового маршрута случайно не добавить в процесс, например, уже уволившегося сотрудника.

Стоит обратить внимание

Частный тип маршрута имеет полезный функционал связи обмена электронными документами между контрагентами и процессом согласования. Например, в компанию пришёл счёт или УПД от указанного делового партнёра. После этого автоматически создаётся согласование по созданному маршруту. Пока это согласование не завершится, работа с входящим УПД блокируется — никто не сможет подписать УПД и отправить ответ контрагенту. По итогу согласования есть связь с исходным УПД и к нему можно быстро перейти для подписания или отклонения, в зависимости от того, чем завершилось согласование.

Способы настроек маршрутов

Сервис поддерживает различные способы функционирования маршрутов документов, позволяющих проводить гибкие настройки.

Последовательное согласование.

В этом случае ваш маршрут будет состоять из этапов, на которых документ подписывается или согласовывается пользователями в строгой очерёдности. Такой маршрут может содержать любое количество этапов.

На каждом из них находится только один ответственный сотрудник, либо подразделение целиком. В последнем случае выполнение действия с документом может производить любой участник такого подразделения с соответствующими правами.

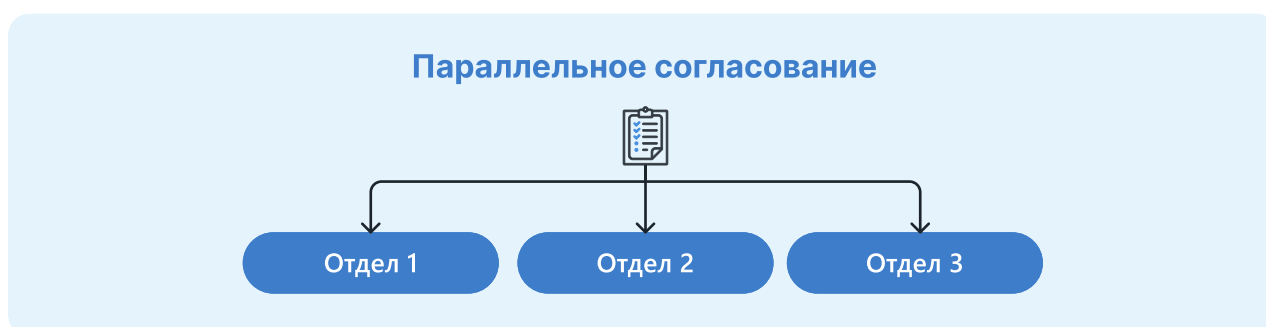
Такие маршруты можно создавать в компаниях со строгой иерархией при принятии решений: как вертикальной (от подчинённых к топ-менеджменту), так и горизонтальной (от сотрудников одного отдела к сотрудникам других отделов).

Использование таких маршрутов избавляет персонал от необходимости держать в голове порядок работы с коллегами. Меньше путаницы, «перепрыгивания через голову», возвратов документов на предыдущий этап.

Участники цепочки видят, на каком этапе остановилось согласование. В этом случае коллеге можно напомнить о необходимости принять решение. Если же такое случается систематически, то следует подумать над исправлением внутренних процессов и принять управленческие решения, чтобы ускорить движение документов. Например, убрать согласующего из цепочки, передать эту обязанность другому коллеге, увеличить штат, если сотрудник физически не справляется с объёмом работы.



Параллельное согласование. Предполагается, что такой маршрут будет состоять всего из одного этапа, но в нём будет два и более участников. Этот способ подходит, когда нужно получить согласование от рабочей группы, собранной из сотрудников разных отделов, или отдела, где решение принимается и специалистами и/или руководителем. Например, договоры с контрагентами могут согласовывать как рядовые юристы, так и непосредственно начальник юридического отдела.



В сервис можно настроить условия параллельного подписания всеми сотрудниками группы в любой последовательности. Такое решение помогает:

- Ускорить процессы, когда последовательность необязательна. Сотрудники не будут ждать решение своего коллеги, а выполнят действие так скоро, как смогут.
- Снизить забюрократизированность в целом, когда решения могут намеренно не приниматься, тормозиться или даже саботироваться с формальным обоснованием того, что документ находится на согласовании у одного из коллег и поэтому остальные участники цепочки не обязаны принимать каких-то решений.

Смешанное согласование. Этот вариант сочетает в себе принципы и параллельного, и последовательного согласования. Вы можете строить маршрут, комбинируя условия прохождения документа. Какие-то этапы нужно выполнить строго последовательно, а где-то можно принимать решения параллельно, не тратя лишнее время.

Например, на первом этапе направляется документ трём сотрудникам параллельно, вторым этапом одному сотруднику — только после того, как согласуют первые трое.

Активация маршрутов

Внутри организации для отправки документа на согласование по маршруту нужно выбрать в Главном меню раздел «Согласование документов» и нажать кнопку «Создать». Далее инициатор процесса выбирает из выпадающего списка нужный маршрут, заполняет соответствующие поля и прикрепляет документ. После этого документ уходит коллегам на утверждение.

Документы, которыми обмениваетесь с контрагентами, также можно отправлять на согласование. После создания документа по кнопке «Отправить» отобразятся два варианта: 1) отправить документ на согласование внутри организации или 2) подписать и отправить документ контрагенту без согласования. Если выбрали операцию «На согласование внутри организации», система отобразит окно с данными и выбором маршрута, по которому отправите документ. После завершения всех внутренних процессов, документ отправится контрагенту.

«Подводные камни», которые нужно учесть

Для перехода на новый инструмент работы требуется волевое решение. В согласованиях принимают участие множество сотрудников и отделов, у каждого из них могут быть свои представления о делопроизводстве. Вы можете столкнуться с консервативностью пользователей, которая выливается в скрытое или открытое противодействие. Подобные инициативы хорошо внедрять сверху, заручившись поддержкой заинтересованных в ускорении процессов сотрудников.

Проанализируйте, сколько времени, денег и возможностей теряется из-за того, что согласования идут бессистемно, на бумаге, голосом или путём постоянных напоминаний коллегам в чатах и «курилках». Когда скорость принятия решений и реакции выступает сильной стороной бизнеса — задержки документов на столе у коллеги тянет компанию вниз. Иногда это может занимать целый день, иногда недели и даже месяцы. При этом процессы непрозрачные — никогда непонятно, кто тормозит все дела.

В ходе проекта могут возникнуть вопросы:

- ❓ Сколько всё это будет стоить?
- ❓ Какое оборудование и ПО понадобится?
- ❓ С чего вообще начинать такой проект?
- ❓ Какие документы лучше согласовывать в электронном виде?
- ❓ Нужна ли какая-то интеграция с корпоративными системами?
- ❓ Как обстоят дела с безопасностью данных и защитой от взлома, утечек, сбоев?

Лучше всего получить ответы на эти вопросы непосредственно у специалистов Ediweb. На начальном этапе мы рассмотрим ваши задачи и боли, поймём где можем помочь и дадим рекомендации с чего начать, а также найдём ответы на все критичные вопросы.

У нас за плечами 25-летний опыт работы в сфере ЭДО, успешные проекты для крупнейших российских корпораций и квалифицированная команда, а также гибкость решения — всё для того, чтобы помочь вам с вашими задачами.

Не нужно начинать одновременный перевод всей компании и всех отделов на новый формат работы. Это может оказаться непосильной задачей в моменте. Лучше всего провести пилотный проект на одном или нескольких процессах, типах документов, небольшой группе сотрудников. Это позволит понять реальную эффективность нового формата работы, увидеть те моменты, которые требуют донастройки.

После этого поэтапно можно тиражировать электронное согласование документов на остальные подразделения, документы и задачи.

Ediweb

194044, Санкт-Петербург, ул. Гельсингфорсская, д. 2
БЦ «Гельсингфорский»

8-800-777-78-01

www.ediweb.com

Разработчик B2B-экосистем, системный интегратор и оператор электронного документооборота. Работает на рынке EDI с 1999 года. Офисы Ediweb представлены в Санкт-Петербурге и Смоленске.

Более 9 000 клиентов используют решения Ediweb для сбора, обмена, обработки и хранения электронных документов. Каждый год через платформу компании проходит свыше 250 000 000 электронных документов.