

## РИТЕЙЛ

## «ПОЗИТРОНИКА»

Федеральная сеть магазинов компьютерной техники «ПОЗИТРОНИКА» сообщила об открытии первого собственного магазина в Московской области. Торговая площадь магазина в г. Дмитрове (Загорская ул., 30) составляет 225 м<sup>2</sup>. В ассортименте — более 2000 позиций. В числе основных товарных групп — компьютеры, ноутбуки, цифровая техника от ведущих мировых производителей (Acer, ASUS, HP, Panasonic, Philips, Samsung, Sony, Western Digital и др.), а также мелкая бытовая техника. Инвестиции в открытие магазина составили \$80 тыс. Это уже третий собственный магазин сети в Московском регионе. Первые два расположились в ТК «Горбушкин двор» (Багратионовский пр., 7) и ТЦ «Черемушки» (Профсоюзная ул., 56), а до конца года планируется открытие в Москве и Московской области еще 12 магазинов.

## СИСТЕМНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ

## GMCS и «ВТБ24»

В «ВТБ24», втором по величине розничном банке России, завершена работа по созданию единой автоматизированной системы управления персоналом. Генеральный подрядчик проекта — компания GMCS. Новая HR-система на базе решения SAP ERP HCM обслуживает головной офис и семь базовых филиалов банка по всей стране.

## ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

## «ЭР-Телеком» и Alcatel-Lucent

«ЭР-Телеком» приобрела оборудование Alcatel-Lucent для модернизации сети в девяти городах, в пяти из которых оператор начал предоставлять услуги в марте 2010 года. Мульти-сервисные маршрутизаторы, выбранные оператором, расширяют емкость сети и позволяют увеличить абонентскую базу в четыре раза. IP-решение Alcatel-Lucent 7750 SR (Service Router) поддерживает широкую полосу пропускания и отличается высокой масштабируемостью.

# Удаленная реализация

В пресс-релизе, поступившем в редакцию газеты IT News, сообщалось: «ОАО «Республиканское ипотечное агентство» (Якутск) выбрало компанию «Программные Технологии» (Самара) в качестве партнера для внедрения системы автоматизации документооборота и бизнес-процессов DocsVision. Проект предусматривает одновременную работу с системой пятидесяти пользователей, внедрение займет шестьдесят рабочих дней». На первый взгляд, ничего необычного в этой анонсирующей новости нет, многие системные интеграторы реализуют сейчас проекты по внедрению систем документооборота. В действительности же оказалось, что внедрение осуществлялось удаленно, без единого визита к клиенту. А удаленность была весьма существенной: заказчика и исполнителя разделяли более 7 тыс. километров.

По словам Максима Колодая, руководителя проекта со стороны заказчика, особых проблем во время внедрения не возникало. «Интервью проходило в основном по Skype. Изредка — по телефону, когда были проблемы с Интернетом. Разница в часовых поясах не мешала, мы укладывались в рабочее время», — отметил он.

Что же удалось реализовать в ходе внедрения этого проекта? Оказывается, был обеспечен доступ к архиву электронных документов, ускорена обработка документов, реализованы функции контроля над своевременным исполнением поручений по документам, предоставлены удобные средства оперативного контроля организационно-распорядительных процессов.

*Для выяснения особенностей такого, в определенной степени необычного, внедрения мы обратились к Евгению Бармину, руководителю проекта со стороны компании «Программные Технологии».*

**Сколько времени обычно выполняется аналогичный проект при командировании специалистов к заказчику?**

Такой проект мы оцениваем по длительности в два-три месяца. Причем один месяц занимает опытная эксплуатация. Так что практика «удаленного проекта» доказала, что наши расчеты верны и профессионализм на высоте.

**Таким образом, удаленный режим несколько не увеличил длительность выполнения работ. Почему ваша компания была уверена, что уложится в этот срок?**



Евгений Бармин

Уверенность нам дал обычный расчет. Он основан на опыте взаимодействия с заказчиками разного масштаба и профиля деятельности. Среди наших клиентов есть заводы, государственные предприятия, инвестиционные и страховые компании. Поэтому мы достаточно четко представляем сроки внедрения на предприятиях того или иного масштаба.

**Для выполнения удаленно реализуемого проекта очень важна высокая квалификация специалистов заказчика. Как вы ее оценивали?**

С IT-специалистами заказчика мы начали взаимодействовать максимально рано еще на этапах подготовки проекта. Нас интересовали цели, детали, точка зрения специалистов РИА на будущий проект, а они спрашивали нас о том, как мы будем реализовывать поставленные задачи. Поэтому мы понимали, что у нас в этом проекте умные и активные партнеры.

**Каким требованиям должны соответствовать специалисты заказчика для реализации удаленно реализуемого проекта по внедрению СЭД?**

Есть три составляющие успеха любого проекта. Во-первых, нужны сильная воля высшего руководства и понимание необходимости внедрения современных способов управления организацией. Во-вторых,

IT-специалистам, помимо знаний системы внедрения, необходимо понимание бизнес-процессов, происходящих в компании. И в-третьих, необходима инициатива со стороны ключевых сотрудников компании, которые могут значительно облегчить процесс внедрения. Если есть три эти составляющие, проект будет успешен и компания заказчика сделает шаг вперед.

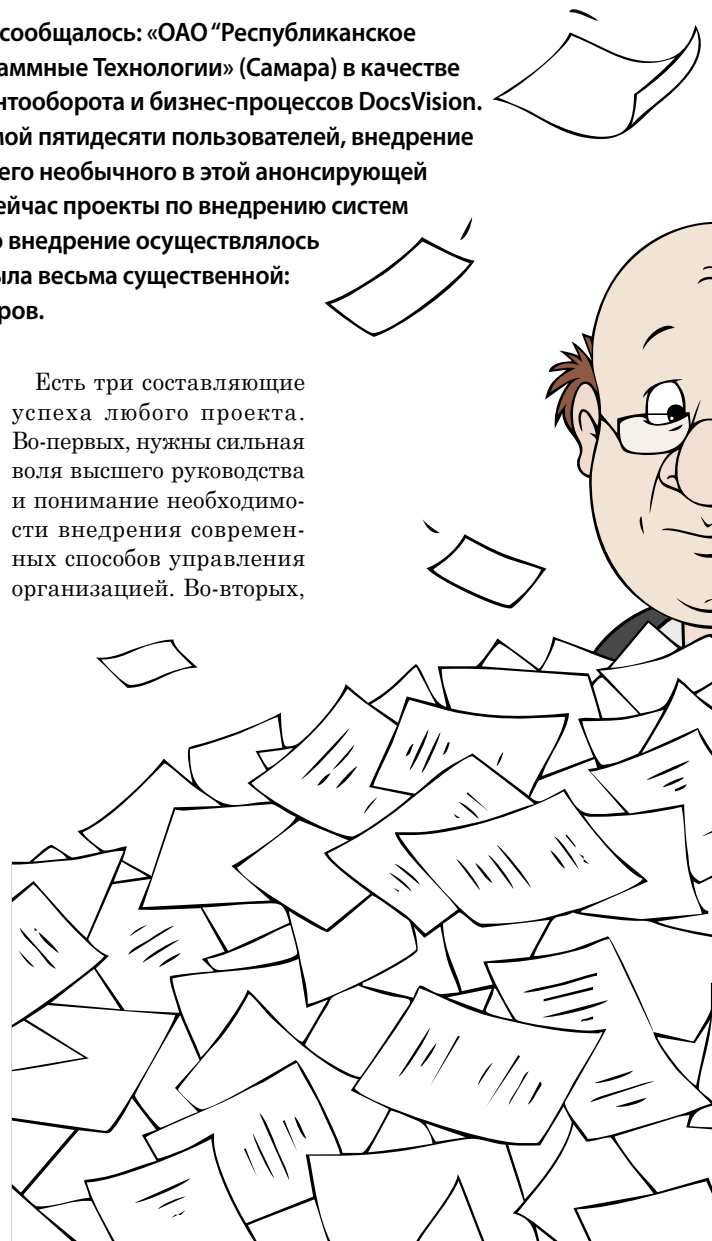
**Разработчики системы DocsVision что-то специально вводили в свою СЭД для более удобной ее реализации «без встречи с заказчиком»?**

В данный момент платформа DocsVision не содержит специальных средств коммуникаций, таких как

системы голосовой связи или чат, так что скорее на ваш вопрос я отвечу «нет». С другой стороны, разработчики активно используют платформу Microsoft, поэтому мы легко находим общий язык с любыми IT-специалистами.

**Какой опыт имели ваши специалисты по удаленной настройке и администрированию системы?**

Мы стараемся минимизировать расходы, связанные с командировками специалистов, поэтому большинство серверов обслуживаем в терминальном режиме. Так что опыт удаленной работы с серверами у нас есть. Но иногда в роли заказчика выступают государственные корпорации. Тогда нам не предостав-



## ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

## Orange Business Services

Компания Orange Business Services построила в Саратове мультисервисную городскую сеть по технологии Metro Ethernet и запустила в коммерческую эксплуатацию сеть фиксированной зонной телефонной связи. Саратовские заказчики теперь могут пользоваться высокотехнологичными услугами по созданию управляемых корпоративных сетей IP VPN, видеоконференцсвязи, конвергенции фиксированной и мобильной связи с еще более высоким уровнем качества и надежности, а также более эффективно использовать полосу пропускания каналов связи. Сеть состоит из пяти зарезервированных узлов связи общей емкостью более 100 высокоскоростных портов и обеспечивает передачу всех видов трафика — голоса, данных и видео — со скоростью до 1 Гбит/с.

## СИСТЕМНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ

«Энвижн Групп» и «Уралсвязьинформ» «Уралсвязьинформ» и «Энвижн Групп» реализовали проект по построению на Урале единого межрегионального центра обработки вызовов, который позволит абонентам оператора (а их более 10 млн) получать справочную информацию об услугах компании по единым номерам телефонов на всей территории УФО и Пермского края. Новый контакт-центр представляет собой распределенную структуру с центром в Екатеринбурге (дополнительно операторы располагаются в Кургане и Перми). Отсутствие географической привязки рабочих мест операторов позволило сократить операционные расходы на обслуживание абонентов. Связь между площадками осуществляется с помощью высокоскоростных IP/MPLS-магистралей. Центр обработки вызовов стал одним из крупнейших не только в России, но и в Европе: ежедневно сюда поступает более 210 тыс. звонков. ЕЦОВ построен на основе решений Cisco Intelligent Contact Manager (ICM) и системы Customer Voice Portal (CVP). Первоначальная емкость ЕЦОВ составляет 600 агентов.

# документооборота

ляется удаленный доступ из-за жестких требований служб безопасности. В этом случае мы сами выезжаем на площадку заказчика.

**Насколько сложно было удаленно получать необходимую информацию по бизнес-процессам компании и утверждать ваши предложения по их оптимизации? Как осуществлялся этот процесс?**

Главная сложность заключалась в том, что выполнение проекта пришлось на время отпусков руководящего состава и ключевых сотрудников. Это несколько увеличило предполагаемые сроки завершения работ, впрочем,

не намного. Так как общение происходило по разным каналам связи (e-mail, интернет-телефония), информация я получал своевременно. А обсуждение наших предложений происходило в режиме телеконференций, через Интернет, что было очень удобно.

**Почему СЭД, в которой основной акцент делался на контроль выполнения поручений, потребовал включения в окончательное решение дополнительных модулей? Это были стандартные модули или доработанные вашей компанией?**

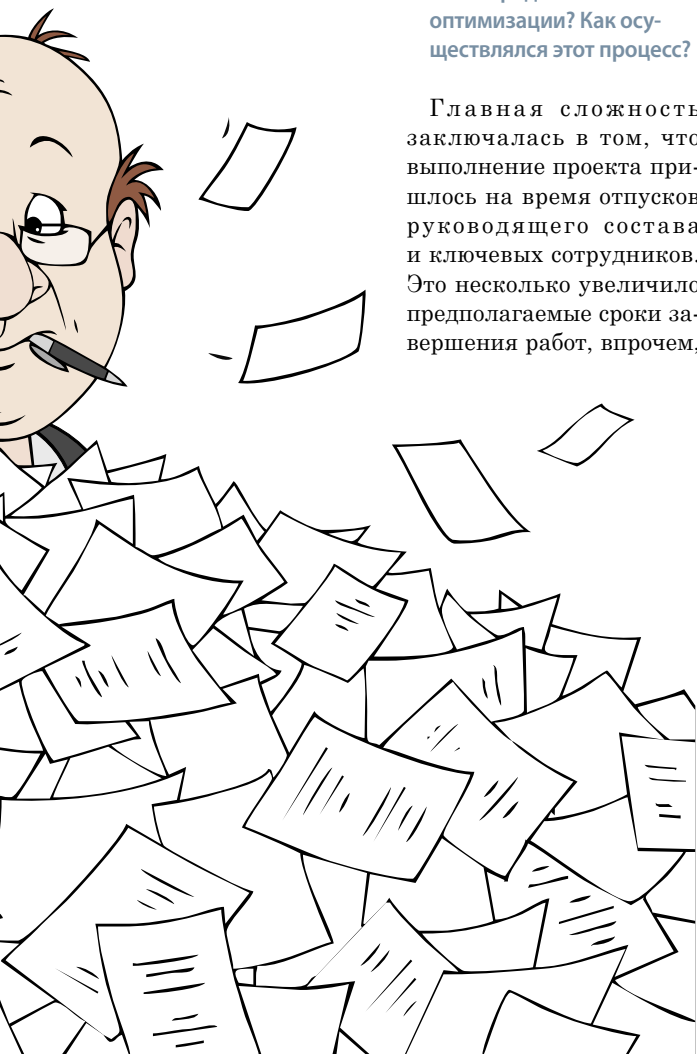
Дело в том, что контроль исполнения поручений может акцентироваться на разных участках деятельности организации. Например, инвестиционная компания вкладывает деньги в различные проекты, поэтому ей важен контроль сроков оплаты и подтверждение выполненных работ. Монополист подключений к электросети сосредоточен на удовлетворении внешних заказчиков, так как обязан выполнять обязательства перед гражданами и организациями

в определенный законом срок. В случае с РИА мы совместно с заказчиком определили зоны усиленного внимания. И затем спроектировали и разработали механизмы для его реализации при помощи DocsVision. Наше предложение строилось на платформе DocsVision и ее стандартных решениях, которые мы взяли за основу и доработали под потребности заказчика. Работа нашлась для всех — и для консультантов, и для программистов.

**Как осуществлялся процесс удаленного обучения пользователей СЭД?**

Я проанализировал способы очного обучения, используемые нами ранее, и остановил выбор на терминальном доступе для видеодемонстрации, а голосовое общение поддерживал Skype. Обучение пользователей проводилось только через Интернет, в интерактивном режиме. Это позволило получить обратную связь с обучаемыми — подробно рассказать и показать им способы работы в системе.

Геннадий Белаш



## О ВНЕДРЕНИЯХ СЭД КОМПАНИЕЙ «ПРОГРАММНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ» ГОВОРЯТ:



**Елена Долгова,**  
начальник отдела документационного обеспечения ОАО «Росскат» (Нефтегорск)

В нашей компании в прошлом году была внедрена система DocsVision. Могу сказать, что очень скоро мы увидели положительный результат: помимо более простой и прозрачной работы с документами, на наших глазах меняется отношение сотрудников к информации. Теперь процесс ее движения в компании можно отследить на любом этапе, что полностью исключает простои в согласовании и движении документов. В ноябре этого года планируется ресертификация нашей системы менеджмента качества, и внедренная СЭД в полной мере позволяет нам осуществлять контроль исполнения документов, что является важнейшей составляющей процесса ресертификации. Объем документооборота у нас достаточно серьезный: в месяц обрабатывается порядка 1500–1700 документов. Значительно упростился поиск документов, сократилось время прохождения каждого документа. Ушло в прошлое такое понятие, как «документ потерян». И наконец, очень важно, что СЭД удобна и проста в освоении. Скажем, обучение сотрудников нашего удаленного офиса прошло прямо по телефону.



**Андрей Терин,**  
начальник ИТ-службы страховой группы «Компаньон»

Мы достаточно четко представляли себе задачи и рамки будущей системы, поэтому шли к проверенному партнеру, предложившему на выбор решения на SharePoint и DocsVision. Уже в процессе презентации определились, что DocsVision практически готов для внедрения, с небольшими доработками. Было видно, что наш проект для компании «Программные Технологии» не первый, консультанты погружены в тему, в том числе есть наработки в страховании. Поэтому мы не были удивлены хорошим результатом после завершения. Идея доработки штатных бизнес-процессов возникла сразу, так как речь шла о достаточно специфичном участке автоматизации расчета урегулирования убытков. С партнером мы заранее обрисовали схему движения документов, процесс согласования, формы отчетов. Автоматизация документооборота на тот момент была новой для нашей компании, поэтому некоторые изменения к проекту появились уже в процессе реализации, когда приходило понимание, как на самом деле все будет «двигаться». Специалисты партнера шли навстречу, вносили изменения, иногда достаточно существенные. В то же время стало понятно, что изменения будут и в дальнейшем, «коробочного» решения не получится, поэтому я принял решение обучить своих специалистов для внесения мелких доработок уже без участия партнеров. Это выгоднее и по времени, и по затратам. В текущем проекте нами был несколько расширен функционал: внесены дополнительные поля для расчета, новые или измененные формы отчетов и т. п. Отдельно разрабатывается автоматизация процесса контроля поручений.