

20 января 2016

«Росинтер Ресторантс» сделал свой бизнес быстрее

Статья-кейс, посвященная рассмотрению хода и результатов проекта по автоматизации внутреннего и внешнего документооборота на базе Microsoft SharePoint в группе компаний «Росинтер Ресторантс».

С нескольких месяцев до двух недель сократился срок работы с договорами поставщиков в группе компаний «Росинтер Ресторантс». Простота и эффективность [платформы Microsoft SharePoint](#) позволила решить и другую задачу – упорядочить и ускорить работу с заявками ресторанов крупнейшего холдинга.

Посещение ресторана едва ли ассоциируется у нас со спешкой.

Неторопливая беседа, удовольствие от еды, отдых – все это плохо соотносится с быстротой. Но размеренный отдых посетителей не снимает с ресторанного бизнеса задачу быть быстрым и эффективным. Особенно тогда, когда компания управляет не одним и не пятью, а несколькими сотнями заведений, расположенных в разных городах страны и за границей.

«Росинтер Ресторантс» – крупнейший в России и СНГ оператор семейных ресторанов. Холдинг управляет двумя собственными сетями «IL Патио» и «Планета Суши», а также развивает на основе франчайзинга международные бренды TGI и Costa Coffee. Сегодня «Росинтер» объединяет

более 300 ресторанов, расположенных в 39 городах десяти стран – от Праги до Красноярска. 5 тыс. сотрудников группы компаний ежегодно обслуживают более 15 млн гостей своих ресторанов и кофеен.

Рукописи не горят, но теряются

Управление столь обширной сетью ресторанов – сложнейшая задача, связанная с взаимодействием со множеством поставщиков и контрагентов. Управление недвижимостью, поставки продовольствия и оборудования, управление кадрами – все это требует огромных объемов договорной работы. Между тем, до недавнего времени холдинг вел свой документооборот по старинке, на бумаге. Но развитие бизнеса сделало сохранение этого статус-кво невозможным. Неторопливость «классического» делопроизводства стала угрозой эффективности бизнеса.

Больше всего хлопот заказчику доставляла регулярная потеря документов. Особенно заметной она стала несколько лет назад, когда компания вступила в период бурного роста. Поток документов вырос многократно, и сотрудники «Росинтер», работающие с ними, «захлебнулись» в бумажном море. И тогда попытки перевести документооборот в электронную форму обрели конкретику, – специалисты компании всерьез занялись изучением представленных на рынке систем, чтобы развернуть у себя две системы электронного документооборота – внутреннего и внешнего.

И внутренний, и внешний

В «Росинтер» первоначально стремились автоматизировать внутренний документооборот. Особенность бизнес-процессов компании требует

многократной авторизации каждого документа несколькими руководителями. К примеру, при заключении договора требуются визы бухгалтера, юридической службы, сотрудника, отвечающего за оплату налогов и т.д. Согласование хотя бы одного договора внутри могло занимать несколько месяцев, – такова была «плата» за использование бумажных, а не электронных документов. Особенно остро эта проблема проявлялась при работе с региональными представительствами компании.

Столь же актуальной была потребность в автоматизации внешнего документооборота. Обмен документами между юридическими лицами, его скорость имеют важнейшее значение для бизнеса компании. Пересылка бумаг даже в Москве была столь долгой и затратной, что подчас приводила к серьезным потерям. В тех случаях, когда были задействованы региональные структуры, сроки работы с внешними документами возрастали многократно.

Экономия временных затрат, связанных с пересылкой документов, была основной целью, которую ставила перед собой компания «Росинтер». Однако, помимо стремления ускорить обмен документами заказчик стремился сократить и прямые затраты на отправку корреспонденции в адрес своих контрагентов. «Суммы, которые мы тратили на отправку документов, были подчас гигантскими, – вспоминает **Ольга Шарова**, начальник управления по информационным технологиям «Росинтер Ресторантс». – Но рабочее время, неудобство использования бумаги, усталость сотрудников, рутина, – все это ложилось на нашу компанию столь же тяжелым грузом. Электронный оборот позволил нам сформировать принципиально новые условия работы. Сегодня мы точно знаем местоположение документа, уверенно прогнозируем сроки его подписания, исполнения и т.д. Сроки работы

с документами теперь не превышают двух недель».

«Принимая решение о переходе на электронный документооборот мы еще не имели детального видения создаваемой системы и путей ее развития. Поэтому мы искали не просто поставщика, а компанию, которая могла бы помочь нам своими компетенциями, которая предложила бы простое и производительное решение», – говорит Ольга Шарова.

В качестве исполнителя проекта «Росинтер» привлекла группу компаний «Корус Консалтинг» – одного из ведущих российских партнеров Microsoft, имеющего огромный опыт по развертыванию различных автоматизированных систем. Специалисты «Корус Консалтинг» предложили заказчику собственное решение «Корус.Документооборот», построенное на платформе Microsoft SharePoint. Оно позволяет полностью автоматизировать документооборот: структурировать делопроизводство, организовать контроль исполнения, обеспечить обработку документов сотрудниками, в том числе и совместную, создать хранилище документов. Важная особенность системы – полное соответствие всем нормативным документам и стандартам отчетности, действующим в России.

Использование [Microsoft SharePoint](#) в качестве платформы для системы «Корус.Документооборот» было одним из решающих аргументов в пользу этого решения. «Мы, как и любая другая компания, дорожим своими уникальными качествами. Гибкость платформы позволила специалистам группы компаний «Корус-Консалтинг» развернуть для нас не типовое решение, а систему, разработанную и настроенную в соответствии с нашими потребностями, даже весьма специфическими», – говорит Ольга Шарова.

«Любое внедрение электронных средств не воспринимается сотрудниками сразу же. Мы прекрасно понимали, что сотрудникам потребуется не только привыкание, но и обучение работе с электронным документооборотом. Поэтому с интервалом в две недели организовали тренинги, на которых рассказали о принципах работы решения. Затем, после небольшого тестового периода, прошел еще один тренинг и только после него система была запущена в эксплуатацию. Не могу сказать, что ЭДО был воспринят позитивно всеми специалистами, но преимущества системы были оценены коллективом по достоинству. Кроме того, важную роль сыграла вовлеченность в осуществление проекта руководства компании. К примеру, наш генеральный директор подписывает теперь только электронные документы и не принимает бумажные», – делится впечатлениями о переходе на электронный документооборот Ольга Шарова.

На втором этапе проекта созданная система была интегрирована с системой внешнего документооборота, которая была создана благодаря подключению к системе «Диадок» с использованием электронной цифровой подписи. Она позволяет организовать быстрый, практически мгновенный обмен документами с внешними контрагентами. «Из всех предложенных вариантов «Диадок» оказался и самым доступным по цене, и самым эффективным с точки зрения использования», – рассказывает Ольга. Крайне важно то, что система подтверждает и юридическую значимость документа, позволяя существенно ускорить взаимоотношения с поставщиками продуктов и услуг.

Между автоматизацией внутреннего документооборота и его интеграцией с внешней системой ЭДО прошло девять месяцев. По словам Ольги Шаровой, этот временной лаг позволил сотрудникам «Росинтера» привыкнуть

к ведению делопроизводства в электронной форме, и перевод в нее внешнего документооборота прошел практически незаметно. «Наши специалисты настолько освоили электронный документооборот внутри компании, что восприняли отказ от бумаги во взаимоотношениях с контрагентами как само собой разумеющееся», – вспоминает Ольга.

Решение проблемы в несколько кликов

Еще одна составная часть проекта по автоматизации документооборота в компании «Росинтер» – создание внутреннего портала. Он разработан на базе Microsoft SharePoint и предназначен для ресторанов, входящих в состав холдинга. С помощью портала руководитель каждого заведения может оперативно сформировать заказ на поставку оборудования и материалов, оформить заявку на техническое обслуживание помещения, поставку посуды, получить консультацию менеджера и решить множество других технических вопросов. «До создания портала наши рестораны подавали заявки на техническое обслуживание по телефону. Это не только требовало расходов на услуги связи, но и усложняло контроль и исполнение заявки. Не могу не отметить, что запуск внутреннего портала позволил нам выявить наиболее распространенные ошибки в работе отдельных ресторанов и исправить их на системном уровне», – говорит Ольга Шарова. Простой механизм, требующий от руководителя ресторана коротких ответов на 3-4 вопроса позволяет быстро сформулировать суть проблемы, распределить заявки между исполнителями и проконтролировать их выполнение. В месяц на портале формируется до 5 тыс. заявок.

Новая система электронного документооборота, поддерживающая работу с юридически значимыми документами, и внутренний портал позволили компании «Росинтер Ресторантс» существенно повысить свою эффективность. Компания полностью устранила такую проблему, как потеря документов, и заметно увеличила скорость работы с документами. Теперь договорная работа в рамках одного проекта не превышает двух недель, в то время как ранее согласование только одного договора могло занимать несколько месяцев. Сократилась и систематизировалась работа с заявками, поступающими от заведений сети. Но самое главное – крупный российский оператор ресторанов домашней кухни получил отличную «стартовую площадку» для развития бизнеса. Легко масштабируемая система электронного документооборота позволяет оперативно подключить к ней вновь открываемые рестораны и филиалы, при этом эффективность их работы изначально соответствует строгим корпоративным стандартам.

«В условиях постоянно меняющегося спроса и усиливающейся конкуренции на первый план выходят качество обслуживания посетителей ресторанов и эффективность работы. Данный проект является одним из примеров, демонстрирующих, как можно повысить эффективность процесса согласования и подписания юридически значимых документов в несколько раз», – говорит **Александр Невинчаний**, директор департамента базовых решений Microsoft группы компаний «Корус Консалтинг».