

31 января 2018

## **«КОРУС Консалтинг» создал ECM-систему для ОЦО «МегаФон»**

**ГК «КОРУС Консалтинг» завершила проект по созданию системы электронного документооборота для Объединенного Центра Обслуживания ПАО «МегаФон». Решением, созданным на платформе SAP Extended ECM by OpenText, уже пользуется 800 сотрудников ОЦО оператора связи.**

ПАО «МегаФон» создало ОЦО в 2016 г. для централизации таких бизнес-процессов, как ведение учета и отчетности, финансового контроля и казначейства, части функций управления персоналом, планирования и сопровождения заказов, администрирования дебиторской задолженности и поддержки операций корпоративного бизнеса.

Одним из важнейших условий успешной работы новой структуры было оперативное взаимодействие между ОЦО, филиалами «МегаФона» и его дочерними компаниями. Огромный объем документов должен был передаваться в электронном виде в ОЦО для его последующей обработки в учетных системах, а затем, в обратном направлении – из ОЦО в филиалы и дочерние компании для их печати и подписания, в том числе средствами электронно-цифровой подписи.



В силу территориальной распределенности всех подразделений «МегаФона» без высокопроизводительной системы электронного документооборота с широкой функциональностью этот процесс занимал бы длительное время и приводил бы к частичной потере данных. Именно поэтому еще при создании ОЦО был инициирован проект по внедрению технологического инструмента, который бы позволил оперативно получать и обрабатывать документы, а также централизованно хранить их. Выбор был сделан в пользу платформы OpenText, которая уже использовалась оператором связи и зарекомендовала себя с положительной стороны как с точки зрения существующей функциональности, так и наличием расширенных возможностей для интеграции с другими информационными системами, в частности, с учетной системой SAP ERP.

Партнером проекта была выбрана ГК «КОРУС Консалтинг», имеющая многолетний опыт реализации масштабных проектов по автоматизации документооборота территориально-распределенных компаний и глубокой технологической экспертизой по продуктам OpenText.

В ходе проекта специалисты «КОРУС Консалтинг» автоматизировали на платформе **SAP Extended ECM by OpenText** обработку более 500 видов документов, которые используются в «МегаФоне». Среди них – договоры, закрывающие документы, бухгалтерские документы, авансовые отчеты, документы кадровой службы, отчеты и расшифровки.

Особенностью проекта стало максимальное использование стандартной функциональности платформы для ускорения сроков разработки и простоты последующих миграций решения на новые версии OpenText. При этом все

задачи и требования функциональных заказчиков выполнялись в срок и в полном объеме. Подобный подход позволил запустить первую очередь СЭД в рекордно короткие сроки – через два месяца от старта проекта. Этому же способствовало и применение agile-подхода на начальном этапе проекта, когда собираемые требования функциональных заказчиков оперативно вносились в систему и выносились на ревью для утверждения или доработок.

Созданная СЭД поддерживает одновременную работу 3000 пользователей, при этом время отклика системы – не более 10 секунд. Решение OpenText интегрировано с существующими информационными системами, используемым в «МегаФоне»: учетной системой SAP ERP, платформой для управления персоналом SAP HCM, системой сканирования и распознавания документов, с инфраструктурой электронной подписи КриптоПро DSS, со складской и биллинговой ИТ-системами.

«Результаты, к которым мы стремились при создании ОЦО – оптимизация и унификация бизнес- процессов компании, внедрение клиентоориентированной культуры в сервисных функциях, повышение прозрачности операционной модели компании, улучшение масштабируемости бизнеса и повышение управляемости – были бы не достижимы без перехода на единый электронный документооборот, – подчеркивает **Любовь Стрелкина, директор ОЦО ПАО «МегаФон»**. – Новая СЭД, в которой обрабатывается 45 тысяч документов ежедневно, позволила не только автоматизировать рутинные операции, увеличить прозрачность и контроль бизнес-процессов, четко распределить зоны ответственности участников процесса, но и стала дополнительным шагом к созданию уникального многофункционального безбумажного сервисного центра

мирового класса с фокусом на оказание сервиса высокого уровня качества.»

«Не только для “КОРУС Консалтинг”, но и для всего российского рынка – это один из самых масштабных проектов на платформе OpenText. Необходимость постоянного вовлечения большого количества рабочих групп со стороны заказчика в проект и потенциальная возможность работы в системе всех сотрудников “МегаФона” – а это более 30 тысяч человек, – с самого начала проекта задали высокие требования к качеству разрабатываемой системы и составу проектной группы, которая достигала полусотни наших экспертов, – комментирует **Наталья Семичастнова, заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг».**