

Пути повышения эффективности документооборота на транспорте

Транспорт в современной России – одна из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики. По уровню доходности ее ставят в один ряд с банковским, нефтегазовым, государственным секторами и индустрией телекоммуникаций. Столь высокие показатели являются результатом повышенного внимания, которое уделяют в отрасли технологическому обновлению, внедрению высокопроизводительных систем автоматизации, применению инновационных технологий. Развитие ИТ в транспортных компаниях напрямую связано с построением систем обработки информации.

На рисунке показана схема обработки данных в типовой компании. Сотрудники получают и вводят информацию в систему, где она сохраняется в файловых хранилищах. Система управления документооборотом обслуживает текущие рабочие операции, а необходимая документация выводится на печать. Эта модель обработки информации приобретает специфические особенности при использовании в транспортной отрасли.



Схема корпоративного документооборота

Прежде всего, в ней учитываются сложные взаимоотношения между перевозчиками, отправителями и получателями грузов, которые регулируются нормативным документом “Общие правила перевозок грузов автомобильным транспортом”. Например, чтобы списать товары, продавцу необходимо, согласно имеющимся правилам, получить отметку представителя транспортной компании на экземпляре товарно-транспортной накладной. От перевозчика потре-

буется получить доверенность на ее представителя, которая заполняется по специально утвержденной форме Госкомстата России.

Наличие разнообразных правил при осуществлении транспортных услуг приводит к тому, что документооборот становится достаточно сложным и многоэлементным. Всевозможные путевые листы, накладные, экспедиторские документы, расписки, складские ведомости, счета-фактуры – все эти документы приходится оформлять, учитывать и контролировать.

Процесс информатизации общества постепенно затрагивает и сферу правовых взаимоотношений между организациями, где начали приниматься меры к переходу на электронный способ коммуникаций. Однако этот процесс также сопряжен с определенными сложностями. До сих пор нет нормативных документов, регламентирующих законодательную базу для ведения документооборота в электронном виде. Только недавно, 16 июля 2010 года, Госдума России приняла законопроект, разрешающий предприятиям обмениваться юридически значимыми счетами в электронном виде. Понятно, что это только первые шаги, и за счетами последуют электронные акты, договоры и другие документы. Но хотя перспективы и заманчивы, стать реальностью они смогут только в будущем.

Сегодня практически весь документооборот в транспортной отрасли продолжает осуществляться в бумажной форме, и с этими реалиями нужно считаться. При этом не стоит думать, что транспортные документы в бумажном виде встречаются только в России. В других странах картина похожая, хотя имеются и существенные отличия. Например, в транспортной отрасли в США и Европе достаточно развиты системы аутсорсинга. Они дают возможность, опираясь на развитую систему почтовой доставки, снижать расходы на обработку бумажных документов.

Проблематика

Бумажный документ удобен с точки зрения простоты подтверждения его подлинности с юридической точки зрения. Однако содержащиеся в нем данные отделены от электронного хранилища, и поэтому требуется произвести их ввод в ИТ-систему. Задача обеспечения качественного ввода входной информации – одна из наиболее актуальных, которую решают не только транспортные, но и практически все промышленные компании. Данные, поступающие от поставщиков, клиентов, подрядных организаций, должны быть внесены в

систему своевременно и с абсолютной точностью. Проблема состоит в том, что большая часть поступающей информации имеет неструктурированный вид, что создает повышенные трудности при ее обработке.

Помимо гарантий подлинности бумажная форма удобна также для контроля со стороны дорожных служб. Переход на электронный формат потребует их полного технического переоснащения. Пока этого не произошло, бумажная форма остается единственным возможным выбором.

Особую проблему составляют бумажные документы, которые в силу тех или иных причин оказались необработанными или утерянными. Их повторная обработка обходится компаниям слишком дорого. Подсчитано, что цена такой “процедуры” достигает 80 долларов за документ. При возникновении сложных ситуаций с утерянными бумажными документами дело редко ограничивается только финансовыми потерями – страдает еще и деловая репутация компании. Задержки, возникшие из-за ошибок при обработке входящих бумажных документов, влекут за собой приостановку и других операций. Цена повторных транзакций повышает затраты до 80 %, при этом утрачивается право на дисконт, который является существенным фактором в работе транспортных компаний.

Сохранение бумажной формы документов, тем не менее, не мешает развитию информационных систем в отрасли. Сегодня практически невозможно обеспечить требуемое потребителями качество обслуживания и эффективность транспортных операций без применения программных комплексов. Именно благодаря развитию ИТ-технологий, обеспечивших автоматизацию типовых операций в транспортных процессах, удастся значительно повысить качество логистики, которая стала одной из доминирующих составляющих при организации транспортных услуг. Взамен конкуренции между разными видами транспорта отрасль постепенно переходит к их активному сотрудничеству.

Решение

Если перейти к технической стороне вопроса, то, по сути, все, что требуется для автоматизации ввода информации – это документный сканер и специализированное программное обеспечение – система потокового ввода документов и данных. Современные документные сканеры позволяют получать электронные копии документов (их цифровые фотографии) со скоростью от 20 до 300 страниц А4 в минуту. Исходя из количества документов, подлежащих сканированию, подбирается сканер, чья стоимость варьируется в зависимости от производительности от тысяч до десятков тысяч долларов.

В результате сканирования в компьютере появляются файлы изображений страниц документов. Однако для информационной системы, которая оперирует данными в текстовом виде, изображений документов недостаточно. Для преобразования потока фотографий страниц в электронные документы и для получения данных, пригодных для автоматизированной обработки, используются программные системы потокового ввода документов и данных (в англоязычных источниках системы класса Data & Document Capture). Решать задачу можно с помощью различных про-

граммных продуктов. Один из них – продукт российской компании ABBYY – ABBYY FlexiCapture.

Принцип работы системы ABBYY FlexiCapture во многом повторяет алгоритм, по которому действует человек при решении аналогичной задачи. Как это происходит? Сначала по названию или содержимому документа человек определяет его тип. Далее, учитывая наименование полей или дополнительные признаки, он выявляет данные, которые необходимы для ввода. Теперь остается только правильно прочитать их и перенести в электронную форму. При этом введенную информацию требуется разместить в нужном месте хранилища и снабдить ее специальными метками – благодаря им система документооборота сможет обеспечить правильность их дальнейшей обработки.

Технология делает то же самое, только в автоматизированном режиме. Сотруднику компании достаточно вставить документ в приемное устройство сканера, и все остальные операции возьмет на себя система. Вручную потребуются только доставить твердую копию документа в резервное архивное хранилище. Если же у системы возникнут “сомнения” в правильности распознавания той или иной части документа, она попросит совета у человека. Ошибки, возникающие из-за невнимательности оператора, исключаются благодаря наличию механизма автоматических контрольных проверок, позволяющего устранять недочеты, встречающиеся при оформлении.

Пример внедрения

А теперь приведем пример из реальной практики, когда применение ИТ-технологий позволило транспортной компании значительно сократить расходы и одновременно поднять свою репутацию на рынке. Речь об американской компании Trendset, которая специализируется на финансовом сервисе грузоперевозок: выполняет биллинг и осуществляет бухгалтерское обслуживание для транспортных перевозчиков. Масштаб деятельности компании огромен. Так, объем проводимых ею финансовых расчетов составляет около 1 млрд долл. в год, а среди клиентов компании состоят множество фирм, входящих в список Fortune 1000.

Сервис Trendset стал популярен в США прежде всего потому, что производителям выгоднее вкладывать инвестиции в основной вид деятельности, а вспомогательные работы передавать на аутсорсинг в специализированные сервисные компании. Именно так происходит с бухгалтерским учетом в области доставки грузов. Бесконечный поток бумажных документов вызывает у многих грузоперевозчиков желание выделить эти непрофильные функции из сферы своего делопроизводства и передать их на обслуживание специализированным компаниям.

Внешне выглядит красиво, но в реальности все получается гораздо сложнее. Каждую неделю Trendset обрабатывает для своих клиентов горы бумаг, причем каждую из них требуется незамедлительно перевести в электронную форму и безошибочно обработать. Как справиться с этой задачей?

Нагрузку в связи с ростом числа клиентов можно компенсировать увеличением количества собственных работников. Однако такой подход вряд ли эффективен: затраты,

связанные с наймом дополнительного персонала, ведут к сокращению прибыли. Компания Trendset оказалась перед выбором: снижать темпы роста клиентской базы либо найти технологическое решение, которое позволит продолжать наращивание рабочей нагрузки, не увеличивая при этом штат работников. Сложность выбора правильного решения была обусловлена еще и тем, что предстояло обеспечить обработку многочисленных финансовых документов, объем которых достигал уже 150 тыс. страниц в неделю.

Главная трудность состояла в том, что большая часть документов, с которыми приходилось работать в Trendset, не подходила для обработки с помощью использовавшейся в компании технологии пакетной обработки стандартизованных бланков. Входящие документы не были структурированы по единым правилам, в расположении полей на формах не соблюдалось единообразие и единой последовательности. С задачей могла справиться только система, которая умела бы гибко, «на лету» настраиваться на распознавание и обработку неструктурированных форм.

Изучив и протестировав целый ряд систем, руководство Trendset остановило свой выбор на технологии ABBYY FlexiCapture. Результаты тестовой обработки репрезентативной группы типовых документов на демонстрационном стенде показали, что продукт способен осуществлять потоковый ввод и конвертацию информации в электронный вид, демонстрируя при этом высокую точность распознавания. Trendset разработала план развертывания системы FlexiCapture и определила контрольные точки для анализа внедрения. Постепенное увеличение объема работ по вводу бумажных документов позволило в конце концов полностью перейти на обработку по технологии ABBYY.

Через четыре месяца после внедрения в Trendset многое изменилось. Благодаря более высокой точности при автоматизированном распознавании документов количество служащих, обслуживающих почтовый офис, снизилось с пяти человек до одного. Число работников, занятых подготовкой документов к сканированию, также сократилось. Однако самые значительные изменения произошли на участке ввода данных: вместо прежних 25 сотрудников теперь требовалось только пять. При этом компания смогла значительно повысить эффективность обработки данных. Так, количество обрабатываемых полей с каждой формы возросло до 18, тогда как раньше вручную обрабатывались только два параметра. Средний цикл оборота документа сократился вдвое – с 8 до 4 дней.

Это только один из примеров того, как автоматизация и выбор надежных и высокоэффективных программных инструментов способны изменить бизнес и открыть новые горизонты для его развития. При том, что главная задача компании, предоставляющей услуги грузоперевозки, – обеспечить транспортировку грузов так, чтобы остались довольны и клиент, и его заказчик, решение этой задачи складывается из многих составляющих. И автоматизация одного из ключевых бизнес-процессов транспортной компании позволяет ей не только получить дополнительный доход, но и обеспечить благоприятные условия для своего дальнейшего развития.

Андрей Лубенец, старший управляющий по корпоративным проектам, компания ABBYY



Info trans 2010

XV Международная конференция
ИНФОТРАНС2010
 «Информационные технологии на железнодорожном транспорте»

26-29 октября 2010
Санкт-Петербург
 «Холидей Инн Санкт-Петербург Московские ворота»

Генеральный партнер Стратегический партнер

РИД **DIGITAL DESIGN**

Организатор При поддержке Генеральные информационные партнеры

БИЗНЕС ДИАЛОГ **news** **РИД-партнер** **Гудок**

Отсканируйте QR-код*
 при помощи мобильного телефона для быстрого перехода на сайт

*Данная услуга доступна пользователям сотовых телефонов, имеющих встроенную фотокамеру, установленную программу распознавания QR-кодов, а также подключение к мобильному интернету. Объем переданной/полученной информации оплачивается согласно тарифным планам вашего оператора мобильной связи. Более подробную информацию об услуге читайте на сайте <http://qrcoder.ru>

По вопросам участия и спонсорства:
 тел.: +7 (495) 988-18-00, факс: +7 (495) 624-59-32