

## Система электронного документооборота в компании Яндекс.Деньги

### Снижение бизнес-рисков и удобство для сотрудников

#### Внедрение системы электронного документооборота

Система электронного документооборота Docsvision развивается в компании уже 10 лет!

В 2007 году она была внедрена в связи с растущим потоком документации, и на тот момент стала инструментом для автоматизации базовых задач «канцелярии». Спустя 10 лет СЭД Яндекс.Деньги – по-прежнему современный инструмент работы с документами и заданиями: как по внутренним процессам, так и процессам непосредственного взаимодействия компании с пользователями электронных кошельков.

- Проект самостоятельно ведут специалисты компании Яндекс.Деньги при поддержке компании-вендора «ДоксВижн»,
- Подключены 250 сотрудников из всех офисов компании: в Москве, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде,
- Платформа последовательно обновлялась с версии 4.0 до новой версии Docsvision 5.4.



Яндекс.Деньги – самый известный в России сервис электронных платежей.

- более 30 млн кошельков
- используют 40% россиян (18–55 лет)
- первое в истории России специализированное банковское свидетельство для системы интернет-платежей
- лицензия Центробанка и статус НКО – небанковской кредитной организации

Яндекс.Деньги заботятся не только о том, чтобы предоставлять клиентам передовой удобный сервис, но и о том, чтобы у сотрудников компании были эффективные инструменты для работы.



**АНАСТАСИЯ ГОЛУБЕВА,**  
руководитель группы разработки Docsvision НКО Яндекс.Деньги:

«Мы всегда стараемся работать на новой версии платформы – в неё закладываются оптимизации продукта и дополнительные возможности для решения наших задач. За счёт постепенных оптимизаций и сокращения «лишних» действий в системе с переходом на новую версию Docsvision 5.4 мы сэкономили 50% времени сотрудников на работу в системе, ведь каждый клик - это время!»

## Задачи, которые решает СЭД в компании Яндекс.Деньги

### Работа с обращениями физических лиц

Претензии, вопросы и обращения пользователей – неотъемлемая часть работы компании, оказывающей услуги. Обработка этих обращений – второй процесс, автоматизированный в Docsvision, и он до сих пор является ключевым.

**КАК ЭТО РАБОТАЕТ:** каждое заявление пользователя фиксируется как обращение и обрабатывается в системе, независимо от канала поступления в компанию: по e-mail, на бумаге лично или через внутренний сервис поддержки пользователей кошельков. За счёт интеграции внутренних сервисов все это

оказывается в Docsvision. Когда проблема решается - пользователь получает ответ в виде e-mail, sms или ответа в пользовательский сервис, а результат взаимодействия остаётся в СЭД.

**Своевременная обработка претензий и обращений позволяет поддерживать стабильно высокий уровень сервиса и лояльность клиентов.**

 ~ 40 000 обращений в год

## Работа с запросами правоохранительных органов

Подготовка ответов на внешние запросы является типовой задачей для многих организаций. Количество официальных запросов от таких структур, как Налоговая служба, Служба судебных приставов и Федеральная служба безопасности ежегодно увеличивается примерно вдвое, и с появлением новых сервисов появляются новые типы запросов.

Пример запроса в Яндекс.Деньги: запрос на данные по наличию у гражданина Яндекс-кошелька поступил по e-mail или оригиналом по почте. Если запрос срочный - сроки указываются при подаче, в ином случае его обязаны обработать в течение 7 дней. Общение с правоохранительными органами контролируется на уровне законодательства, поэтому вопрос находится на особом контроле финансовых служб.

**КАК ЭТО РАБОТАЕТ:** создана специальная карточка, в которой из поступающих запросов автоматически формируется очередь, с ранжированием по срочности, отправителю запроса и т.д. Ответственный сотрудник

отмечает в карточке, сколько заданий он берёт в работу; система запускает процесс подбора данных для дальнейшей обработки. Таким образом, запросы обрабатываются сразу «пачками», сотрудники не путаются, видя общий список, и не дублируется работа по запросу. Требования и фильтры для этого инструмента формировались совместно со специалистами отдела, который ведет обработку этих запросов.

Кроме того, на замену отчёту об обработанных запросах в формате Excel, который вручную заполняли сотрудники, пришёл автоматический отчёт о проделанной работе (с количеством, категориями запросов и другими данными) для руководства.

**Соблюдаются сроки ответа, регулируется загрузка сотрудников. Исключается риск несвоевременной обработки запросов.**

~ 16 000 запросов в год

## Согласование документов

Согласование договоров и документов в СЭД используют сотрудники юридического и финансового отделов, бухгалтерии, службы безопасности и других. Отправка документов на согласование руководству происходит по определенным условиям: они определяются в CRM, которая является первоисточником согласования.

**Договорная работа в системе экономит время сотрудников и не тормозит рабочие процессы.**

~ 3000 договоров за год  
~ 2000 документов, требующих простого согласования (да/нет).



**АНАСТАСИЯ ГОЛУБЕВА,**  
руководитель группы разработки Docsvision НКО Яндекс.Деньги:

«Возвращение к прежнему «ручному» режиму согласования документов всего на один день вызвало столько неудобств для сотрудников, что стало понятно: работать по-старому мы уже не сможем».

## Обработка входящей и исходящей корреспонденции

Базовая задача. Для удобства пользователей реализована доработка: **контроль статуса почтовой доставки** документов прямо в СЭД.

Движение документов, отправленных почтой, можно посмотреть в карточке документа - трекинг открывается без необходимости переходить на сайт Почты России.

## Чем ещё удобна СЭД для пользователей?



При согласовании договоров к итоговой согласованной версии документа в формате pdf добавляется специальный код (набор цифр), подтверждающий на печати, что эта версия точно проверена юристами и является действительно последней.



Добавлено автоматическое открытие приложенных файлов в карточке: количество кликов для пользователя значительно сокращается



Для упрощения и ускорения подготовки технической поддержки ответов пользователям на стандартные запросы, было подготовлено и заведено в Docsvision порядка 20 шаблонов на разные случаи: с подписью и без, с колонтитулом, на русском и английском языках и т.д.



### **АНАСТАСИЯ ГОЛУБЕВА,** руководитель группы разработки Docsvision НКО Яндекс.Деньги:

«Я работаю с системой почти 9 лет. Проект в Яндекс.Деньгах сложный, неоднозначный. Основная часть процессов, о которой мы рассказали, перетерпела много изменений и оптимизаций после перехода на версию 5.4. Мы стараемся обновлять наше ПО регулярно, ведь в каждой новой версии исправляются недочеты и добавляется новая полезная функциональность, которая обязательно сделает работу коллег проще, быстрее и интереснее.

Хочется скорее показать пользователям систему Docsvision в новой web-версии, с его современным интерфейсом, однако быстрый переход на него требует переквалифицироваться в web-разработчика. В короткие сроки это маловероятно, но мы уже на пути!»

Компания «ДоксВижн» – разработчик платформы для управления документами и бизнес-процессами Docsvision. Реализовано порядка 1500 внедрений Docsvision в организациях различной отраслевой принадлежности и органах государственного управления. Интеграцией занимаются представители партнёрской сети – более 100 компаний по всей стране. В 2016 году СЭД Docsvision включена в Единый реестр отечественного ПО решением Экспертного совета при Минкомсвязи РФ.

[www.docsvision.com](http://www.docsvision.com)