



Управление задачами и контроль исполнения

Описание решения

Содержание

Содержание	2
Введение	3
Сценарии использования решения Управление задачами и контроль исполнения.....	3
Принцип работы решения.....	3
Общий вид системы.....	4
Папки и дерево папок	5
Задача	6
Задания.....	7
Согласование.....	8
Контроль исполнения поручений.....	10
Требования к программному и аппаратному обеспечению	12
Требования к серверному программному обеспечению	12
Требования к клиентскому программному обеспечению.....	12
Требования к серверному аппаратному обеспечению	13
Требования к клиентскому аппаратному обеспечению	13
Требования к сетевому соединению	13
О компании «Программные технологии»	15
Контактная информация.....	16

Введение

Развертывающийся во всем мире финансовый кризис и экономический спад заставляет предприятия быстро решать задачи сокращения затрат, поиска и расшивки «узких мест» в управлении, снижающих его эффективность. Принимаемые с этой целью управленческие решения требуют жесткого контроля исполнения, а ситуация в управлении требует большей прозрачности.

Решение, построенное на базе DocsVision, позволяет эффективно организовать работу по выполнению бизнес-процессов, связанных с информационным взаимодействием. Система предоставляет возможности для создания формализованных автоматизированных бизнес-процессов и контроля над ходом их выполнения. Работая в системе, каждый сотрудник вовремя получает задание на выполнение своего этапа работ и оперативный доступ ко всей необходимой информации, а руководитель имеет возможность контролировать процесс и управлять им.

- **Управление задачами и контроль исполнения поручений** — предназначен для обеспечения оперативного контроля исполнения задания. При этом обеспечивается выдача заданий и резолюций на исполнение, с последующим составлением отчетов.

Успешное внедрение решения «Контроль исполнения» на базе DocsVision способствует повышению общей эффективности бизнеса и достижению предприятием таких результатов, как:

- рост производительности труда;
- эффективный контроль и отчетность по исполнению;
- улучшение исполнительской дисциплины и мотивации сотрудников;
- повышение прозрачности и управляемости предприятия;

Сценарии использования решения Управление задачами и контроль исполнения

Система DocsVision может использоваться для решения широкого круга задач, связанных с обработкой документов. Решение «Контроль исполнения» включает в себя:

- Формирование заданий по исполнению входящих, внутренних документов и контроль по всей цепочке исполнения, включая делегирование, подчиненные и связанные задания.
- Получение оперативных отчетов по исполнению заданий в формате Excel.

Принцип работы решения

Типовое решение «Контроль исполнения» содержит в себе преднастроенную функциональность.

Вкратце принцип работы решений состоит в следующем:

- Основными информационными объектами системы являются **Карточки** заданий и бизнес-процессов, которые могут иметь довольно сложную структуру и бизнес-логику. Карточка хранит структурированную информацию о соответствующем объекте и может содержать присоединенные файлы. Для удобства работы карточки группируются в дерево **Папок**, содержимое которых отображается в табличном виде.
- Вспомогательная справочная информация хранится в **Справочниках** системы, используемых при заполнении полей карточек и в других служебных целях.

- Пользователь работает с системой при помощи клиентского приложения — **Навигатора**, получая через него, в соответствии со своими правами, доступ ко всем объектам системы. Пользователь может искать, просматривать, создавать и модифицировать объекты, для работы с которыми у него достаточно прав.
- Система автоматически выполняет действия, предусмотренные бизнес-логикой карточек и бизнес-процессов (формирует задания, взаимодействует с внешними системами и т. д.).
- Каждый зарегистрированный в системе пользователь имеет персональную папку, в которую ему поступают задания к исполнению. Эти задания формируются в системе другими пользователями, а также в автоматическом режиме бизнес-логикой карточки или соответствующим бизнес-процессом.
- При получении задания пользователь получает также и всю необходимую информацию в виде вложений и ссылок на документы, объекты внешних систем;
- Информация о выполнении заданий фиксируется в системе, становится доступной другим пользователям, и может порождать дальнейшую активность в соответствии с бизнес-логикой карточки или схемой бизнес-процесса.

Общий вид системы

Взаимодействие пользователя с системой DocsVision обеспечивает Навигатор (рис. 1), интегрированный в браузер Internet Explorer. Навигатор дает пользователю возможность осуществлять все необходимые операции над информацией, содержащейся в базе данных, а именно: создавать, удалять, просматривать, редактировать карточки документов и данные, хранящиеся в справочниках; осуществлять поиск необходимых документов в соответствии с заданными критериями; исполнять задания и поручения, необходимые для движения документов и выполнения бизнес-процессов внутри организации.

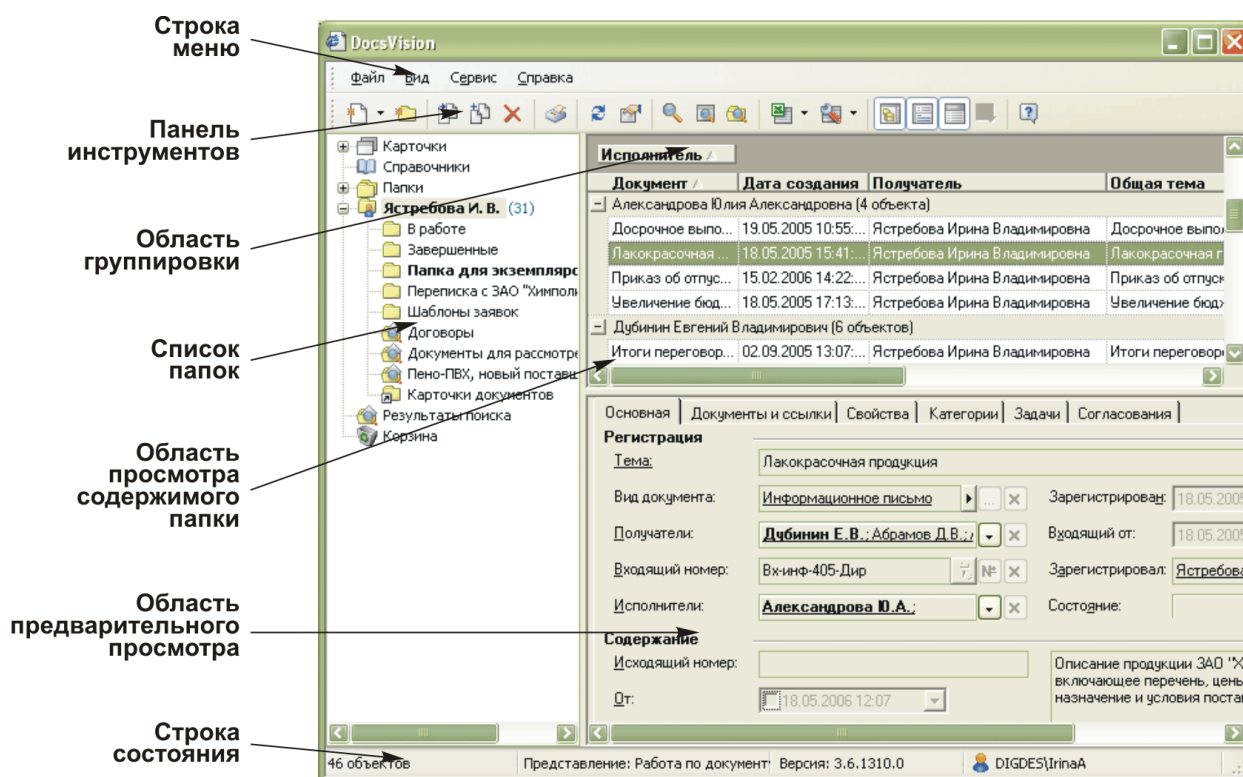


Рис. 1. Навигатор и его основные элементы

В левой панели окна Навигатора отображается дерево папок, в правой — информация о карточках, которые в ней находятся.

Все команды для работы с объектами DocsVision доступны из панели инструментов Навигатора, строки главного меню, а также из контекстного меню.

Пользователь может выбрать для отображения только необходимые инструменты Навигатора, скрывая остальные.

Папки и дерево папок

В целях упорядоченного хранения и удобства доступа пользователей к информации все карточки DocsVision распределены по папкам, аналогичным папкам Проводника Microsoft Windows, в которых хранятся файлы. Папки делятся на несколько видов: пользовательские папки, создаваемые администраторами и пользователями, и системные, необходимые для правильной работы системы и создаваемые ею автоматически.

Папки Навигатора организованы в древовидную структуру, принципы построения которой зависят от потребностей организации, однако чаще всего отражают организационную структуру: в корне дерева находятся папки самых крупных ее единиц — входящих в ее состав предприятий, филиалов или подразделений, внутри них располагаются папки более мелких, а персональные папки сотрудников — внутри папок самых мелких структурных единиц (рис. 2). Кроме этого, как правило, организуется структура папок общего доступа в соответствии с функциональными областями в деятельности организации, группами документов и процессов.

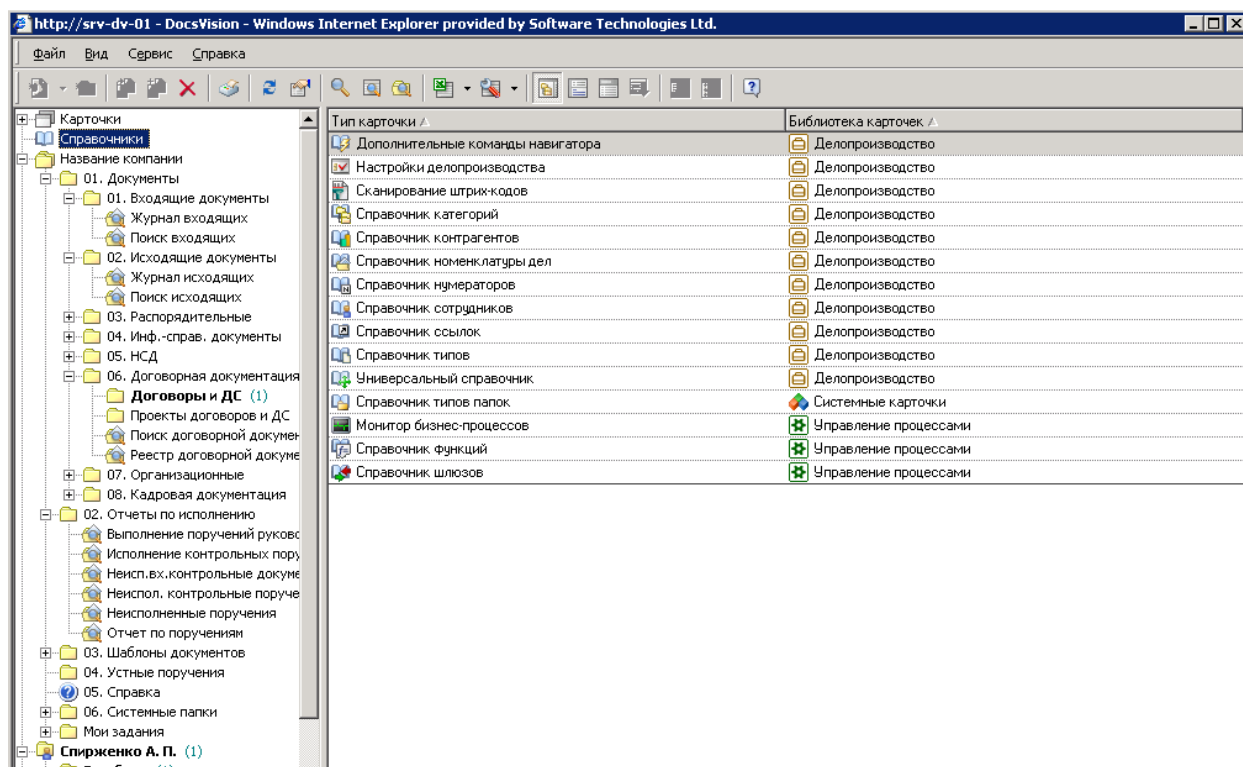


Рис. 2. Пример структуры дерева папок

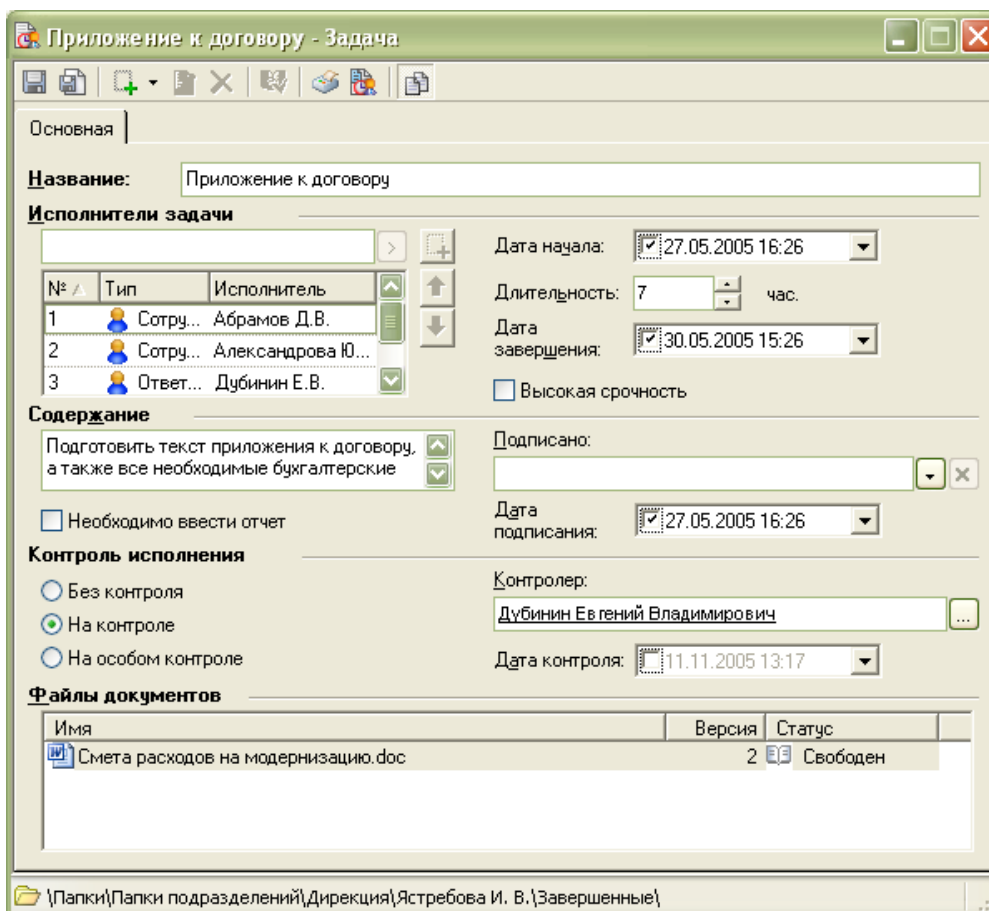
При загрузке DocsVision проверяет учетную запись пользователя, и сотрудник попадает в свою **персональную папку**, отмеченную специальным значком. При получении сотрудником карточек заданий и выполнении над ними определенных действий — взятие задания в работу, завершение его выполнения или, напротив, осуществлении контроля над выполнением задания другими сотрудниками, в персональной папке пользователя автоматически создаются пользовательские папки **В работу**, **Завершенные**, **На контроле**, в которые перемещаются задания с соответствующим статусом.

Автоматически создаваемые системные папки выполняют следующие функции:

- папка **Карточки** предназначена для упорядоченного хранения всех имеющихся в системе карточек (как пользовательских, так и системных); доступ к этой папке имеют только пользователи, обладающие правами администратора;
- **Справочники** — содержит все справочники, входящие в приложения «Делопр-изводство» и «Управление процессами»;
- **Папки**, в которой должно разместиться дерево пользовательских папок органи-зации;
- **Корзина**, в которую попадают объекты после первичного удаления и откуда мо-гут быть восстановлены или удалены окончательно.

Задача

Для автоматизации исполнения комплекса заданий, в системе DocsVision предусмот-рена специальная карточка задачи (рис. 3).



Приложение к договору - Задача

Основная |

Название: Приложение к договору

Исполнители задачи

№	Тип	Исполнитель
1	Сотру...	Абрамов Д.В.
2	Сотру...	Александрова Ю...
3	Ответ...	Дубинин Е.В.

Дата начала: 27.05.2005 16:26
 Длительность: 7 час.
 Дата завершения: 30.05.2005 15:26
 Высокая срочность

Содержание

Подготовить текст приложения к договору, а также все необходимые бухгалтерские

Необходимо ввести отчет

Подписано:

Дата подписания: 27.05.2005 16:26

Контроль исполнения

Без контроля
 На контроле
 На особом контроле

Контролер: Дубинин Евгений Владимирович
 Дата контроля: 11.11.2005 13:17

Файлы документов

Имя	Версия	Статус
Смета расходов на модернизацию.doc	2	Свободен

{Папки\Папки подразделений\Дирекция\Ястребова И. В.\Завершённые\}

Рис. 3. Шаблон карточки задачи (легкая форма)

Карточка задачи может создаваться непосредственно из Навигатора.

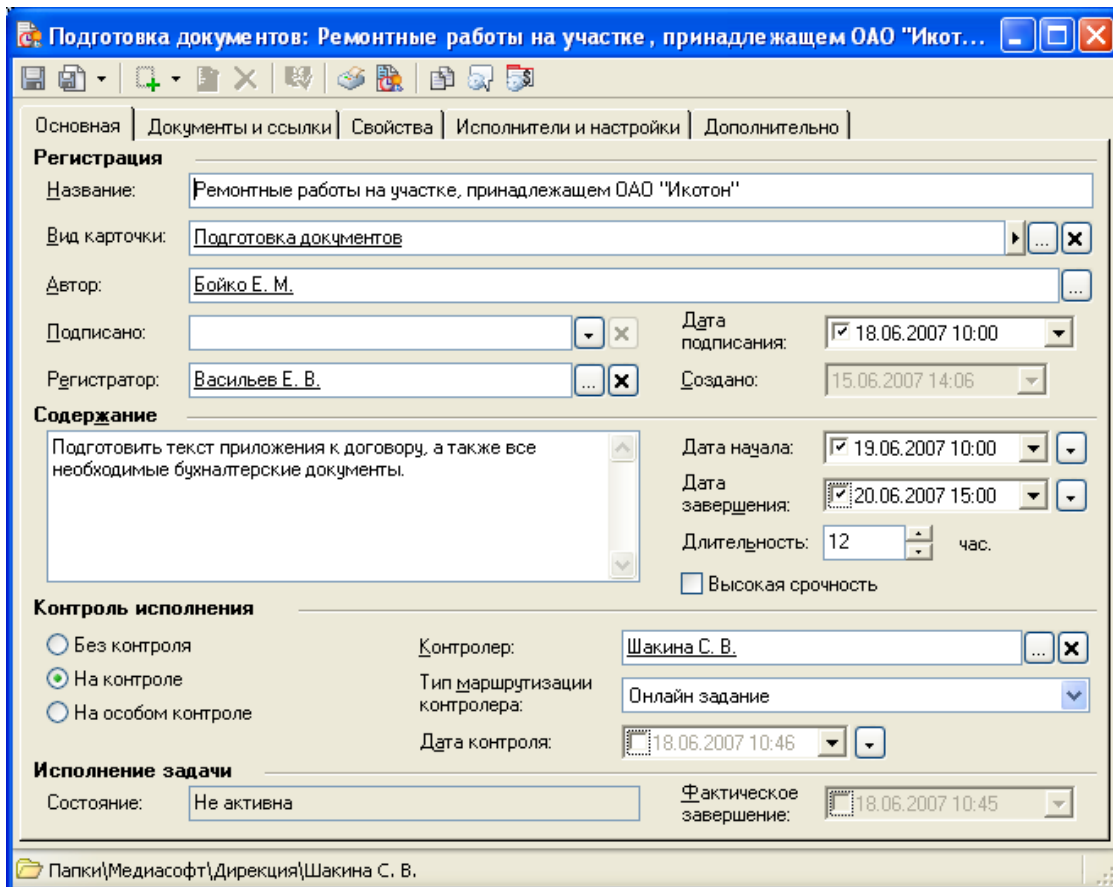
После активизации карточки задачи указанным в ней сотрудникам будут автоматичес-ки разосланы задания.

Карточка задачи позволяет очень подробно описать все детали исполнения докумен-та и связанных с ним заданий, в частности: вариант исполнения — последовательный, па-раллельный или альтернативный; участники исполнения, в число которых обязательно должны входить автор и исполнитель (исполнители) — один из них может назначаться от-ветственным исполнителем.

Кроме того, в задаче может быть указан контролер, проверяющий правильность и своевре-менность исполнения заданий и имеющий возможность в случае ненадлежащего исполнения вернуть задание на доработку.

Каждому из исполнителей на основании одной задачи могут быть направлены особые по срокам и содержанию задания и, кроме этого, исполнители могут иметь возможность создавать дополнительные задания для более детальной проработки, если в этом возникает необходимость.

К карточке задания могут быть присоединены файлы и ссылки на другие карточки, а также настроены дополнительные пользовательские поля. Можно создавать шаблоны задач, ассоциировать их с видами документов.



Подготовка документов: Ремонтные работы на участке, принадлежащем ОАО "Икот..."

Основная | Документы и ссылки | Свойства | Исполнители и настройки | Дополнительно

Регистрация

Название: Ремонтные работы на участке, принадлежащем ОАО "Икотон"

Вид карточки: Подготовка документов

Автор: Бойко Е. М.

Подписано: [] Дата подписания: 18.06.2007 10:00

Регистратор: Васильев Е. В. Создано: 15.06.2007 14:06

Содержание

Подготовить текст приложения к договору, а также все необходимые бухгалтерские документы.

Дата начала: 19.06.2007 10:00

Дата завершения: 20.06.2007 15:00

Длительность: 12 час.

Высокая срочность

Контроль исполнения

Без контроля

На контроле

На особом контроле

Контролер: Шакина С. В.

Тип маршрутизации контролера: Онлайн задание

Дата контроля: 18.06.2007 10:46

Исполнение задачи

Состояние: Не активна

Фактическое завершение: 18.06.2007 10:45

Папки\МедиаСофт\Дирекция\Шакина С. В.

Рис. 4. Шаблон карточки задачи (полная форма)

Информация обо всех задачах и ходе их исполнения хранится в системе и отображается в как карточках задач и документов, так и в представлениях DocsVision.

Задания

Задания содержат указания конкретному сотруднику о выполнении определенных действий, в том числе в ходе обработки документа или выполнения бизнес-процесса. Соответственно, задания формируются автоматически на основании созданных в системе задач, или в рамках настроенного бизнес-процесса. В режимах формирования, контроля и исполнения карточка одного и того же задания может иметь несколько отличный вид, обусловленный контекстом работы.

Задание может быть настроено таким образом, чтобы исполнитель при его завершении выполнил необходимые действия: ввел или выбрал из списка требуемое значение, приложил файл, отчет и пр. Кроме того, можно определить собственную семантику кнопок на форме задания (вместо стандартных «В работу», «Отложить», «Завершить»).

Задание можно делегировать другому сотруднику, если это предусмотрено его автором, или создать на основе полученного задания подчиненную задачу.

Если для задания указан контролер, то после завершения его исполнителем оно будет направлено на приемку контролеру, который может его отклонить (вернуть на доработку) или принять.

Информация о задачах и заданиях может выводиться в представлениях Навигатора для текущего контроля хода их исполнения и составления отчетов.

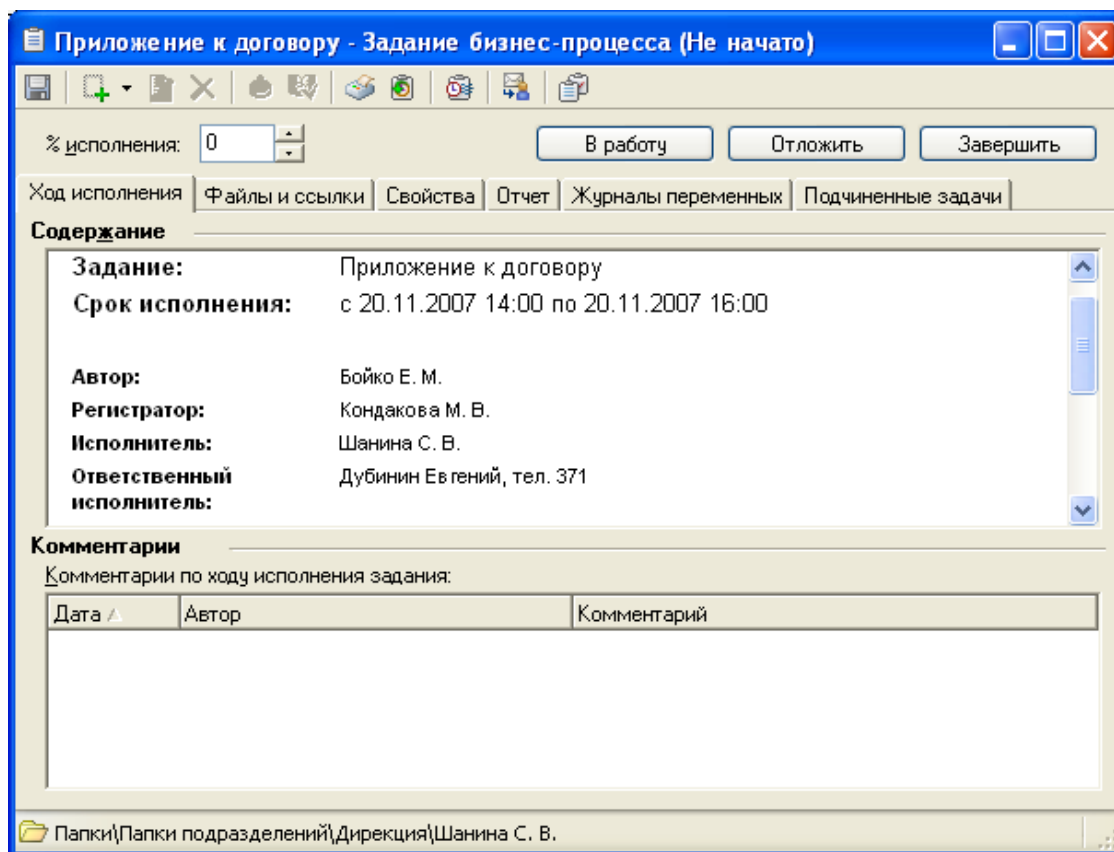


Рис. 5. Карточка задания с полным набором вкладок

Внешний вид и логика обработки задания могут гибко настраиваться. Например, вместо стандартной кнопки «Завершить», могут быть настроены кнопки завершения в соответствии со смыслом задания: «Согласовать», «Отклонить» и пр. Если при выполнении задания необходимо ввести какие-либо данные, то поля для их ввода настраиваются на вкладке Свойства или настраиваются параметры завершения задания, диалог ввода которых открывается при нажатии кнопки «Завершить». Может быть также настроена необходимость формирования отчета при завершении задания и многое другое.

Согласование

Предварительное согласование документов является достаточно распространенным процессом в любой организации, поэтому для автоматизации этого процесса в DocsVision также предусмотрена особая карточка — карточка согласования (рис. 6).

Параметры карточки согласования включают в себя списки согласуемых документов и согласующих лиц; лицо, подводящее итоги согласования, сводящее воедино мнения согласующих лиц и принимающее решение, можно ли считать итоги удовлетворительными или необходимо повторное согласование документов.

После создания и активизации карточки система автоматически, в соответствии с указанными параметрами, отправляет участникам согласования их задания.

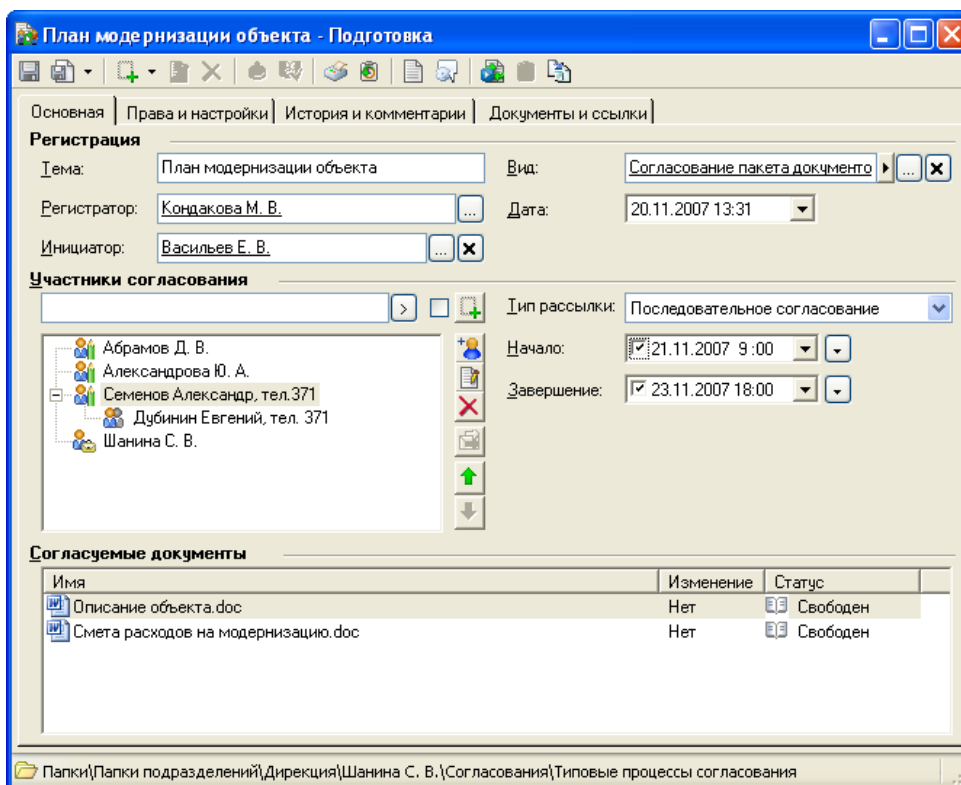


Рис. 6. Карточка согласования в режиме подготовки

Если сотруднику поступило задание согласовать документ, то он получит доступ к карточке согласования в соответствующем режиме. Он может просмотреть документ, ход согласования, и зафиксировать свои комментарии и решение.

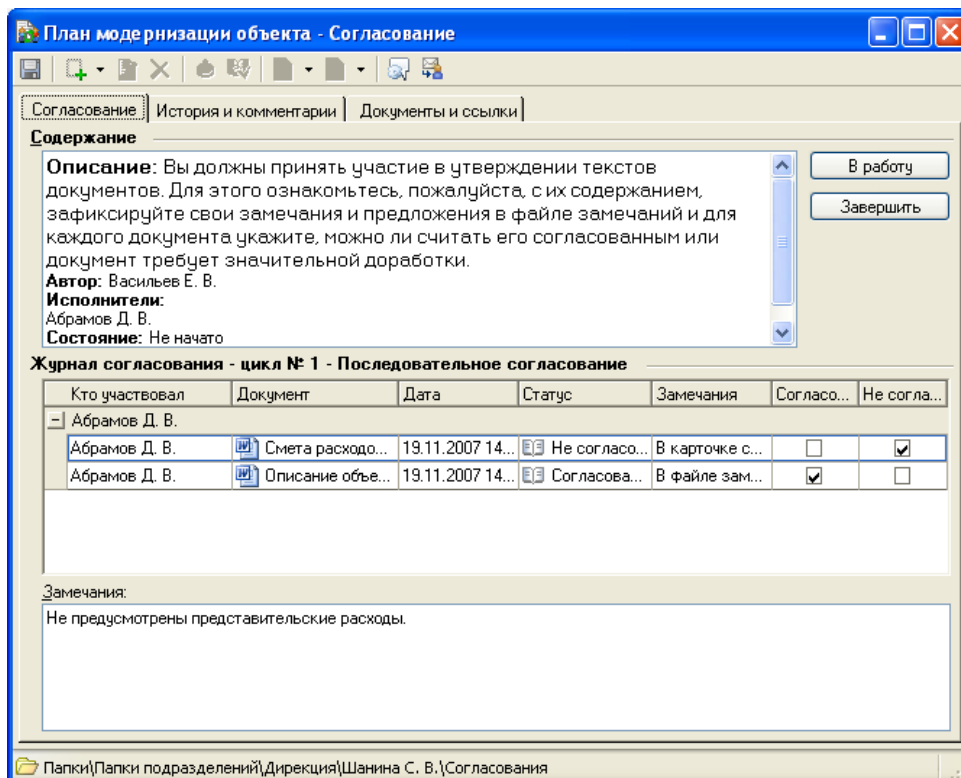


Рис. 7. Карточка согласования в режиме согласования (задание)

Организатор согласования может следить за ходом согласования, получая уведомления о выполнении заданий каждым из согласующих лиц, или обратившись к карточке согласования. Завершающим этапом работы является консолидация, в результате которой документ приобретает статус согласованного или отправляется на доработку и новый цикл согласования.

В системе можно настроить виды и шаблоны карточек согласования в соответствии с различными сценариями, маршрутами и правилами, применяемыми в организации для различных видов документов и ситуаций.

Контроль исполнения поручений

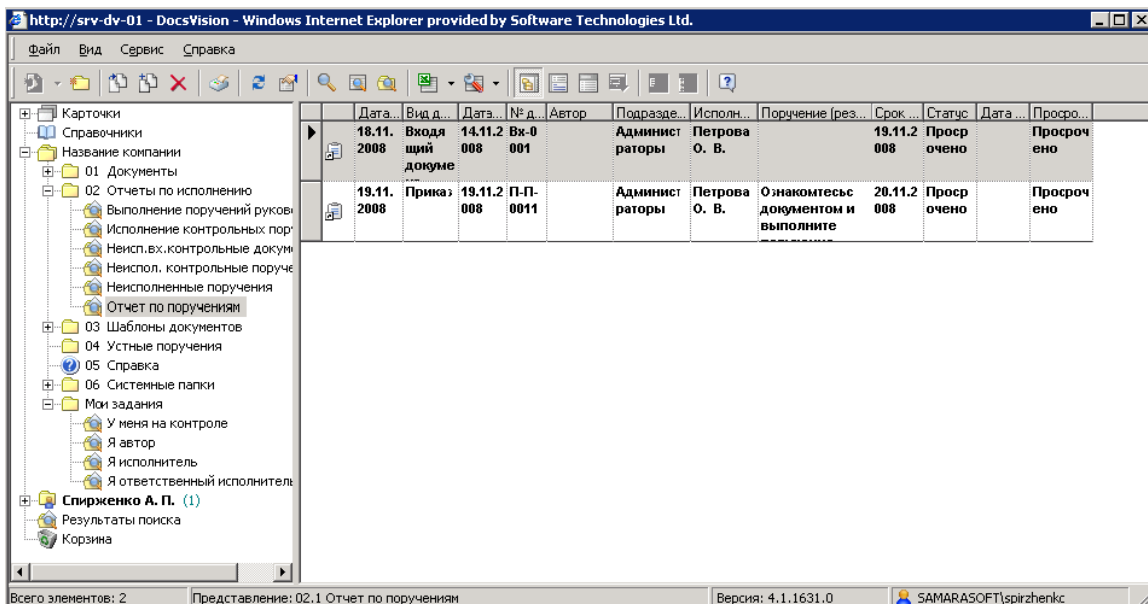
Цель контроля исполнения – обеспечение своевременного исполнения наиболее важных и срочных документов или задач, которые по поручению руководителя организации поставлены на контроль.

Контроль исполнения включает постановку задания на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного задания с контроля.

Решение «Контроль исполнения» позволяет обеспечить формирование контрольной карточки по исполнению, которая может систематизироваться по срокам исполнения, по исполнителям, по структурным подразделениям (рис. 8).

Система позволяет формировать следующие отчеты по контролю исполнения:

- Отчет по исполнению поручений по всем исполнителям за период;
- Отчет по исполнительной дисциплине по подразделениям за период;
- Отчет по исполнителю за период;
- Отчет по поручениям, у которых срок исполнения за период;
- Справка по исполнению контрольных поручений за период;
- Справка о ходе выполнения поручений руководства;
- Неисполненные поручения по сотрудникам за период;
- Неисполненные поручения по подразделению за период;
- Неисполненные контрольные поручения



Дата...	Вид д...	Дата...	№ д...	Автор	Подразде...	Исполн...	Поручение (рез...	Срок...	Статус	Дата...	Просро...
18.11.2008	Входящий документ	14.11.2008	Вх-001	Администраторы	Петрова О. В.			19.11.2008	Просрочено		Просрочено
19.11.2008	Приказ	19.11.2008	П-П-0011	Администраторы	Петрова О. В.		Ознакомьтесь документом и выполните	20.11.2008	Просрочено		Просрочено

Рис. 8. Пример отчета по поручениям выводимого системой

Кроме того, отчеты по исполнению формируются в виде таблиц Microsoft Excel (рис. 9), в частности, в этот формат экспортируются списки прав доступа отдельных пользователей к объектам DocsVision, а также любые представления для сохранения и печати; последние конвертируются в заранее подготовленные и хранящиеся в системе шаблоны, позволяющие выводить информацию в требуемой форме.

Отчет по поручениям1 [Compatibility Mode] - Microsoft Excel

Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Add-Ins

Clipboard Font Alignment Number Conditional Formatting Styles Cell Styles Sort & Find & Filter Editing

Формат **Отчет по исполнению поручений по всем исполнителям**

Период отчета: с 26.09.2008 с исполнения поручений: с 26.09.2008
по 26.09.2008 по 28.09.2008

№ п/п	Дата рег. поруч.	Вид док.	Дата рег. док.	№ док.	Автор	Подразделение	Исполнитель	Поручение (резюльция)	Срок исполнения	Статус	Дата исполнения	Просрочка
1	26.09.2008	Входящий документ	09.09.2008	Вх-0014		03. Отдел ИТ	Ионова Л. С.	Задание без контролера не просроченное	28.09.2008	На контроле		Не просрочено
8	26.09.2008	Входящий документ	09.09.2008	Вх-0014		03. Отдел ИТ	Побирский Е. Б.		26.09.2008	Просрочено		Просрочено
9	26.09.2008	Входящий документ	09.09.2008	Вх-0014		03. Отдел ИТ	Несостин А. С.		28.09.2008	Исполнено	26.09.2008	Не просрочено
10	26.09.2008	Входящий документ	09.09.2008	Вх-0014		03. Отдел ИТ	Побирский Е. Б.		26.09.2008	Просрочено		Просрочено
11	26.09.2008	Входящий документ	05.09.2008	Вх-0011	Самбу Е.И.	03. Отдел ИТ	Ионова Л. С.		28.09.2008	На контроле		Не просрочено

Лист2 Лист3

Ready Count: 13 90%

Рис. 9. Выгружаемый отчет по исполнению в таблицу Microsoft Excel

Требования к программному и аппаратному обеспечению

Требования к серверному программному обеспечению

Операционная система

- Microsoft Windows Server 2003 (SP1) (редакции Standard, Enterprise или DataCenter Edition);
- Microsoft Windows Server 2008.

Для всех вышеперечисленных операционных систем, требуется наличие установленной службой Internet Information Services (IIS) с поддержкой ASP.NET 2.0. Для активизации обоих компонент достаточно включить роль «Сервер приложений» (Application server) при помощи «Мастера настройки сервера» (Manage Your Server).

Необходимое программное обеспечение

- Сервер баз данных: Microsoft SQL Express 2005; или Microsoft SQL Server 2005 (Standard, Enterprise или Developer Edition); или Microsoft SQL Server 2008.

Дополнительное программное обеспечение

Доступ к домену ActiveDirectory. Доступ пользователей в базу DocsVision осуществляется в соответствии с их правами, определяемыми на основе доменных или локальных учетных записей. Установка в домене предпочтительнее, так как при этом права на вход в систему и доступ к ее объектам могут конфигурироваться с использованием существующих учетных записей (NTLM-аутентификация).

- В случае если сервер DocsVision и клиентские машины входят в разные домены, требуется наличие доверительных отношений между этими доменами. В противном случае, автоматическая (NTLM) аутентификация будет невозможна, и потребуются явный ввод имени пользователя и пароля при входе в систему (при этом дополнительные приложения DocsVision, такие как Личный Помощник или Панель инструментов для Microsoft Office, необходимо будет сконфигурировать отдельно).
- Допускается установка без домена, в этом случае будет использоваться явная аутентификация (ввод имени пользователя и его пароля при входе в DocsVision). С другой стороны, если на серверном компьютере определены локальные учетные записи, имя и пароль которых совпадает с именем и паролем пользователя на клиентском компьютере, то и в этом случае возможна автоматическая аутентификация пользователей.

Требования к клиентскому программному обеспечению

- Операционная система: Windows XP (SP2), Windows 2003 Server (SP1), Windows Vista, Windows 2008 Server
- Системная служба Windows Installer версии 3.0.
- Microsoft Internet Explorer 6.0 или выше
- Fine Reader Scripting Edition 6.0 или 7.0 для распознавания отсканированных изображений (в том числе для потокового ввода документов и распознавания штрих-кодов)

Клиентская часть DocsVision состоит из набора ActiveX-компонент платформы и компонент решений. В состав клиентской части платформы входит, в частности, DocsVision Навигатор, который является рабочим местом пользователя DocsVision. Навигатор откры-

вается при помощи стартовой страницы DocsVision под управлением браузера Internet Explorer. Решение состоит из одной или нескольких карточек — сущностей, которыми оперирует пользователь системы. Каждая карточка представляет собой ActiveX-элемент. Решение также может включать вспомогательные файлы и библиотеки.

Требования к серверному аппаратному обеспечению

Требования к аппаратному обеспечению зависят от ряда факторов, самым важным из которых является количество одновременно работающих пользователей.

Требования к типовым конфигурациям по числу пользователей приведены в таблице ниже.

Число пользователей	Аппаратные требования (*)
1-10	CPU: Pentium IV 2Ghz и выше; AMD AthlonXP 2000+ RAM: 1Gb и более HDD: от 80Gb
10-50	CPU: Pentium IV 3Ghz и выше; AMD Athlon64 3000+ RAM: 2-4Gb HDD: от 120Gb

* Требования к дисковой подсистеме зависят от прогнозируемого объема базы данных, который определяется типом операций, выполняемых пользователями. Для корректной работы системы, требуется наличие не менее 100 мегабайт свободного дискового пространства на сервере.

Требования к клиентскому аппаратному обеспечению

- Процессор PIII 750MHz и выше
- Оперативная память 256Mb и выше
- Место на жестком диске не меньше 50Mb
- Для печати подходит любая модель принтера (сетевая или локальная установка)
- Для выполнения сканирования подходит любой сканер с TWAIN-совместимым интерфейсом

Внимание! Не гарантируется корректная работа функций сканирования в случае использования многофункциональных устройств семейства Ricoh Aficio 20xx (MB 92xx, UNIT D335), в связи некорректной реализацией ряда функций TWAIN-интерфейса в их драйверах.

Требования к сетевому соединению

DocsVision в основном рассчитан на работу внутри локальной сети (10-100Mbps). Работа системы при пропускных скоростях канала связи с сервером < 1Mbps может быть неприемлемо медленной. Это зависит от различных факторов:

- Типа выполняемых операций (например, открытие карточки, или загрузка на сервер файла размером 10 мегабайт - совершенно разные по информационной емкости операции, и соответственно требуют различного времени на выполнение)
- Количества пользователей (клиентов), которые работают с сервером через данный канал. Зависимость скорости работы от числа пользователей в данном случае будет линейная.

В таблице ниже приведены приблизительные рекомендации по организации каналов связи.

Скорость канала	Рекомендации (*)
-----------------	------------------

Менее 128к	Только офлайн-задания
128-256к	Онлайн работа одного пользователя (**)
256-512к	Онлайн работа до 4 пользователей
512к - 1Mbit	Онлайн работа до 8 пользователей
До 2Mbit	Онлайн работа до 15 пользователей

* Рекомендации приведены из расчета типовых операций, включающих в себя работу со стандартными карточками, и файлами размером до 100к; с учетом отсутствия других приложений, использующих данный канал.

** Нормальными показателями онлайн-работы считаются следующие значения:

- Первоначальное соединение с сервером (создание сессии) - до 30 секунд
- Создание новой регистрационной карточки - до 10 секунд
- Открытие существующей регистрационной карточки - до 5 секунд

О компании «Программные технологии»

«Программные Технологии» - поставщик интегрированных IT решений в сфере автоматизации бизнес-процессов, сетевой инфраструктуры, информационной безопасности, CRM и САПР.

Работая на территории Самарской области с 2003 года, мы предоставляем полный спектр услуг в области информационных технологий. Основными принципами компании являются: информационная открытость, добросовестная конкуренция и качественное выполнение поставленных задач, что характеризует «Программные технологии» как надежного и ответственно партнера на рынке автоматизации и информационных услуг.

В основе стратегии компании - комплексный подход к решению задач, связанных с ИТ-технологиями и автоматизацией бизнеса: от поставки программного обеспечения до разработки комплексной информационной политики. Стремясь к лидерству во всех областях, которые охватывает компания, мы планомерно повышаем квалификацию сотрудников, расширяем круг партнеров и заказчиков, привлекаем инновационные технологии и методы во внедрении и сопровождении программных решений.

Среди клиентов «Программных Технологий» - ведущие банки, производственные, энергетические предприятия, проектные организации, учреждения образования и государственные органы Самарского региона.

Компания «Программные Технологии» является ведущим региональным партнёром Microsoft, Лаборатории Касперского, DocsVision, Autodesk, Cisco, GFI и многих других

Наши проекты

Сегодня около 300 средних и крупных предприятий и организаций используют решения на базе системы DocsVision.

Это предприятия самых разных отраслей промышленности, финансового сектора, государственного и муниципального управления.

Вот список организаций, которые работают в системе DocsVision, благодаря «Программным технологиям»:

- [Новокуйбышевский НПЗ](#) Новокуйбышевск
- [Ассоциация ГП «Берег»](#) Самара
- [Фонд Регионального Развития \(ФОРРА\)](#), Самара
- [Волгабурмаш, ОАО](#) Самара
- [Завод Приборных Подшипников, ООО](#) Самара



Контактная информация

Адрес: улица Дачная, дом 2, корпус 1, офис 5, этаж 3

Телефон/факс:

+7 (846) 267-39-58 (многоканальный)

+7 (846) 378-03-62 (многоканальный)

+7 (846) 266-55-69

+7 (846) 266-55-70