

# Автоматизация претензионно-исковой работы: опыт ГК «ЧТПЗ»

07.07.2019

СТАТЬИ

*Проект ПАО «ЧТПЗ» по автоматизации претензионной и судебной работы участвовал в номинации «Автоматизация юридической работы» конкурса «Лучшие юридические департаменты России — 2019» и получил позитивную оценку экспертов. После внедрения новой системы подготовка типовых документов занимает у сотрудников компании в 10 раз меньше времени, а отчеты, на составление которых уходило несколько недель, формируются за минуту. О том, с какими трудностями пришлось столкнуться при ее внедрении и какие задачи были решены, нам рассказали Сергей Мартанов и Наталья Алакбарова.*

ЧТПЗ — промышленная группа металлургического комплекса России (Челябинский трубопрокатный завод), крупнейший производитель трубной продукции для топливно-энергетической и других отраслей. Организует поставки в 41 страну мира. Объем выпускаемой трубной продукции превышает 2 млн тонн в год. 25 компаний группы разделены на три дивизиона. В штате холдинга 23 тыс. сотрудников и более 100 юристов.

## Как все начиналось

Автоматизация в промышленной группе «ЧТПЗ» началась в 2007 г. Тогда в юридическом блоке впервые внедрили систему электронного претензионно-искового документооборота с

элементами автоматизации, интегрированную с внутренними ИТ-системами и значительно опережавшую свое время. Однако имелись и недостатки: сервис не был интегрирован с ЕГРЮЛ и КАД, система действовала только в одном дивизионе, в остальных компаниях группы учет велся в Excel или отсутствовал вовсе, данные хранились на персональных компьютерах сотрудников и могли быть утрачены в случае их увольнения, болезни или отпуска, не было преемственности информации, не было единого подхода к процессу сопровождения претензионной и судебной работы, порядок, сроки, ответственные в каждой компании устанавливались по-разному.

Отсутствие автоматизации значительно затрудняло оперативную подготовку отчетности и не позволяло оценить эффективность работы по претензиям и судебным спорам ЧТПЗ. С учетом объема претензионно-исковой нагрузки в промышленной группе (10 тыс. претензий и 600 судебных споров на сумму более 13 млрд рублей) контролировать состояние претензионной и судебной работы становилось все сложнее. Это вызвало необходимость поиска новой системы для автоматизации претензионной и судебной работы.

Реализация проекта вызвала много вопросов: с чего начать, какой продукт выбрать, кто должен быть в команде, как осуществить внедрение? В результате тщательного изучения рынка и анализа шести программных продуктов по 24 показателям была выбрана система Casepro.

Ее главное преимущество — гибкий конструктор, с помощью которого можно легко автоматизировать любой процесс. Базовый пакет Casepro был кастомизирован и адаптирован с учетом потребностей и бизнес-процессов ЧТПЗ при участии специалистов «Право.ru».

#### **Этапы реализации проекта**

На начальном этапе проекта были описаны и унифицированы бизнес-процессы во всех компаниях группы. Реинжиниринг затронул претензионную работу, взаимодействие с

госорганами в части административных обжалований, судебную работу и организацию взыскания. Юристов судебного профиля разделили на практики и функциональные специализации, это позволило реализовать проектный подход по управлению судебными делами и проектами. Для консолидации и сопровождения исполнительного производства и банкротных процессов всех компаний группы были созданы два удаленных центра юридического обслуживания, за счет чего сократился срок и повысился процентный показатель взыскания. Такая трансформация позволила реализовать проект по автоматизации в течение трех месяцев.

#### 7 советов юристам, начинающим автоматизацию

Описывайте и унифицируйте бизнес- процессы компании, невозможно автоматизировать то, чего нет

Учитывайте ИТ-стратегию компании

Включайте в рабочую группу по проекту сотрудников-исполнителей

При подготовке ТЗ регулярно обсуждайте его с разработчиком

Распределяйте требования в техническом задании по приоритетам

Обучайте сотрудников комплексно: на семинарах, вебинарах, посредством тестирования

Ведите реестр учета предложений коллег

На втором этапе проекта проводились адаптация функциональных особенностей Casepro к процессам компании, обучение сотрудников и тестовая эксплуатация системы. Структура системы, выстроенная исходя из наличия в компании трех дивизионов и разделения процессов на работу претензионную, сопровождаемую бизнес-подразделениями, и судебную, сопровождаемую юристами, существенно упростила учет судебной деятельности и подготовку отчетности (рис. 1).

## Рис. 1. Структура системы

### Эффект от внедрения системы

Спустя четыре месяца с внедрения системы эффект от автоматизации вполне ощутим: время, затрачиваемое юристами на учет претензионных и судебных дел, подготовку документов, сократилось в 10 раз. Разработано восемь уникальных карточек учета по претензиям, административным, коммерческим, налоговым спорам, уголовным делам, исполнительному производству и банкротствам. Каждая карточка содержит справочники и сценарии автоматизации: заполнение полей максимально упрощено и автоматизировано. За счет стандартизации повысилось качество учета дел и формирования документов. У юристов появилось единое информационное пространство, позволяющее удаленно сопровождать дела и проекты друг друга, теперь все специалисты судебного профиля находятся практически на расстоянии вытянутой руки.

Претензии, исковые заявления, ходатайства, жалобы и документы по исполнительному производству формируются в системе автоматически. Для этого настроено 70 специальных шаблонов. Так, для автоматического формирования претензии нужно всего лишь войти в карточку учета и заполнить несколько полей (рис. 2).

## Рис. 2. Карточки учета

Теперь юристы могут выбрать в системе нужный тип отчета и выгрузить данные в виде таблицы, диаграммы или дашборда [\[1\]](#) (рис. 3). Сервисом предусмотрены формы отчетов для юристов и других заинтересованных структурных подразделений группы. Отчеты автоматически рассылаются указанным получателям. Например, в бухгалтерию ежемесячно направляется отчет о вступивших в силу судебных актах. Отчеты любой сложности, составление которых ранее занимало не менее недели, теперь автоматически формируются

в течение одной минуты.

Общее информационное пространство в Caserpro решило проблему взаимодействия специалистов в удаленных друг от друга локациях, а также одну из самых сложных задач — передачу дел между юристами. Единая система накопленных знаний позволяет сотрудникам департамента вести совместную работу.

### **Рис. 3. Дашборд**

Карточки по судебным спорам заполняются автоматически за счет интеграции с КАД. Юрист указывает номер дела, и все данные по нему подтягиваются в поля. Информация о назначении судебных заседаний, постановлениях суда обновляется в режиме реального времени. Система также интегрирована с ЕГРЮЛ, базой данных ФССП, Федресурсом и другими источниками.

Действует гибкая ролевая модель разграничения прав доступа к проектам и делам: просмотр, редактирование и администрирование. Благодаря оперативному получению информации и скоординированной работе подразделений повысилась эффективность управления судебной и претензионной работой. В целом нагрузка на юристов снизилась на 15 %. Результаты автоматизации подтвердили справедливость девиза компании IBM: «Машины должны работать. Люди должны думать».

Возможность оперативного учета и формирования документов, быстрого составления отчетов по любым параметрам, наличие единой базы хранения документов, интеграция с юридическими сервисами, усиление безопасности и контроля стали главными составляющими эффекта, полученного в результате автоматизации претензионно-исковой работы в ГК «ЧТПЗ».

Теперь в ближайших планах — интеграция Caserpro с «1С» и SAP. Интеграция позволит связать и обеспечить передачу информации и документов по каждому заказу Компании с

информацией, возникающей в рамках претензионно-судебной работы. Например, интеграция с модулем «Казначейские операции» обеспечит отслеживание в системе исполнения платежей по претензиям, искам и исполнительному производству. А если осуществится намерение дополнительно упростить процедуру формирования претензий с помощью чат-бота, то сотрудникам достаточно будет ответить на несколько вопросов робота («Подготовить претензию по договору поставки или по договору подряда?», «Взыскать основной долг или неустойку?»), для того чтобы система автоматически сформировала нужный документ.

**Сергей**

**Мартанов**    начальник судебного управления ПАО «ЧТПЗ»

**Наталья**

**Алакбарова**    юрисконсульт судебного управления ПАО «ЧТПЗ»

СТАТЬИ