

Как автоматизировать претензионно-исковую работу за 3 месяца: опыт ГК ЧТПЗ

24.06.2019

НОВОСТИ КОМПАНИЙ

СТАТЬИ



Перестроить процессы, в считанные месяцы перевести юристов и бизнес-подразделения крупнейшего холдинга на новую IT-систему и полностью автоматизировать рутинные операции – представители промышленной группы ЧТПЗ подошли к процессу диджитализации взвешенно и серьезно, и результат не заставил себя ждать. Сегодня учет претензионной и судебной работы, подготовка типовых документов отнимают у сотрудников компании в 10 раз меньше времени, а отчеты, которые раньше составлялись неделями, формируются за минуту.

ЧТПЗ – промышленная группа металлургического комплекса России, 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. В составе группы 25 компаний, разделенных на 3 дивизиона. В штате холдинга работают 23 000 сотрудников и свыше 100 юристов.

Как все начиналось

Автоматизация в промышленной группе ЧТПЗ началась в 2007 году. Тогда в юридическом департаменте внедрили первую систему электронного претензионно-искового документооборота. Данная система была интегрирована с внутренними ИТ-системами, содержала элементы автоматизации и значительно опережала свое время. Однако система имела ряд недостатков: так, сервис не был интегрирован с внешними ресурсами, такими как ЕГРЮЛ и КАД. К тому же система действовала только в одном дивизионе. В остальных компаниях группы учет велся в файлах Excel или отсутствовал вовсе. Информация хранилась на персональных компьютерах сотрудников, и, если кто-то уходил в отпуск, заболел или увольнялся, материалы по делу или проекту могли быть утрачены. Не было преемственности информации.

Кроме того, в ЧТПЗ не было единого подхода к процессу сопровождения претензионной и судебной работы. В каждой компании были установлены различные порядок, сроки, ответственные.

Отсутствие автоматизации также значительно затрудняло оперативную подготовку отчетности и не позволяло оценить эффективность работы по претензиям и судебным спорам ЧТПЗ. Учитывая, что объем претензионно-исковой нагрузки в промышленной группе составляет в среднем 10 000 претензий и 600 судебных споров, а сумма судебных споров превышает 13 млрд рублей, контролировать состояние претензионной и судебной работы становилось все сложнее. Команда юристов судебного управления ЧТПЗ занялась поиском новой системы для автоматизации претензионной и судебной работы.

Почему Case.pro

В начале реализации проекта по автоматизации перед руководством судебного управления ЧТПЗ возникло много вопросов: с чего начать? какой продукт выбрать? кто должен быть в команде? как осуществить внедрение? Юристы изучили рынок и внимательно проанализировали предложения разработчиков. Сотрудники правового департамента сравнили 6 программных продуктов по 24 показателям и остановили выбор на системе [Case.pro](#).

Главным преимуществом сервиса стал гибкий конструктор, с помощью которого можно легко автоматизировать любой процесс. «Мы кастомизировали и адаптировали базовый пакет [Case.pro](#) с учетом потребностей и бизнес-процессов ЧТПЗ. Все доработки системы были совершенно бесплатны, поскольку компания Право.ru в режиме 24/7 осуществляла техническую доработку сервиса с учетом наших функциональных требований к системе. Теперь мы сами в любой момент модерируем систему, как пожелаем», – рассказывает **начальник судебного управления ПАО ЧТПЗ Сергей Мартанов.**

Case.pro — система автоматизации юридических процессов, основной рабочий инструмент юриста, с помощью которого он ведет дела и проекты, создает задачи и добавляет события, хранит документы и взаимодействует с коллегами. Это продукт компании Право.ru, эксперта в разработке и внедрении сложных технологических решений в сфере Legal Tech. Количество пользователей продуктов Право.ru — более 12 млн человек в год.

Поэтапное внедрение

Прежде чем приступить к автоматизации, юристы ЧТПЗ описали, изменили и унифицировали бизнес-процессы во всех компаниях группы. Реинжиниринг затронул претензионную работу, работу с госорганами в части административных обжалований, судебную работу и процесс организации взыскания.

Претензионная работа

Сопровождение претензионной работы передано от юристов сотрудникам бизнес-подразделений. Теперь подготовкой претензий в компании занимаются тысячи сотрудников.

Судебная работа

В юридической службе внедрили разделение на практики и функциональные специализации с учетом компетенций сотрудников. Это позволило реализовать проектный подход по управлению судебными делами и проектами.

Работа по организации взыскания

Для консолидации и сопровождения исполнительных производств и банкротных процессов всех компаний группы создали два удаленных Центра юридического обслуживания. Это позволило сократить срок и повысить процент взыскания.

Благодаря такой трансформации реализовать проект по автоматизации удалось в короткие сроки – за 3 месяца.

Настройка системы

На втором этапе представители ЧТПЗ адаптировали [Case.pro](#) под собственные процессы, обучили сотрудников и провели тестовую эксплуатацию.

Система была структурирована исходя из деления компании на три дивизиона и деления процессов на претензионную работу, которая сопровождается бизнес-подразделениями, и судебную работу, которая сопровождается юристами. Такая структура упростила учет судебной работы и подготовку отчетности.

Структура системы

Карточки под каждый вид спора

В сервисе настроили **8 уникальных карточек учета** по претензиям, административным, коммерческим, налоговым спорам и исполнительному производству. Таким образом, все дела группы объединились в общей системе. Каждая карточка содержит справочники и сценарии автоматизации: заполнение полей максимально симплифицировано и автоматизировано.

Карточки учета

Шаблоны типовых документов

Претензии, исковые заявления, ходатайства, жалобы и документы по исполнительному производству формируются в системе автоматически. Для этого юристы настроили **70 специальных шаблонов**. К примеру, чтобы сформировать претензию, нужно войти в карточку учета, заполнить несколько полей и необходимая претензия может быть создана автоматически.

Отчеты по любым параметрам

Юристам больше не приходится вручную обрабатывать массивы информации, чтобы подготовить отчет. Они могут выбрать в системе тип отчета и выгрузить данные в виде таблицы, диаграммы или дашборда. Сервис содержит **различные формы отчетов** : для юристов и других структурных подразделений группы. Отчеты автоматически рассылаются указанным получателям. Например, в бухгалтерию ежемесячно направляется отчет о вступивших в силу судебных актах.

Дашборд

Единая база хранения документов

Общее информационное пространство в [Case.pro](https://case.pro) решило проблему взаимодействия специалистов в удаленных друг от друга локациях и одну из самых сложных задач – передачу дел между юристами. Теперь **накопленные знания содержатся в единой системе** , а все сотрудники департамента работают совместно.

Интеграция с юридическими сервисами

Карточки по судебным спорам заполняются автоматически – за счет интеграции с Картотекой арбитражных дел. После того как юрист указал номер дела, **все данные по нему подтягиваются в поля**. Информация о назначении судебных заседаний, постановлениях суда обновляется в режиме реального времени. Кроме КАД, систему интегрировали с ЕГРЮЛ, базой данных ФССП, Федресурсом и другими источниками.

Безопасность и контроль

Сотрудники правовой функции ЧТПЗ настроили **гибкую ролевую модель разграничения прав доступа** к проектам и делам: просмотр, редактирование и администрирование.

7 советов юристам, которые начинают автоматизацию

1. Опишите и унифицируйте бизнес-процессы
2. Учитывайте IT-стратегию компании
3. Включайте в рабочую группу сотрудников-исполнителей
4. При подготовке ТЗ регулярно обсуждайте его с разработчиком
5. Приоритизируйте требования в техническом задании
6. Обучайте сотрудников комплексно: семинары, вебинары, тестирование
7. Ведите реестр учета предложений коллег

Что изменилось?

С момента внедрения системы прошло 4 месяца, и представители ЧТПЗ уже ощущают эффект от автоматизации. В 10 раз меньше времени затрачивают юристы на учет претензионных и судебных дел и подготовку документов. За счет стандартизации повысилось качество учета дел и качество формируемых документов.

У юристов появилось единое информационное пространство, и теперь все специалисты судебного профиля находятся в буквальном смысле на расстоянии вытянутой руки. Отчеты любой сложности формируются автоматически за 1 минуту, тогда как прежде эта монотонная задача отнимала не менее недели.

«[Case.pro](#) освобождает наших сотрудников от рутинных задач. Теперь они занимаются только основным функционалом – подготовкой правовых позиций, представительством в судах и организацией взыскания», – объясняет **юрисконсульт судебного управления ПАО ЧТПЗ Наталья Алакбарова**.

Благодаря оперативному получению информации и скоординированности работы подразделений повысилась эффективность управления судебной и претензионной работой. В целом нагрузка на юристов снизилась на 15%.

Первые результаты автоматизации окончательно убедили представителей ЧТПЗ в справедливости девиза компании IBM: «Машины должны работать. Люди должны думать».

Планы на будущее

Юристы производственного холдинга продолжают развивать свой масштабный проект. В ближайших планах – интегрировать [Case.pro](#) с 1С, SAP, в том числе с модулем «Казначейские операции». Это позволит отслеживать в системе исполнение платежей по претензиям, искам и исполнительным производствам.

Кроме этого, представители ЧТПЗ намерены дополнительно упростить процедуру формирования претензий с помощью чат-бота. Сотрудникам достаточно будет ответить на несколько вопросов робота: «Подготовить претензию по договору поставки или по договору подряда?», «Необходимо взыскать основной долг или неустойку?» – и по мере получения ответов система автоматически сформирует документ.

НОВОСТИ КОМПАНИЙ

СТАТЬИ