

**ЗАЯВКА  
НА УЧАСТИЕ В ПРЕМИИ  
BPM AWARDS 2017**

**Юридическая служба ПАО «МегаФон»**

**Case.pro**

**«МегаФон»** — российская телекоммуникационная компания, предоставляющая услуги сотовой и местной телефонной связи, широкополосного доступа в Интернет и кабельного телевидения.

Компания действует в 83 субъектах Российской Федерации, в Таджикистане, а также в Абхазии и Южной Осетии. Количество абонентов мобильной связи составляет более 100 млн человек.

### **Проблема.**

Юридический департамент – одно из ключевых структурных подразделений, обеспечивающих бесперебойную работу других служб. В число задач, с которыми постоянно приходится сталкиваться сотрудникам департамента, входит организация экспертизы договоров и контрактов филиалов Компании и ДЗО, претензионная и исковая работа, взаимодействие с органами государственной власти, регулирующими деятельность компании, правовое консультирование, работа по взысканию задолженности, а также взаимодействие с региональными филиалами компании по аналогичным вопросам. Долгое время каждый из филиалов Компании и ДЗО располагал собственным штатом юристов, что приводило к искусственному созданию избыточных вертикальных связей и отчетности. **Сотрудникам департаментов приходилось разбираться с большим количеством задач и работать с несистематизированными документами. Все это отнимало много времени и значительно тормозило все процессы.** Необходима была срочная автоматизация.

### **Решение.**

Летом 2016 года команда юристов правовой функции ПАО «МегаФон»

провела трансформацию юридического департамента. В рамках новой модели были полностью перестроены бизнес-процессы с учетом современных реалий и потребностей бизнеса, в частности:

- был создан блокчейн каждого процесса юридической функции;
- введены принципы Lean в работу юристов для постоянного управления улучшениями;
- найдены программные средства автоматизации каждого процесса, в частности, заключен договор с АО «Право.ру» на использование продукта Case.pro.

### **Что такое Case.pro?**

Case.pro – это система для ведения дел и проектов и автоматизации юридической деятельности. Стандартный функционал системы обеспечивает:

- ведение всех юридических проектов в единой среде, включая управление судебными делами, претензионной работой, договорами, лицензиями, доверенностями, взысканиями, проверками и т.д.;
- быструю и безопасную передачу дел между юристами без потери информации;
- настройку карточек дел, справочников, шаблонов документов и счетов без участия разработчиков;
- простое управление задачами и контроль сроков выполнения;
- автоматическую постановку задач по заданным сценариям;
- учет затраченного времени;
- автоматическое выставление счетов;
- настраиваемые шаблоны документов;

- настраиваемые отчеты для оценки эффективности юридической функции;
- возможность предоставить доступ к актуальным сведениям и статусу по делу для заказчика через клиентский портал;
- интуитивно понятный и удобный интерфейс.

## **Почему «МегаФон» выбрали Case.pro?**

### 1. Интерфейс.

Понятный и удобный дизайн, спроектированный с учетом пользовательского опыта, позволил перейти к работе в системе быстрее и не тратить время на адаптацию и дополнительную кастомизацию продукта.

### 2. Возможность управлять проектами.

Все задачи департамента фиксируются в системе в виде проектов, которые можно дополнительно декомпозировать, связывать между собой, назначать ответственных и делать необходимые пометки.

Кроме того, специальный модуль позволяет online:

- вести учет рабочего времени;
- следить за выполнением KPI;
- получать любую управленческую и аналитическую отчетность;
- равномерно распределять нагрузку и объем задач среди сотрудников.

### 3. Совместный доступ к документам.

Все документы хранятся в системе и доступны для совместной работы. Таким образом эксперты одновременно проводят комплексный анализ документов по заранее определенным картам рисков, сформированным в электронных

системах в режиме чек-листов, а результаты каждой экспертизы автоматически сводятся в комплексный отчет.

4. Наличие тайм-биллинга, который позволяет равномерно распределять нагрузку на всех сотрудников в условиях контрактного обеспечения с ДЗО.

Case.pro автоматически просчитывает стоимость работ по каждому делу в зависимости от тарифной ставки того или иного сотрудника. Time-billing также позволяет оценить эффективность работы – по результатам проверки автоматизация уже дала до 34% экономии рабочего времени юриста.

5. Возможность синхронизации судебных дел с Картотекой Арбитражных Дел.

Синхронизация работы юристов компании и своевременная передача информации в КАД позволяет оперативно отслеживать решения по делам, находящимся в производстве.

6. Создание единой базы типовых документов.

Шаблоны и типовые формы, созданные в Case.pro, в несколько раз сократили издержки на составление и обработку повторяющихся документов, освободив сотрудников департамента от рутинных задач.

В систему загружены более 400 форм договоров и более 2000 форм документов, которые не требуют согласования юристов, что снижает нагрузку на сотрудников Правовой функции. Сотрудники группы компаний МегаФон могут самостоятельно создавать проект договора для решения конкретных бизнес-задач, содержащий скорректированные юристами Правовой функции формулировки с учетом требований действующего законодательства. При формировании нужного проекта договора предусмотрена возможность выбора необходимых условий с учетом интересов компании и

исключением/минимизацией правовых рисков. При проведении экспертизы нетиповых договоров сотрудники Правовой функции используют модуль, сопоставляющий все версии документа в различных форматах, что позволяет сократить временные затраты на экспертизу до 20 минут.

7. Автоматическое формирование отчетов любой сложности.

Система Case.pro позволяет составлять и выгружать отчеты по заданным параметрам – это позволяет оценивать эффективность работы департамента и при необходимости корректировать процесс.

**После внедрения Case.pro правовой департамент «МегаФона» превратился во внутреннюю юридическую фирму.**

### **Как работает Case.pro?**

Для каждого запроса от Заказчиков сотрудники правового департамента создают в Case.pro проекты, затем формируются дела и задачи. Задачи градируются на коэффициенты сложности в рамках процессной работы и последовательно в автоматическом режиме распределяются между группами П.О.Т.О.К. с учетом часовых поясов и текущей нагрузки. Фиксируется потраченное время, и по итогам тайминга выставляется счет. Таким образом, внутренний клиент платит в соответствии со ставкой юриста, количеством и сложностью оказанных услуг.

Автоматизации существующих и новых бизнес-процессов позволила высвободить трудовые ресурсы для интеллектуально емких задач, требующих нестандартного подхода.

Таким образом сотрудники не тратят время на неэффективные действия, их работа прозрачна как для непосредственного руководителя, так и для Бизнес-

заказчика. Не нужно контролировать прохождение процессов, система автоматизации бизнес-процессов позволяет сосредоточиться только на результате. Автоматизация позволила сократить временные затраты по типовым процессам до 50%, повысить значения KPIs правовой функции в среднем на 15 пунктов.

Внедрение продукта Case.pro позволило осуществить:

- централизованный, систематизированный и унифицированный сбор обращений в Правовую функцию;
- автоматизированную маршрутизацию запросов в правовую функцию;
- упрощение работы сотрудников по типовым обращениям;
- высокое качество решения проблем и запросов пользователей.

Таким образом были установлены KPI для всех типов запросов; снижена нагрузка сотрудников Правовой функции в части сбора уточнений, ответов на вопросы, составление типовых документов.

## **«МегаФон» и Case.pro: Результаты в цифрах.**

### **10 000 активных дел**

стали храниться в единой системе с возможностью моментального поиска и доступа к информации.

### **180 штатных юристов**

получили быстрый доступ ко всем документам, делам и задачам, а также возможность точно учитывать свое время и затраты.

### **11 системных отчетов**

было реализовано в системе по требованиям компании.

**30 000 человек**

- количество внутренних клиентов, которые обращаются за юридическими услугами внутри Case.pro.

**63 000 запросов**

ежемесячно обрабатываются в системе внутренней юридической фирмой.

**Более 400 форм договоров и более 2000 форм документов**

были превращены в шаблоны внутри Case.pro и сократили время на создание документов и их экспертизу.

**2 варианта оплаты**

используются для разных типов задач. Почасовая ставка для сложных дел, а фиксированная для типовых задач: подготовка претензии, взыскание просроченной задолженности и других.

*Система Case.pro стала для Правового департамента ПАО «МегаФон» единым рабочим инструментом юриста. У специалистов пропала необходимость работать в нескольких сервисах, все основные действия они могут совершать в одном окне.*

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned at the bottom of the page.