

УРОВЕНЬ ЗРЕЛОСТИ  
КОМПАНИИ И ЕГО ВЛИЯНИЕ  
НА ПРОЦЕСС  
ЦИФРОВИЗАЦИИ БИЗНЕС-  
ПРОЦЕССОВ

# ГАЛКИН НИКОЛАЙ

Опыт в управлении ИТ –  
более 25 лет

Победитель в рейтинге  
«Топ-100 ИТ-лидеров»  
**2022** и **2024** года по  
версии GlobalCIO

Присоединился к  
команде «Кофемании» в  
середине 2023 года



# О КОМПАНИИ

- Сегодня «Кофемания» успешно управляет более чем 40 ресторанами под разными концепциями в Москве и Московской области.



Московские  
рестораны  
[coffeomania.ru](http://coffeomania.ru)



Узбекский ресторан  
[uzbechka.info](http://uzbechka.info)



Мясной ресторан  
[zhazhdakrovi.ru](http://zhazhdakrovi.ru)



Семейная пиццерия  
[barmalini.ru](http://barmalini.ru)



Кондитерское ателье  
«Кофемании»  
[cakeburo.ru](http://cakeburo.ru)



Кафе формата grab-and-go  
[beztarelok.ru](http://beztarelok.ru)

**КОФЕМАНИЯ**  
BEZ TARELOK



Академия Кофемании



Академия Кофемании

Академия «Кофемании»  
[coffeomania-school.ru](http://coffeomania-school.ru)  
[coffeomania.academy](http://coffeomania.academy)

- Обучены тысячи профессионалов для работы в компании.
- Наши рестораны ежедневно посещают 20 000 гостей, при этом 80% из них — постоянные.
- Получено более 50 профессиональных наград в России и за рубежом.



# ПРОБЛЕМАТИКА

**В реальной жизни бизнес-процессы существуют, но ...**

- ✓ Основные CORE системы устарели и нуждаются в замене
- ✓ Бизнес-процессы не формализованы и не описаны
- ✓ Бизнес-процессы фрагментированы
- ✓ Не у всех бизнес-процессов есть владелец.  
Зачастую при исполнении бизнес-процесса происходит передача ответственности
- ✓ Ни кто не владеет ситуацией «в целом»
- ✓ Регламенты отсутствуют или устарели
- ✓ Существенный недостаток точек контроля за исполнением бизнес-процессов

# С ЧЕГО НАДО НАЧИНАТЬ?

Предприятие не может позволить себе прекратить работу на время преобразований, поэтому обеспечение непрерывности перехода к новой структуре является основным требованием.

Изменения проводятся в виде последовательности шагов, каждому шагу должно предшествовать детальное планирование.

- 1 Определиться на каком этапе находится компания
- 2 Разработать и принять стратегию развития
- 3 Составить дорожную карту реализации

# КАК ОПРЕДЕЛИТЬ УРОВЕНЬ ЗРЕЛОСТИ?

## Начальный

- «Ручное» управление процессами
- Процессы не описаны, фрагментированы
- Не у всех бизнес-процессов есть владелец
- Регламенты отсутствуют или устарели

## Фрагментарный

- Над повышением эффективности работает в большей степени ТОП-менеджмент компании
- Описаны и стандартизированы только отдельные бизнес - процессы и операции
- Отдельные IT-системы для разных процессов и функций, не связаны между собой

## Комплексный

- Проекты по улучшениям реализуются
- Большинство процессов компании формализованы и оптимизированы
- Большинство сотрудников вовлечены в процесс улучшений

# СТРАТЕГИЯ – ЭТО ПРОЦЕСС

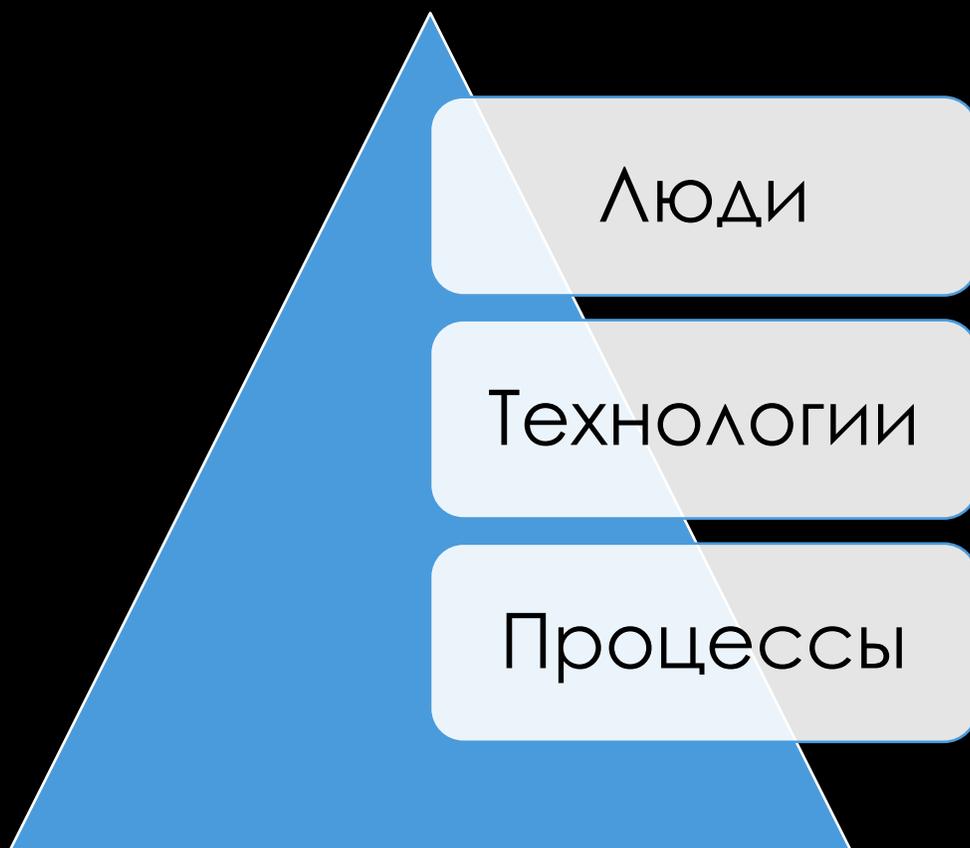
Любая, даже самая совершенная, система планирования не будет работать, без правильно выстроенного процесса.

Важно понимать, что любая стратегия развития является частью общей системы управления компанией, охватывает людей, процессы и технологии и действует на постоянной основе.

Чем более радикальные изменения требуется произвести, тем более важно связать усилия по совершенствованию бизнес-процессов со стратегическими и бизнес-целями и задачами.



# ПЛАНЫ



- **ЛЮДИ**

- Стратегии
- Политики и регламенты
- Обучение и вовлечение сотрудников

- **ТЕХНОЛОГИИ**

- Миграция с ERP Gestory на 1С ERP:УХ
- Миграция с Aloha на ИКО
- Миграция Staff на 1С ЗУП КОРП
- Внедрение DWH+BI+AI и построение системы аналитики данных

- **ПРОЦЕССЫ**

- Описание и регламентация бизнес-процессов
- Переход к процессному управлению
- Геймификация
- Развитие Low-Code платформы
- Выстраивание системы непрерывной модернизации и улучшения процессов

# СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ ПРОЦЕССОВ

**Системный анализ – это анализ взаимосвязей и взаимовлияния процессов разных систем.**

## **Что анализируем:**

- ✓ Реестр процессов, полноту их описания
- ✓ Межфункциональные связи между процессами из разных областей (производство, финансы, продажи)
- ✓ Временные регламенты и контроль сроков исполнения процессы
- ✓ Наличие обратной связи и реакции на отклонения

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ – КАК НАЧАТЬ

**Внутреннее сопротивление, - «победить нельзя возглавить» ?**

«Зачем мне что-то описывать, я итак все знаю»

«Оно всегда работало»

«Зачем мне Вам помогать, чтобы меня робот заменил, а меня уволили?»

Все это – примеры внутреннего сопротивления сотрудников

«Пусть ИТ шники делают» - нет выделенных ресурсов от бизнеса

С внутренним сопротивлением можно и нужно работать, вовлекая людей в обсуждение, проектирование и моделирование процессов

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ – КАК НАЧАТЬ

**Геймификация – как подготовительный этап к цифровизации?**

Решаемые задачи:

- ✓ Вовлечение сотрудников в процесс
- ✓ Повышение прозрачности процесса для всех его участников
- ✓ Улучшение контроля за ходом процесса

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ – КАК ПРОДОЛЖАТЬ?

## Low-Code – как решение, почему бы и нет?

В чем выгода от использования:

- ✓ Схема бизнес-процесса понятна и может быть быстро скорректирована
- ✓ Нарисованная с бизнесом схема процесса сразу идет на исполнение
- ✓ Изменить схему процесса можно «на ходу»
- ✓ Разработка идет быстро, а цена ошибки нулевая, т.к. может быть исправлена «на лету»
- ✓ Решение, в основном, создается руками бизнес-аналитика, а не IT-программиста

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ – К ЧЕМУ СТРЕМИТЬСЯ?

**BPM** (**Business Process Management System**) – деятельность по анализу и совершенствованию бизнес-процессов компании:

- ✓ Группа процессов «Управление развитием»
- ✓ Системный анализ и улучшение бизнес-процессов
- ✓ Часть культуры и образ мышления на всех уровнях
- ✓ Инструмент подготовки к автоматизации

# В ЗАКЛЮЧЕНИИ

- ✓ Цифровизация процессов – сложная область, требующая системного подхода, но ее можно начинать и на низком уровне зрелости компании
- ✓ Все активности по цифровизации бизнес-процессов должны быть связаны со стратегическими и бизнес-целями и задачами
- ✓ Использование простых решений типа Геймификации и Low-Code позволяют упростить переход к полноценной BPM
- ✓ На любом из промежуточных этапов видны - увеличение эффективности использования ресурсов и снижение затрат



СПАСИБО

ГАЛКИН НИКОЛАЙ

ТЕЛ: +79164431767  
E-MAIL: N.GALKIN@COFFEEMANIA.RU