

Применимость инструментов цифровой трансформации

В зависимости от текущего уровня
развития компании

Подготовил: Гришин Виталий

Дата: 23.07.2024





Результаты внедрения BPM платформ 2023-2024

■ Реализованы система управления поручениями (СУП - в prod), система управления совещаниями (СУС - в dev)

- СУП - это ядро для будущих модулей ECM системы, а также точка интеграции с CRM, SRM и др
- СУС – планирование, проведение и протоколирование совещаний, связка с СУП для контроля исполнительской дисциплины, интеграция с MS Exchange

■ Реализована 1-я очередь CRM (в prod)

Лидогенерация, управление воронкой лидов

■ Разработано целевое состояние SRM

(в dev) организация и проведение закупочных процедур; формирование драфта договора; размещение заказов и организация их доставки; работа с рекламациями



Преимущества



Робот работает постоянно



Робот работает быстрее человека



Робот неподкупен



Робот не болеет и не ходит в отпуск



Робот выполняет именно ту работу, на которую запрограммирован.



Робот не совершает ошибок

Ограничения



Чувствительность к изменениям систем и процессов



Необходимо наличие экспертизы в разработке



Применимость к «цифровым» процессам с четким алгоритмом

Когда стоит применять RPA:

1. Большое количество однотипных транзакций, регулярно выполняемых человеком
2. Необходимость выполнения операций 24/7
3. Когда высока цена ошибки (даже при небольшом числе транзакций)
4. Как костыльное решение, когда интегрировать разные ИТ-системы долго и дорого

Может быть звоночком, что компании не нужен RPA:

1. Отсутствие внутренней экспертизы в управлении разработкой в компании
2. Длительное принятие решений, неготовность работать по Agile
3. Супер требовательный ИБ
4. Высокая вариабельность процессов, низкий уровень информатизации
5. Отсутствие описаний процессов и регламентов/процедур
6. Низкое количество однотипных транзакций



Основная проблема в развитии ИТ-систем для управления процессами многих компаний – отсутствие системности:

1. Непонимание менеджментом текущего уровня зрелости процессов и ИТ-систем
2. Попытки скопировать удачные решения других компаний (особенно кросс-индустриальных) без учёта собственных особенностей
3. Хайп во внедрении инструментов, выбор инструментов без участия ИТ-подразделения
4. Попытки внедрения инструментов автоматизации без предварительной информатизации
5. Отсутствие связи генеральной (и/или функциональной) стратегии с планами по развитию архитектуры предприятия (бизнес-процессы, ИТ-системы и др)

Общий алгоритм повышения зрелости процессов с помощью ИТ-систем по управлению бизнес-процессами (Уровень информатизации)



Пока не выполнен предыдущий пункт, не переходим к следующему

Класс ИТ-системы*	Необходимая минимальная функциональность для перехода на следующий уровень
Системы учёта	<ul style="list-style-type: none">• Учёт ведётся в ИТ-системе, ИТ-система (ы) является единственным источником правды• Частота обновления данных в ИТ-системе не реже 1 раза/день• Позволяют формировать стандартные отчёты и экспортировать их из ИТ-системы
Системы электронного документооборота и work-flow	<ul style="list-style-type: none">• Основные процессы, создающие ценность, настроены в ИТ-системе (ах) в виде последовательной цепочки (ЦСЦ)• Для каждой ЦСЦ определён токен, определена статусная модуль движения токена, фиксируется время начала и время окончания пребывания токена на каждом этапе• В ИТ-системе настроены правила маршрутизации токенов по исполнителям.• Исполнители (конкретное ФИО) в режиме онлайн получают информацию о назначении им в работу токена• В ИТ-системе фиксируются логи по прохождению всех токенов
Аналитические системы	<ul style="list-style-type: none">• Разработана и внедрена архитектура управления данными (обеспечены связанность, непротиворечивость, безопасность, связанность)• Настроен процесс управления мастер-данными• Создано единое хранилище данных, платформа подготовки данных и self-service визуализации• Созданы дашборды, с настроенным автообновлением по всем КПЭ процесса (ов) и публикацией на Report Server

* Многие современные ИТ-системы сочетают в себе сразу несколько классов (к примеру, BPM платформы)

Мировой лидер
березовой фанеры



Контакты

Гришин

Виталий Владимирович



Руководитель направления по
улучшению бизнес-процессов



<https://www.linkedin.com/in/vitaly-grishin-5820a56b/>
Telegram @grishvit



+79062576095 (WhatsApp и звонки РФ)
+34674572839 (WhatsApp и звонки Испания)



vitaliy.grishin@sveza.com