

Мягкие способы внедрения информационных систем

на примере Elma365

Подготовил: Татьяна Семилетова

Дата: 22.07.2025



Результаты внедрения ELMA365 за 2023-2025

■ Управление поручениями:

- ядро управления своей эффективностью – все задачи в одном месте
- современный интуитивно-понятный интерфейс
- удобная система уведомлений

■ Управление совещаниями:

- структурированное создание повестки создание поручений из карточки совещания
- автоматическое формирование и отправка протокола по итогам совещания в электронную почту
- отслеживание выполнения поручений, поставленных на прошлых совещаниях

■ Планы корректирующих мероприятий:

- объединение нескольких подразделений в единый сквозной ПКМ по компании
- автоматическое создание поручений из корректирующих мероприятий
- контроль прогресса выполнения ПКМ

■ Реализована 1-я очередь Цифровой ДРП

Фиксация отклонений по качеству и устранение причин



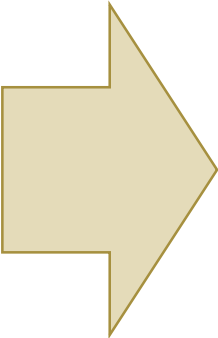
Карта взаимосвязей модулей ELMA365 и других ИС Свезы



 - модуль реализован и доступен всем сотрудникам Свезы

 - модуль в процессе настройки или его реализация запланирована на 2025

Опыт предыдущих внедрений ИС
- Соппротивление изменениям - Консерватизм сотрудников – люди привыкли работать по старым схемам и не хотят переучиваться. - Страх перед новыми технологиями – некоторые сотрудники боятся, что не справятся с системой или что она заменит их. - Непонимание выгод – если персонал не видит преимуществ новой системы, мотивация к ее использованию падает.
- Недостаточная подготовка и обучение - Слабое обучение – одного вебинара мало, пользователи будут совершать ошибки или избегать систему. - Сложность интерфейса – если система неудобна, сотрудники найдут обходные пути.
- Организационные и коммуникационные проблемы - Отсутствие поддержки руководства – если топ-менеджмент не вовлечен, сотрудники не воспринимают систему серьезно. - Разные уровни цифровой грамотности – одни быстро осваивают ИС, другие испытывают трудности, что создает дисбаланс. - Конфликты между отделами – например, ИТ-отдел внедряет систему, а бизнес-подразделения саботируют из-за неучтенных потребностей.
- Психологические и мотивационные барьеры - Страх контроля – сотрудники могут воспринимать ИС как инструмент слежки (например, поручения). - Потеря статуса – эксперты старой системы теряют влияние, что вызывает сопротивление. - Недостаток вовлеченности – если пользователей не привлекали к разработке, система может не учитывать их реальные нужды.



A

Awareness - понимание необходимости изменений.

D

Desire - желание участвовать в изменениях.

K

Knowledge - знание, как действовать в новых условиях

A

Ability - уметь применять новые знания на практике.

R

Reinforcement – изменения подкреплены и поддержаны.

Воронка пользователя и управление переходом по стадиям



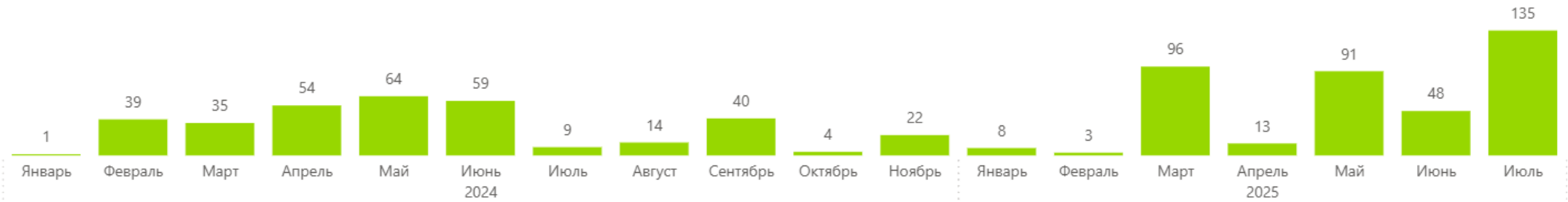
Управление внедрением на основе цифр (ELMA365->PowerBI)



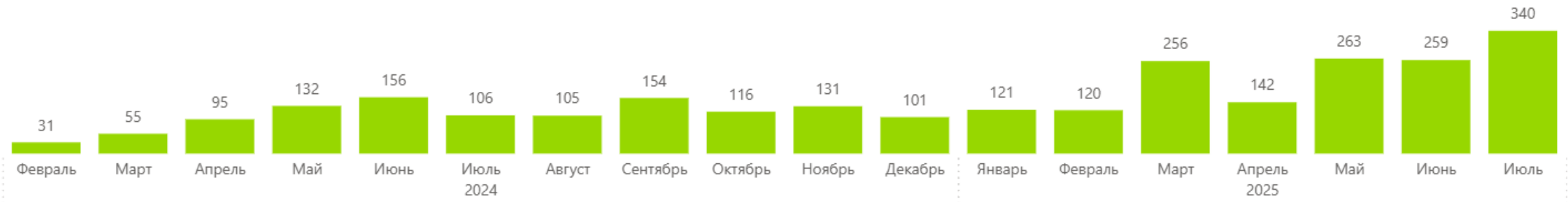
Дата		Событие		
Все		Все		
Пользователь	Просмотров	Объектов создано	Количество событий	Последняя активность
Абакумов Михаил Викторович			4	9 июля 2025 г.
Абдулганеев Вячеслав Васильевич	1		30	18 июля 2025 г.
Абдуллина Лилия Гарифулловна	3	4	171	29 мая 2025 г.
Абрамова Мария Владимировна	6		138	29 мая 2025 г.
Всего	103 581	564 664	4 101 533	20 июля 2025 г.

Модуль		Пользователь	
Все		Все	
Модуль	Просмотров	Количество изменений в объектах	
Технический	1 923	1 564 961	
CRM	76 264	175 454	
Совещания	2 395	31 089	
Клиентский сервис	16 158	26 087	
Поручения	6 106	13 230	
Колл-центр	6	11 152	
Другое	551	1 474	
Всего	103 581	1 823 626	

Даты первых действий пользователей



Уникальных пользователей





Контакты

Семилетова

Татьяна Сергеевна



Бизнес-аналитик, руководитель проекта по
внедрению BPM-платформы ELMA365



+7(923) 402-02-18



ts.semiletova@sveza.com