

Отчёт SynerTEAM

Август 2020

ЗАДАНИЕ

Спроектировать и реализовать единое окно **мобильный инструмент (планшет) для сотрудников**

Зачем?

- Низкая скорость оформления заказа в салоне
- Оформление заказа в 5 окнах
- Недовольные клиенты
- Упущенные продажи
- Избыточный персонал

Что?

- Сократить срок оформления заказа и обслуживания клиента в салонах
- Обеспечить единое окно для обслуживания
- Повысить качество сервиса в магазинах
- Исключить упущенные продажи

Когда?

- MVP – декабрь 2020 г., 3 месяца

Как?



Краткий статус

| | | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|--|
| Диагностика проблемы | | | | | |
| Задачи | | | | | |
| Критерии | | | | | |
| Решения | | | | | |
| План реализации | | | | | |

Оценка уровня командного взаимодействия

- Взаимное Уважение и Доверие
- Качество решения
- Сроки выработки решения

Проведено 7 сессий.

На сессиях наблюдается высокий
уровень командного взаимодействия.

Составлен план внедрения.



ЗАДАНИЕ

САРІ

| | | |
|----------|-----------------|----------------------|
| Р | Имплементор | Иван Лашков |
| А | Администратор | Александра Сафронова |
| І | Интегратор | Ольга Старожук |
| Е | Генераторы идей | Екатерина Удальцова |
| | | Мария Третьякова |
| | | Елена Дембицкая |
| | | Юлия Михальская |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Когда?

Выработать решение и внедрить
за 8 недель

Диагностика проблем

1. Долгое согласование договоров

2. Неудобные формы/маршруты кадровых документов.

3. ИТ заявки:

- названия заявок не понятные для оформляющих заявку
- избыточное количество согласующих ИТ заявок
- избыточное количество ИТ процессов требующих прохождения через Директум
- форма ИТ заявок содержит избыточное количество информации
- список пользователей неактуальный

Сформировано 9 PIPs:



Определение задач

1. Сократить количество документов за счет укрупнения категорий
 2. Исключить лишних согласующих
 3. Защитить типовыми формами договора и минимизировать согласующих
 4. Юристы должны получать финальную версию документа / информирование
 5. Создать режим рецензирования документа пришедшего на согласование
 6. Проверить интеграцию Директум 2 с 1С по сотрудникам, штатному расписанию
 7. Проработать интеграцию с учетной системой
 8. Выделить виды документов для Директум
 9. Описать жесткие маршруты и количество согласующих
 10. По ИТ заявкам: определить какие виды заявок не должны идти через Директум, каких согласующих требуют заявки в Директму и убрать лишних.
 11. Упростить формы ИТ заявок по подразделениям
 12. Убрать лишних, уволенных и неактуальных пользователей
-



Критерии хорошего решения

| Критерии по направлениям | Метод расчета | Измеримый параметр | Метод сбора |
|--|---|---|---------------|
| Договорные документы | | Факт | Цель |
| Количество Договоров на согласовании у юриста в мес. сократилось | кол-во документов февраль 2020 | 2221 | меньше на 20% |
| Количество согласующих уменьшится | % оптимизации маршрута через кол-во согласующих | 100% | меньше на 25% |
| кол-во маршрутов сократились | | 11 | |
| Кадровые документы | | | |
| Опрос пользователей: | | | |
| Вопрос 1: скорость заполнения заявки сократилась ? | | | |
| Вопрос 2: время на исполнения заявки для исполнителя сократилось? | | | |
| Количество заявок в почте сократилось | только по доработанным маршрутам | заявки на совмещение - 40 в мес | 0 |
| | | заявки на согласование премии -55 в мес | 0 |
| ИТ-заявки | | | |
| Опрос пользователей: | | | |
| Вопрос 1: Насколько понятно, какую заявку нужно заполнить для достижения вашей цели? | шкала от 1-5 | | |
| Вопрос 2: Насколько просто заполнять заявку? | шкала от 1-6 | | |
| количество двойных записей пользователей сократилось | | 250 | на 50% |
| количество ИТ2 заявок, которые идут напрямую на СД без Директум | | 0 | |

1. Директум общие:

- Отключить пользователей Директум , которые не работали до 01.01.2020
- Актуализировать список пользователей Директум: убрать двойные записи

2. Договоры - маршруты согласования

- Оставить 3 маршрута с минимальным количеством согласующих: для типовой формы договора, для нетиповой формы, для уведомления юридической службы.
- Для каждой категории разработать карточку с набором обязательных полей для конкретной категории
- Оставить единый срок прохождения согласования в соответствии с действующим регламентом
- Использовать при внедрении тех. возможность: создать режим рецензирования документа пришедшего на согласование; обеспечить неприкосновенность защищенного файла
- Все изменения сделать в Директум 1. Реквизиты компаний ПМТ и пользователей ПМТ должны появиться в Директум 1, по возможности перенести лицензии Директум 2 ПМТ в Директум 1. После этого договоры в Директум 2 не ведутся.

3. Типовые договоры

- Типовые формы Договоров будут подготовлены для каждого подразделения с учетом их интересов.
- Шаблоны типовых договоров хранить в Директум
- Разовые договоры с суммой менее лимита до 500 000 руб не хранятся в бумажном виде, хранятся только в виде эл. документа в Директум.
- Предусмотреть процедуру контроля СБ: исключить возможность дробления крупного договора на несколько по 500 000 руб.



Решения

4. Процессы HR в Директум

- Перенести процессы HR в Директум
- Изменить маршруты в Директум 1. Юр лица из Директум 2 подключаются к Директум 1 при переходе на ЗУП.
- Оставить согласующих в текущем формате, пересмотреть порядок согласования при переходе на новую оргструктуру HR.
- Оставить за рамками внедрения: Заявки на подбор, Заявки на увольнение. Эти процессы будут изменяться в ближайшее время, изменения затронут не только Директум, но и другие системы, возможно, что они будут реализованы не в Директум"
- Необходимо доработать дизайн бизнес-процессов по заявкам на льготы после окончания функционального дизайна по корпоративному порталу.

5. ИТ заявки ИТО1 и ИТО2

- Дополнительно проработать с системным администрированием и тех. поддержкой состав ИТ заявок (ИТО1 и ИТО2) и их минимизацию


6. ИТ заявки подразделений

- Формы ИТ заявки по подразделениям должны быть переработаны: упростить вид формы, учесть потребности пользователя, переработать маршрут согласно категории и действиям с подразделением (открытие / изменение / закрытие).



План реализации

| Что сделать | Кто | Когда |
|--|---------------|-------|
| Директум общие | | |
| Отключить пользователей Директум, которые не работали до 01.01.2020 | Е. Удальцова | 20.08 |
| Удалить лишних двойных пользователей по списку | Ю. Михальская | 02.09 |
| Повести итоги внедрения по Критериям оценки результата внедрения | А. Сафронова | 29.10 |
| Договоры - маршруты согласования | | |
| Создать шаблон универсальной Карточки с максимально необходимым количеством полей | Е. Дембицкая | 18.09 |
| Провести презентацию блю принта новых маршрутов | Е. Дембицкая | 23.09 |
| Принять решение о передаче новых маршрутов на ИТ реализацию | И. Лашков | 23.09 |
| Создать новые маршруты в системе Директум | Е. Удальцова | 29.09 |
| Проинформировать пользователей об изменениях в работе с Договорами в Директум | М. Катаева | 29.09 |
| Типовые договоры | | |
| Провести аудит текущих форм договоров, приходящих на согласование в юр. службу регулярно в одинаковой форме. | Е. Дембицкая | 21.08 |
| Создать новые маршруты типовых договоров в системе Директум | Е. Удальцова | 29.09 |
| Проинформировать пользователей о правилах использования типовых договоров в компании | М. Катаева | 29.09 |
| Найти дополнительный потенциал на создание типовых форм совместно с подразделениями | Е. Дембицкая | 01.10 |



План реализации

| Что сделать | Кто | Когда |
|--|---------------|------------------|
| Процессы HR в директум | | |
| Оценить сроки ИТ реализации | Ю. Михальская | 07.09 |
| Провести ИТ интеграцию Директум и ЗУП | Ю. Михальская | по итогам оценки |
| ИТ заявки ИТ01 и ИТ02 | | |
| Оптимизировать заявки ИТ01 и ИТ 02 | Ю. Михальская | 15.09 |
| Оптимизировать маршруты заявок ИТ | Ю. Михальская | 15.09 |
| Реализовать новые маршруты ИТ заявок в Директум | Ю. Михальская | 18.09 |
| Проинформировать пользователей об изменениях в работе с ИТ заявками в Директум | М. Катаева | 21.09 |
| ИТ заявки подразделений | | |
| Реализовать новые маршруты ИТ заявок в Директум | Е.Удальцова | 18.сен |
| Проинформировать пользователей об изменениях в работе с ИТ заявками в Директум | М. Катаева | 21.09 |



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

