



# Новый взгляд на систему документооборота

Алексей Пикулев, генеральный директор  
*«Гибкие Технологии»*  
[www.gibtech.ru](http://www.gibtech.ru)

# О компании

- Компания «Гибкие технологии» работает на рынке систем управления бизнес-процессов с 2008 года.
- Основные компетенции: управление проектами, автоматизация бизнес-процессов.
- Основные сегменты работы: SMB
- Отрасли: банки, телеком, энергетика, ЖКХ, производство
- Организатор Клуба экспертов в области управления бизнес-процессами – BPM-club

# План презентации

- Почему ВРМ – это всерьез и надолго
- Как ELMA подбирает ключи к рынку ВРМ
- Примеры использования подхода
- Заключение

# Компания. Задачи

## **Топ-менеджер(ы)**

Перевод целей организации в задачи и систему процессов

## **Менеджеры**

*Начальники отделов,  
департаментов, направлений*

Формирование, постоянное улучшение процессов

Реализация задач, поставленных руководством

## **Офисные сотрудники**

Исполнение, решение оперативных задач строго в рамках зон ответственности

## **Рабочие**

*Производство, склад, услуги*

Производство изделий  
Оказание услуг

# Система управления.

## Что бы хотелось получить ?

**Топ-менеджер(ы)**

Информация должна быть «на ладони»  
Мало времени

**Менеджеры**

*Начальники отделов,  
департаментов, направлений*

Должен управлять эффективностью и  
улучшением процессов в своей области

**Офисные сотрудники**

Исполнительская дисциплина

**Рабочие**

*Производство, склад, услуги*

Качественное выполнение,  
гарантированно качественный продукт  
или услуга на выходе

# Компания. Инструменты ВРМ-системы

**Топ-менеджер(ы)**

**Менеджеры**

*Начальники отделов,  
департаментов, направлений*

**Офисные сотрудники**

**Рабочие**

*Производство, склад, услуги*

**Инструмент: ВРМ – система**

Инструмент 3.  
Управление показателями (KPI)

Инструмент 2.  
Исполняемые бизнес-процессы

Инструмент 1.  
Регламентация, Инструкции

# Как ELMA подбирает ключи к рынку BPM



elma

Управление бизнес-процессами

Имя пользователя:

Самый умный|

Пароль:

●●●●●●●●

Запомнить меня на этом компьютере

Войти в систему

# Регламентация. Что важно ?

- **АВТОМАТИЧЕСКИ ИЛИ РУКАМИ ?**

- **ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЕ ХРАНИЛИЩЕ**

- **УПРАВЛЕНИЕ УЛУЧШЕНИЕМ, ХРАНЕНИЕ ВСЕХ ВЕРСИЙ**

*Владелец процесса должен иметь быстрый доступ на редактирование, простой процесс согласования*

- **ОЧЕНЬ БЫСТРЫЙ ДОСТУП К ИНСТРУКЦИЯМ, РЕЛЕВАНТНОСТЬ**

*Документы – под рукой. Только нужные документы.*

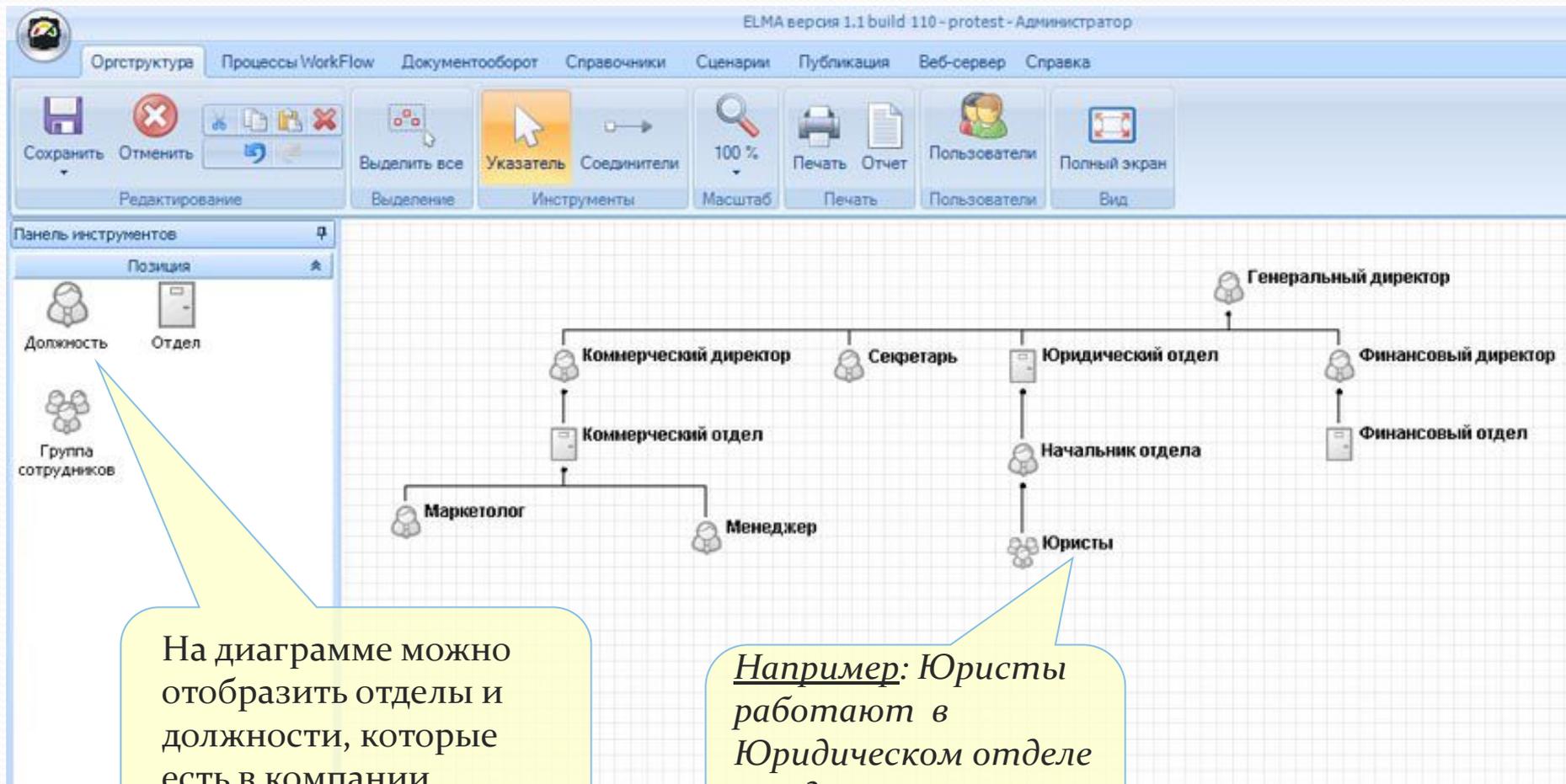
**2 основные проблемы регламентов:**

1. Актуальность
2. Сложность контроля исполнения и качества исполнения отдельных шагов

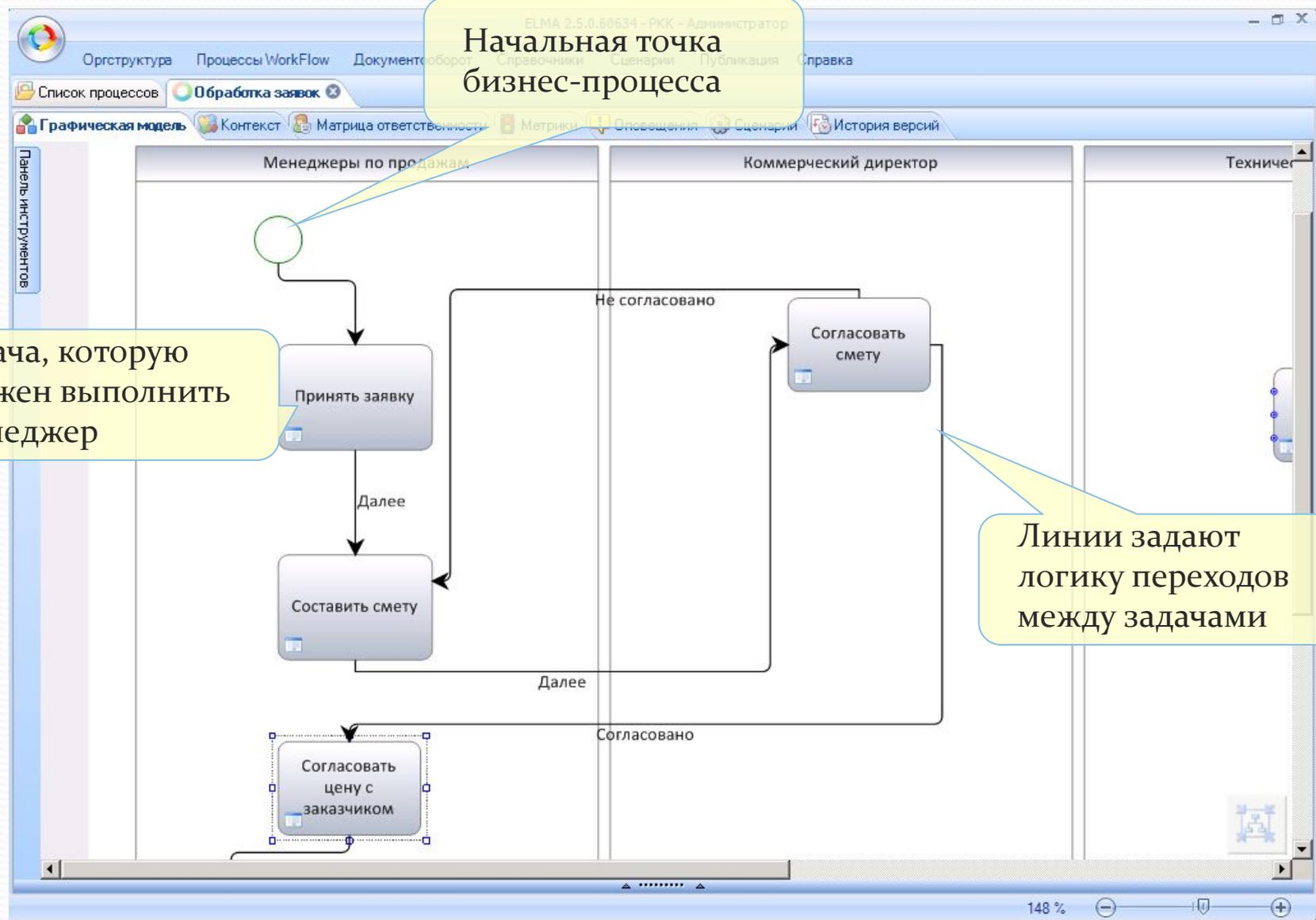
# Исполняемые бизнес-процессы

- **РЕГЛАМЕНТЫ СДЕЛАНЫ, НО ЛЕЖАТ «НА ПОЛКЕ»**
- **НЕОБХОДИМО УСКОРИТЬ (УПОРЯДОЧИТЬ) ПРОЦЕСС**  
*Организовать взаимодействие исполнителей из разных подразделений компании*  
*Сделать надо быстро*  
*Процесс будет подвержен изменениям*  
*Сотрудники территориально распределены*
- **КОНТРОЛЬ**  
*Контроллер должен четко понимать что происходит по его процессам*  
*Система должна автоматически контролировать соблюдение регламента*

# Организационная структура



# Задаем логику движения документа



# Контекст бизнес-процесса

The screenshot shows a software application window titled 'Обработка заявок' (Request Processing). It features a navigation bar with tabs: 'Графическая модель', 'Контекст', 'Матрица ответственности', 'Метрики', 'Оповещения', 'Сценарии', and 'История версий'. Below the navigation bar is a table with the following columns: 'Название' (Name), 'Тип данных' (Data Type), 'Значение по умолчанию' (Default Value), 'Редакт' (Edit), 'Входн' (Input), and 'Выход' (Output). The table contains several rows, with the row 'Комментарии менеджера' (Manager's comments) highlighted in orange. A dropdown menu is open over this row, showing a list of data types: 'Простые' (Simple), 'Составные' (Composite), 'Файлы' (Files), 'Работа с клиентами' (Customer Work), 'Типы 1С' (1C Types), 'Статус' (Status), 'Сообщение об ошибке' (Error Message), 'Справочники' (Reference Lists), and 'Документы' (Documents). The 'Простые' category is expanded, showing a list of specific data types: 'Строка' (String), 'Текст' (Text), 'HTML', 'Целое число' (Integer), 'Дробное число' (Decimal), 'Дата/время' (Date/Time), 'Временной интервал' (Time Interval), 'Да / нет' (Yes/No), 'Выпадающий список' (Dropdown List), 'Деньги' (Money), 'URL', and 'Разделитель' (Separator). The 'Текст' option is selected with a checkmark.

Название	Тип данных	Значение по умолчанию	Редакт	Входн	Выход
Комментарий	Комментарий			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Тема	Строка			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Описание заказа	Текст			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Тип продукции	Выпадающий список			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Смета	Файл			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сумма заказа	Деньги	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Комментарии менеджера	Текст			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Заказчик	Строка			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Контактные данные заказчика	Текст			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Контекст процесса содержит набор данных, которые нужны для принятия решения при выполнении задач по процессу

Главная страница

- Сообщения (6)
- Задачи (11)
- Календарь
- Процессы
- Документы
- Работа с клиентами
- Отчеты
- Справочники

Иванова Светлана Юрьевна

Сменить пароль | Настройки | Выйти

Задача | Создать документ | Запустить процесс | Создать событие | Назначить звонок | Назначить встречу | Настроить страницу

5 ноября 2010 г.

**Обзор процессов** Закрыть

- Все процессы
  - Кадры
  - Производство
  - Новое производство
    - Обработка заявок (Карта)
  - Интеграция с 1С
    - Заявка в ИТ отдел (Карта)
    - Тест (Карта)
    - Служебная записка (без ЭД) (Карта)
    - Создать и оплатить счет (Карта)
    - Заявка на приобретение офисной техники (Карта)
    - Создание и Согласование договора (Карта)

Запустить | Отмена

Тип	Пр.	Дата	Название
		19.06.2010	Интеграция с 1С
		19.07.2010	подготовить статистику Периодическая задача
		19.08.2010	подготовить статистику Периодическая задача
		19.09.2010	подготовить статистику Периодическая задача

Интеграция с 1С

- Пример вызова процедуры 1С
- Реализация товара

Календарь

# Выполнение задачи

- Главная страница
- Сообщения (6)
- Задачи (13)**
  - Поиск задач
  - Мои задачи
    - Задачи мне
      - Мои задачи (13)
      - На контроле (1)
      - Просроченные (9)
      - Выполненные (0)
      - Завершенные
    - Задачи от меня
    - Периодические задачи
- Календарь
- Процессы
- Документы
- Работа с клиентами
- Отчеты
- Справочник

Сохранить Отмена Работа начата Действия Карта процесса История Добавить улучшение

Иванова Светлана Юрьевна

[Сменить пароль](#) [Настройки](#) [Выйти](#)

## Принять заявку

<b>Название процесса</b>	Обработка заявок		
<b>Экземпляр процесса</b>	Производство и монтаж стеллажа	<b>Инициатор</b>	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)
<b>Дата запуска</b>	05.11.2010 17:56	<b>Ответственный</b>	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)

Главная страница Вопросы (0/0)

<b>Тема*</b>	<input type="text" value="Производство и монтаж стеллажа"/>
<b>Описание заказа*</b>	<input type="text" value="2x3 метра&lt;br/&gt;Черный&lt;br/&gt;Спецификацию вышлет"/>
<b>Тип продукции*</b>	<input type="text" value="Стеллаж"/>
<b>Заказчик*</b>	<input type="text" value='ООО "ИПКОМ"'/>
<b>Контактные данные заказчика*</b>	<input type="text" value="Тел. 76-84-56&lt;br/&gt;Иванов Максим"/>

-> Составить смету

# Контроль. Мои процессы

Назад Иванова Светлана Юрьевна  
[Сменить пароль](#) [Настройки](#) [Выйти](#)

## Мои процессы - Обработка заявок

Процесс:     Название:

Ответственный:     Выполнялся с:     По:

Задача:     Исполнитель:

- Текущие процессы (2)**    Задачи (1)    Завершенные процессы (0)    Прерванные процессы (0)

Колонки

Кол-во:  | Найдено записей: 2 | Страницы: 1

Название	Задача	Исполнитель	Дата запуска	Ответственный	
Производство и монтаж стелажа	Принять заявку	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)	05.11.2010	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)	<a href="#">Карта</a>
Производство и монтаж стелажа	Согласовать смету	Хватов И.С. (Коммерческий директор)	05.11.2010	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)	<a href="#">Карта</a>

# Контроль. Мониторинг процесса

## Обработка заявок



Информация

Текущие процессы (4)    Завершенные процессы (0)    Прерванные процессы (0)    Последняя активность

Зоны ответственности		Развернуть	Свернуть	Исполнители	
<input checked="" type="checkbox"/> Менеджеры по продажам	2			Беренцев А.В.	1
<input type="checkbox"/> Коммерческий директор	2			Хватов И.С.	2
Согласовать смету	2			Иванова С.Ю.	2
Оповещение	0				
Не согласовано	0				
<input type="checkbox"/> Технический директор	1				
Поставить в производственный план	0				
Согласовать технические условия	1				
Не согласовано	0				
<input checked="" type="checkbox"/> Мастер участка 1	0				

### Все процессы

Отобразить все задачи

Процессы (4)    Задачи (5)

Колонки

Кол-во: 10 | Найдено записей: 4 | Страницы: 1

Название	Задача	Исполнитель	Дата запуска	Ответственный	
<input checked="" type="checkbox"/> Производство и монтаж стелажа	Принять заявку	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)	05.11.2010	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)	Карта
<input checked="" type="checkbox"/> Производство стойки	Согласовать технические условия Согласовать смету	Беренцев А.В. (Технический директор) Хватов И.С. (Коммерческий директор)	07.11.2010	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)	Карта
<input checked="" type="checkbox"/> Производство и монтаж стелажа	Согласовать смету	Хватов И.С. (Коммерческий директор)	05.11.2010	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)	Карта
<input checked="" type="checkbox"/> Стелаж черный	Принять заявку	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)	07.11.2010	Иванова С.Ю. (Менеджеры по продажам)	Карта

# Оптимизация бизнес-процессов

- **КОНЦЕПЦИЯ VRM – ЭТО КОНЦЕПЦИЯ БЫСТРЫХ ИЗМЕНЕНИЙ**
- **УТРОМ ИДЕЯ – ВЕЧЕРОМ РЕШЕНИЕ**  
*ELMA позволяет организовать улучшение процессов «на лету» без остановки работы системы*  
*Поэтапное внедрение процесса – быстрый отклик от пользователей*  
*Быстрая реакция на изменение требований*

# Оптимизация бизнес-процессов

**Сократить время на автоматизацию**

Средства моделирования процессов и интерфейсов

**Измерять ключевые показатели**

Сбор истории, средства построения отчётов

**Исключать узкие места в процессах**

Динамические зоны ответственности

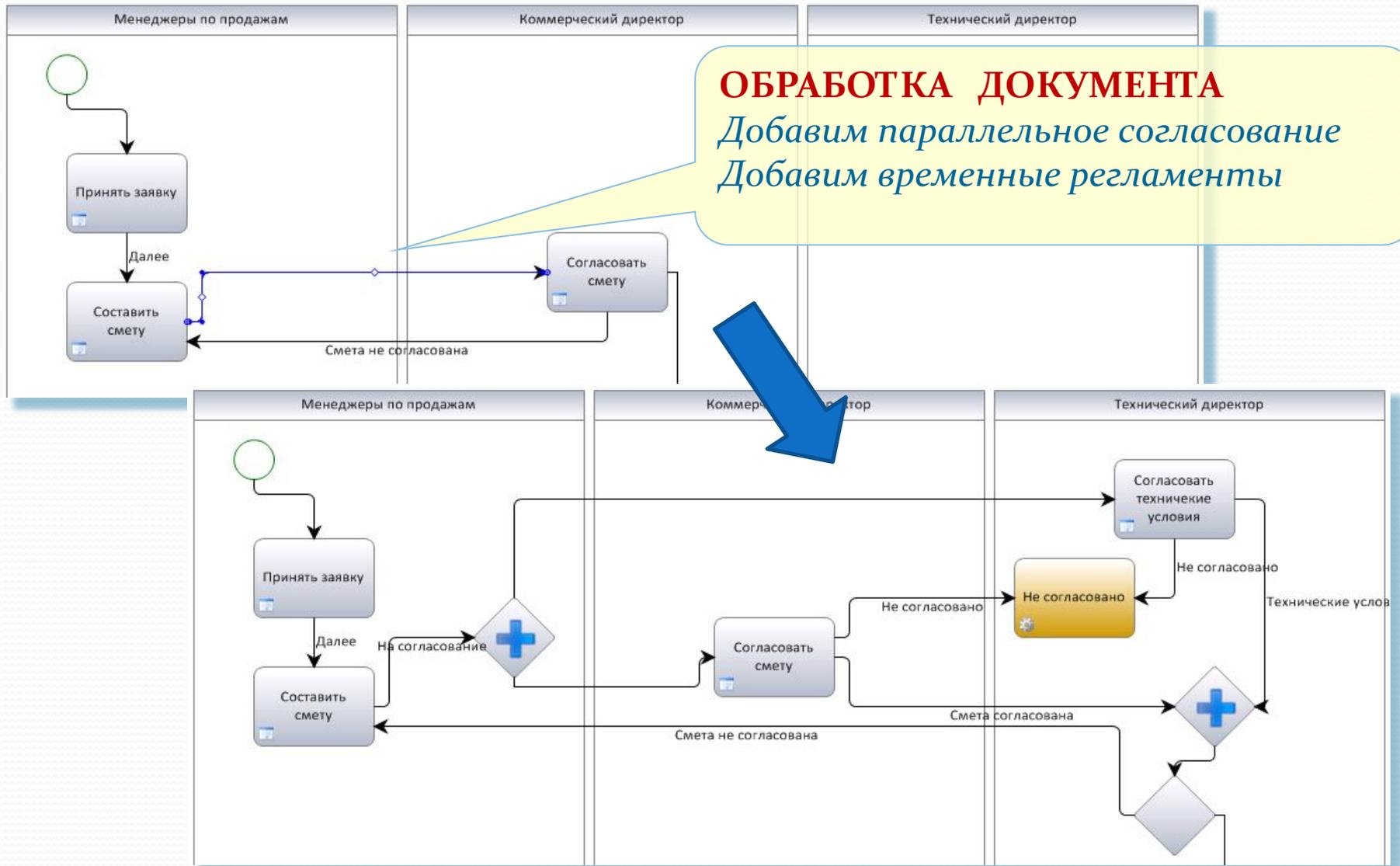
**Исправить узкие места (А что если?...)**

Средства имитационного моделирования

**Запустить новую версию процесса**

Средства поддержки версионности

# Параллельное согласование



## ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТА

Добавим параллельное согласование  
Добавим временные регламенты

# Управление показателями (КРІ)

- **ЛИШЬ 20% ПРОЦЕССОВ ХОРОШО АВТОМАТИЗИРУЮТСЯ**  
*Автоматизация может больше отвлекать, много процессов там где нет компьютеров и т.д.*
- **«НЕАВТОМАТИЗИРОВАННЫМИ» ПРОЦЕССАМИ ТОЖЕ НУЖНО УПРАВЛЯТЬ**  
*Управлять можно только тем, что можно измерить*
- **НЕОБХОДИМО ВИДЕТЬ ОБЩУЮ КАРТИНУ ПО КОМПАНИИ**
- **НЕОБХОДИМО ПРИВЯЗЫВАТЬ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ПРОЦЕССОВ К СИСТЕМЕ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА**
- **ДЛЯ ЧЕГО ЭТО НАДО ? ЕСТЬ ОТЧЕТЫ !??**

# Управление показателями (КРІ)

- **Шаг 1. МОДЕЛИРОВАНИЕ**

*В самом начале необходимо определить какие показатели являются значимыми и какие показатели стоит отслеживать*

- **Шаг 2. ИЗМЕРЕНИЕ**

*Управлять можно только тем, что можно измерить*

- **Шаг 3. ВИЗУАЛИЗАЦИЯ**

*Руководство должно видеть общую картину, каждый из сотрудников должен в режиме real-time видеть свою зону ответственности*

---

- **Шаг 4. ДЕНЬГИ. МОТИВАЦИОННАЯ СХЕМА**

*«Все просто так, кроме денег» 😊*

# В качестве резюме: почему BPM?

- BPM-платформа универсальна
- BPM даёт возможность онлайн мониторинга эффективности
- BPM даёт возможность изменения и настройки логики в широких пределах без программирования

**VS.**

- СЭД ориентированы на организационно-распорядительный документооборот
- Workflow-движок СЭД ориентирован на программиста
- Возм-ти СЭД при построении отчётов по процессам и производительности сотрудников в режиме он-лайн крайне ограничены
- Возможности СЭД по настройке логики без программирования ограничены

# Примеры использования подхода из нашей практики

## Банк:

*Использование процессов обработки клиентских заявок по кредитным процессам с накоплением информации в единую базу по клиентам Банка и по отказам.*



## Телеком:

*Реализация процессов продажи услуг в области телекоммуникаций для всех точек продаж*



# Примеры использования подхода из нашей практики

## Энергоснабжение:

*Проектирование процессов технологического присоединения для клиентов – юридических и физических лиц с учетом нормативных ограничений (сроки).*



## ЖКХ

*Проектирование системы обращений граждан и юридических лиц*



# Преимущества подхода

- Быстрая разработка
- Видим точку ответственности в каждый момент
- Видим статус процесса
- Можем измерять показатели
- Можем улучшать процесс



Алексей Пикулев, генеральный директор  
«Гибкие Технологии»  
[www.gibtech.ru](http://www.gibtech.ru)



г. Екатеринбург

Телефон: +7(343)375-90-73

[info@gibtech.ru](mailto:info@gibtech.ru)