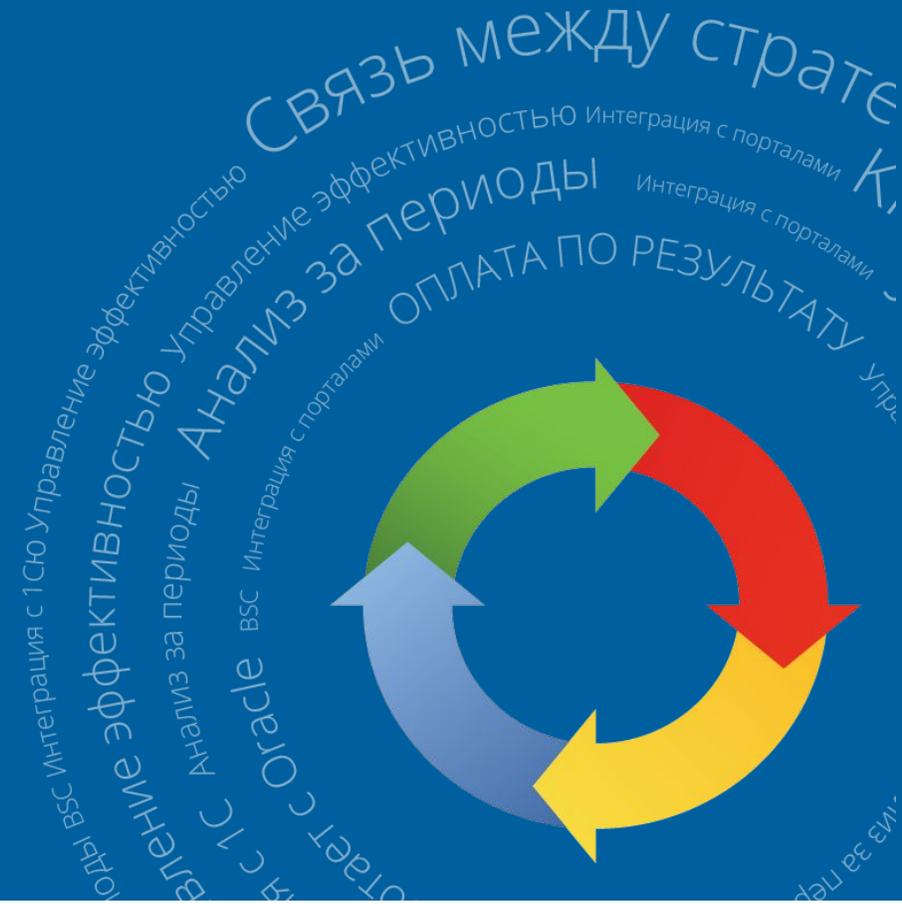


# ELMA KPI



Система управления  
бизнес-процессами и эффективностью

2016



**2008-2016**  
Более 600  
проектов  
внедрения

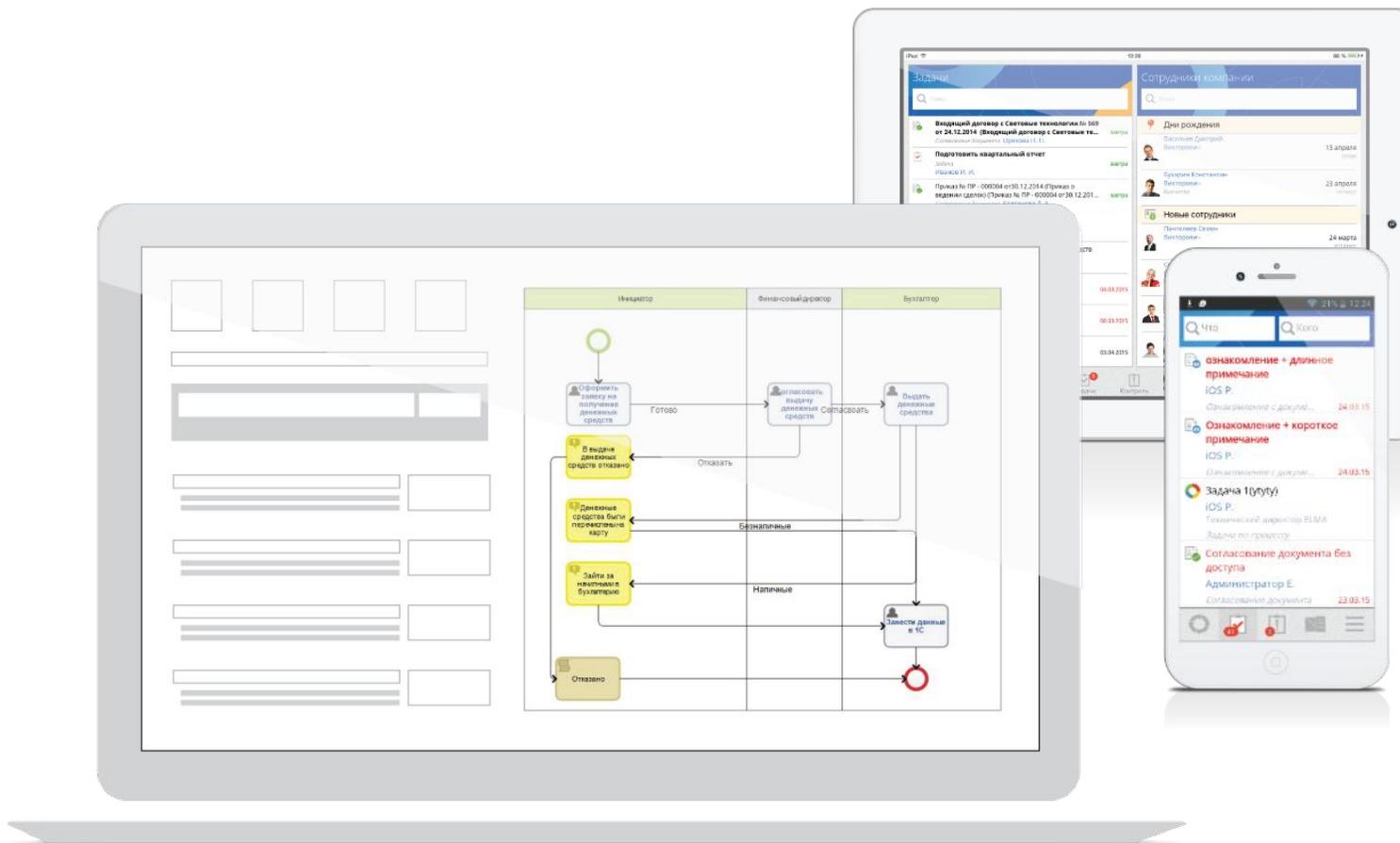


**№1 BPMС в России &  
СIS**



**Глобальная  
разработка**

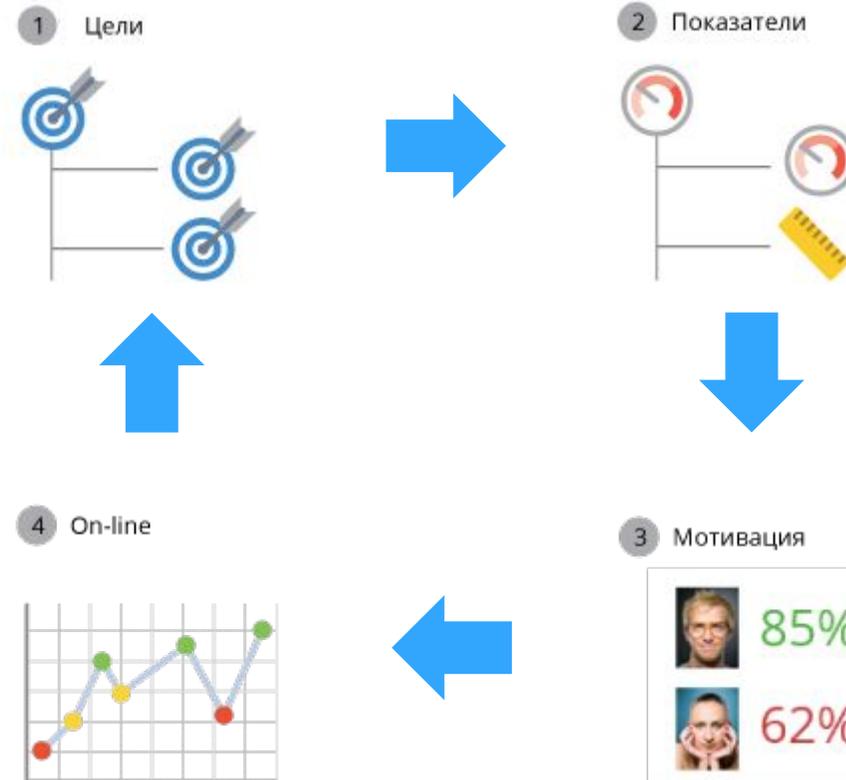


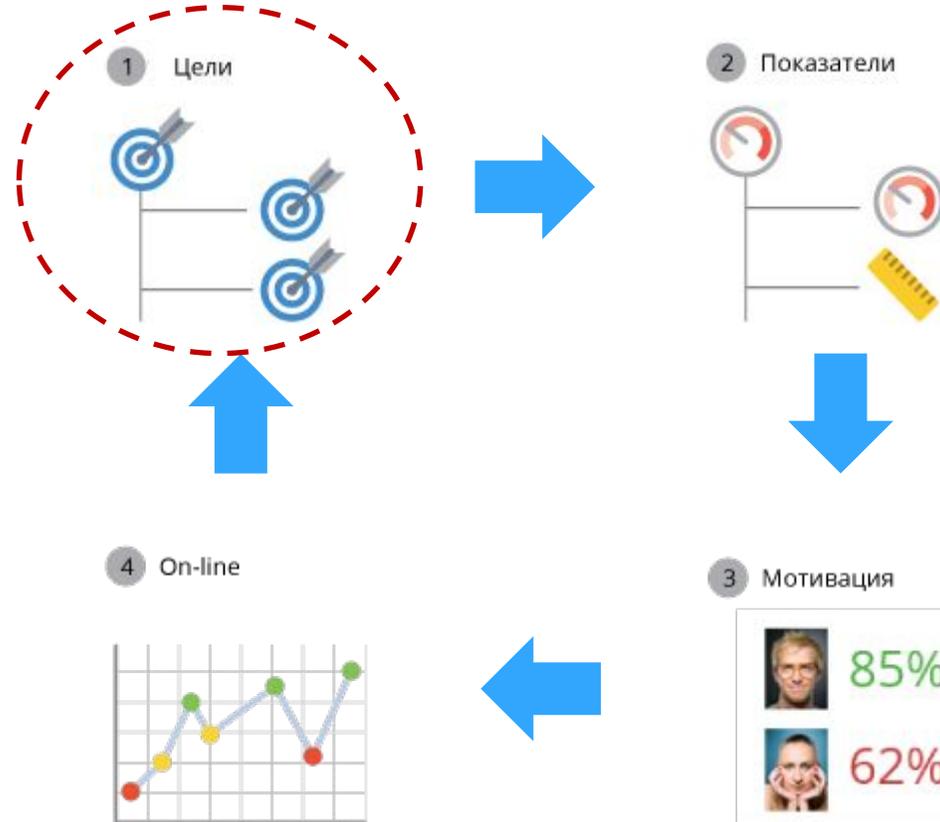


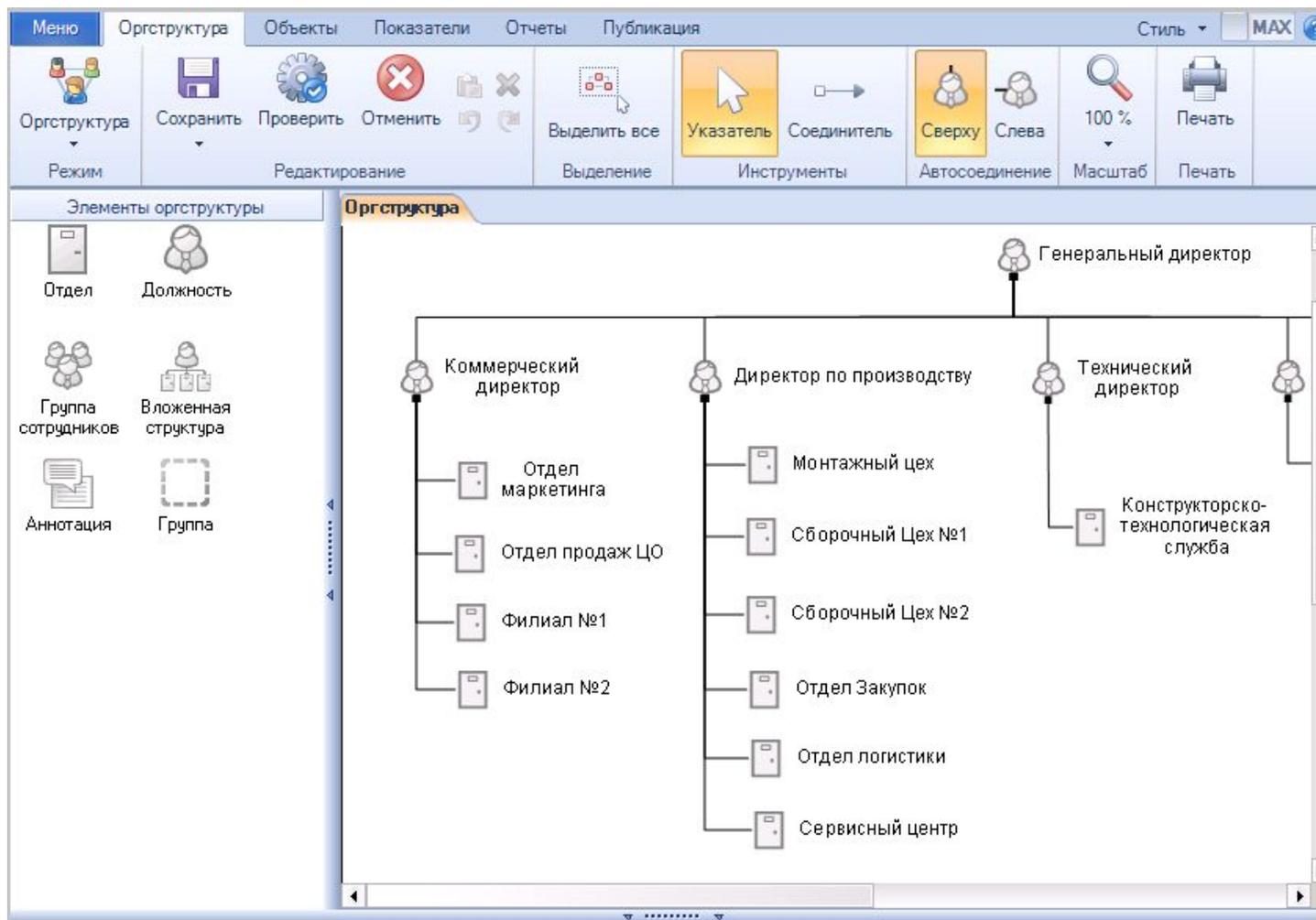
**Based on BPMN2.0**

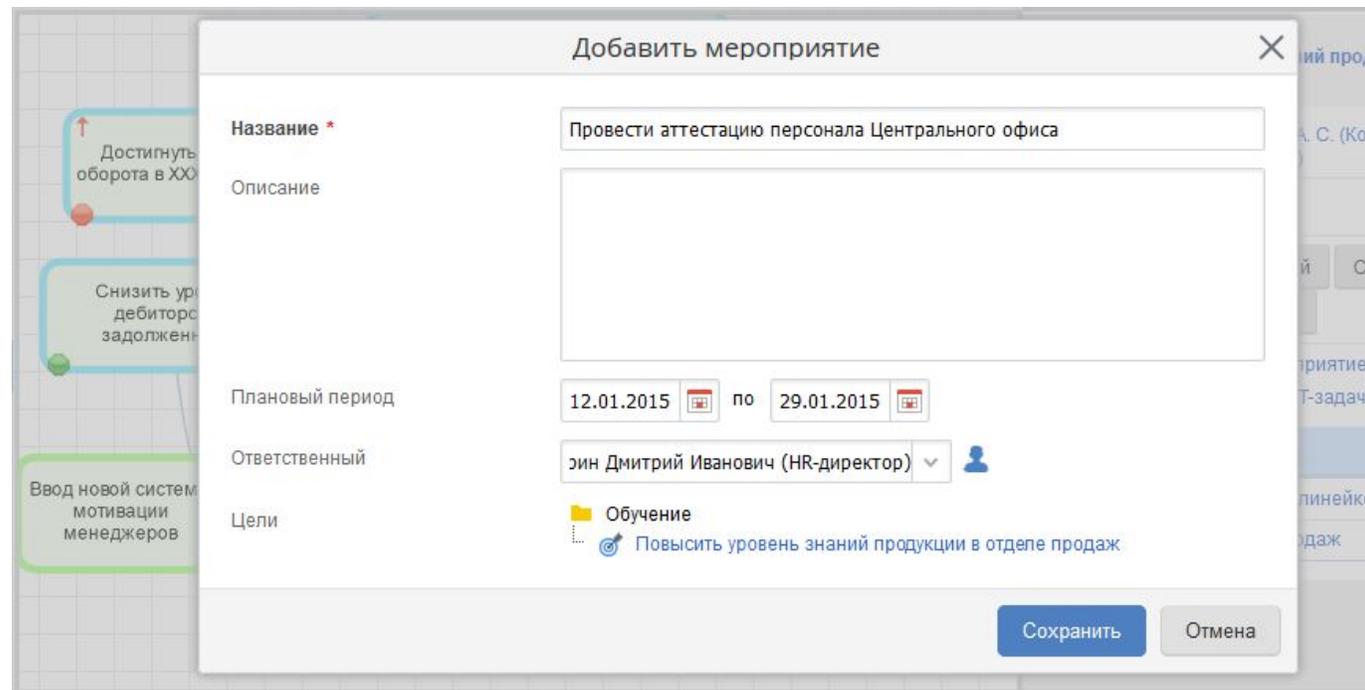
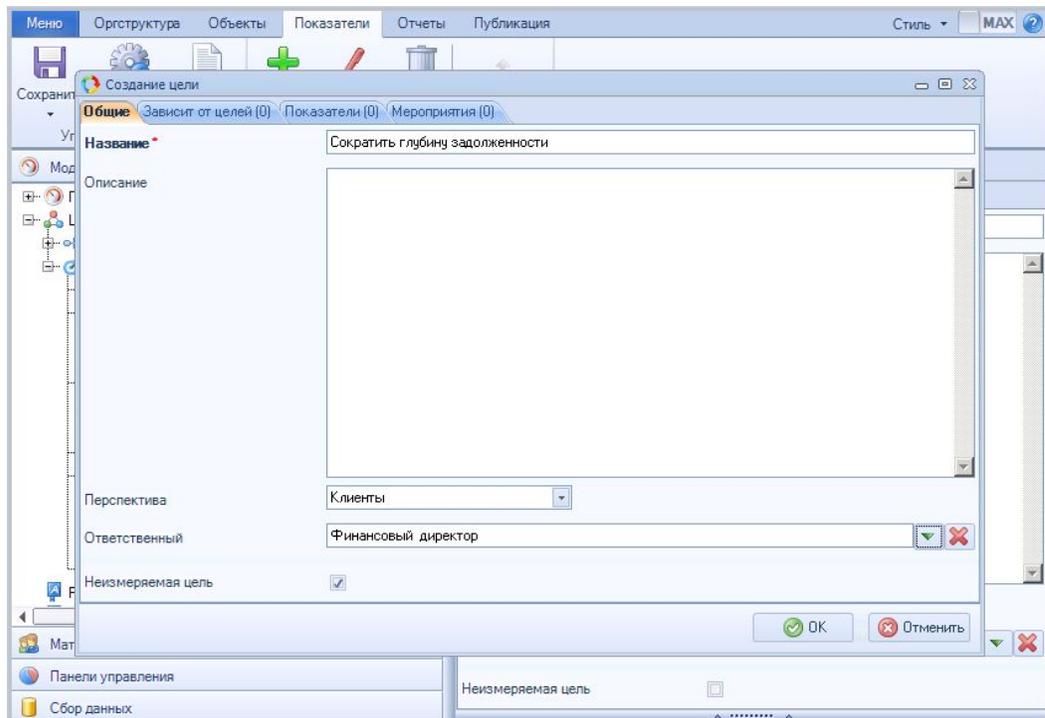
гибкие процессы / веб-интерфейс / мобильные  
КЛИЕНТЫ

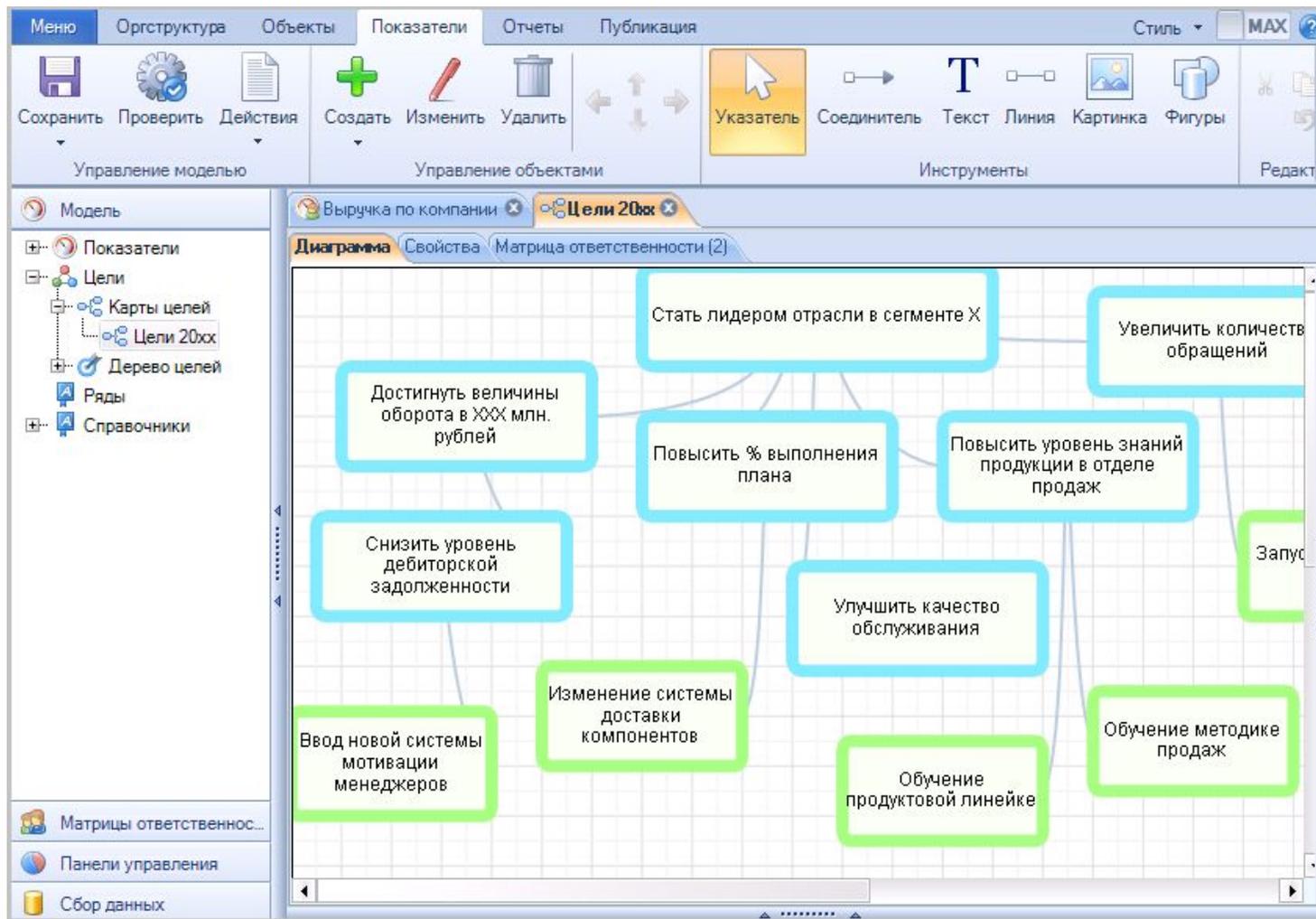


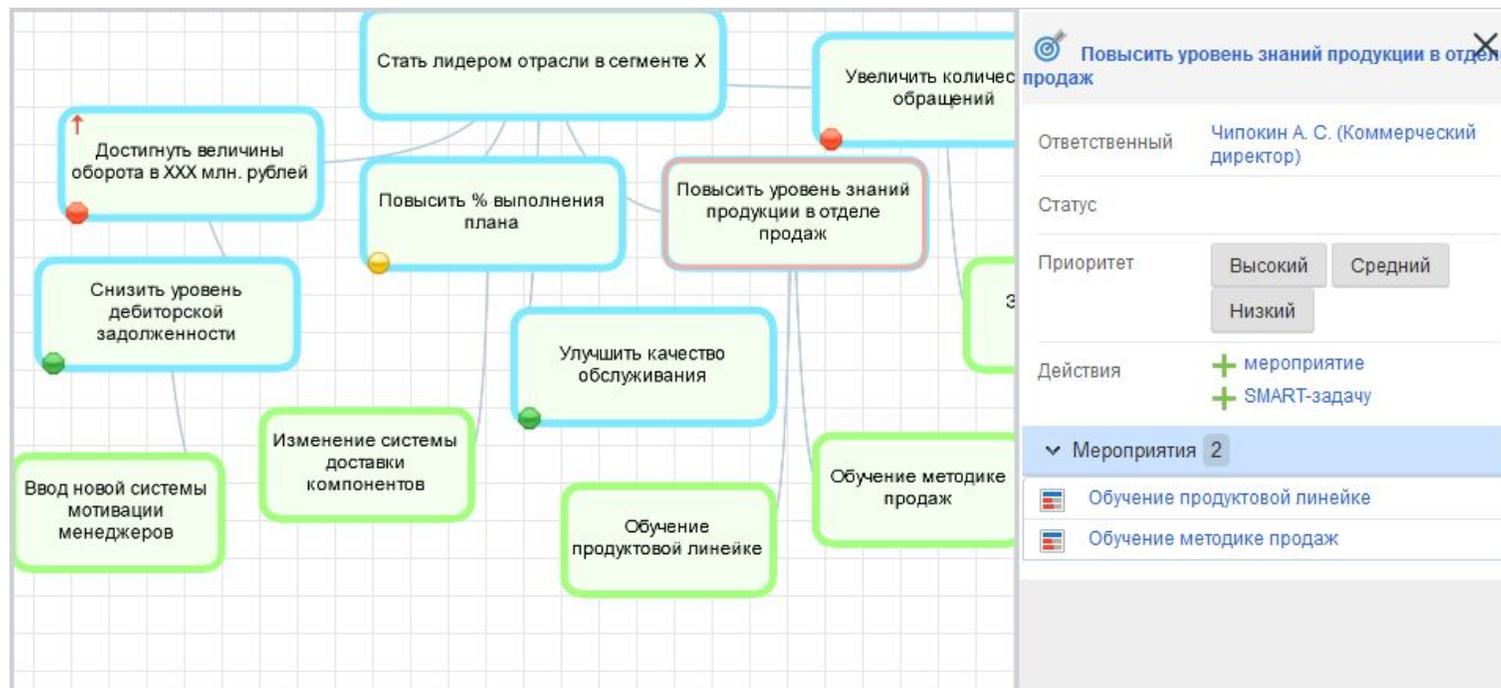












В веб-приложении по целям доступна интерактивная карта, где отражаются связанные мероприятия, задачи и «маячки» показателей, характеризующих эти цели.

Карта дает прямой доступ к полной информации о любом из элементов, возможность установить приоритетность, контролировать статус цели.

 Создать SMART-задачу ← Июнь 2016 →

**Тема \***

**Результат \***

Цели  Улучшить качество обслуживания Выбрать...

**Исполнитель \***  

Период Июнь 2016 ...  Уточнить срок выполнения

На контроле  Да  Нет   Тип контроля

Категория  

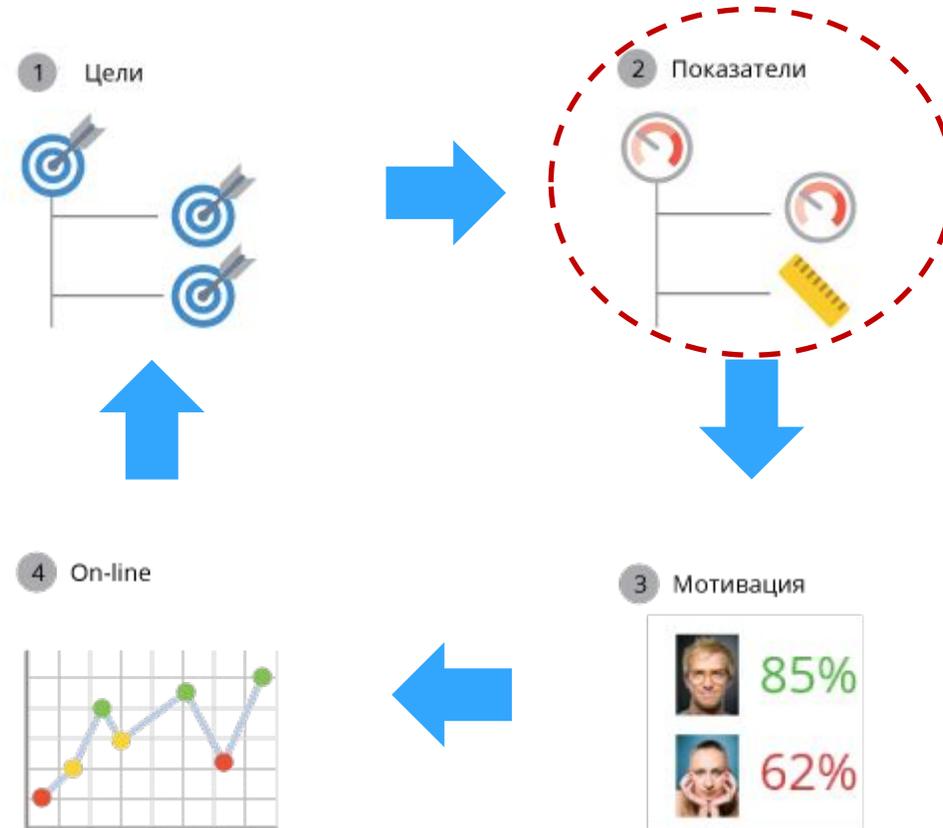
Описание

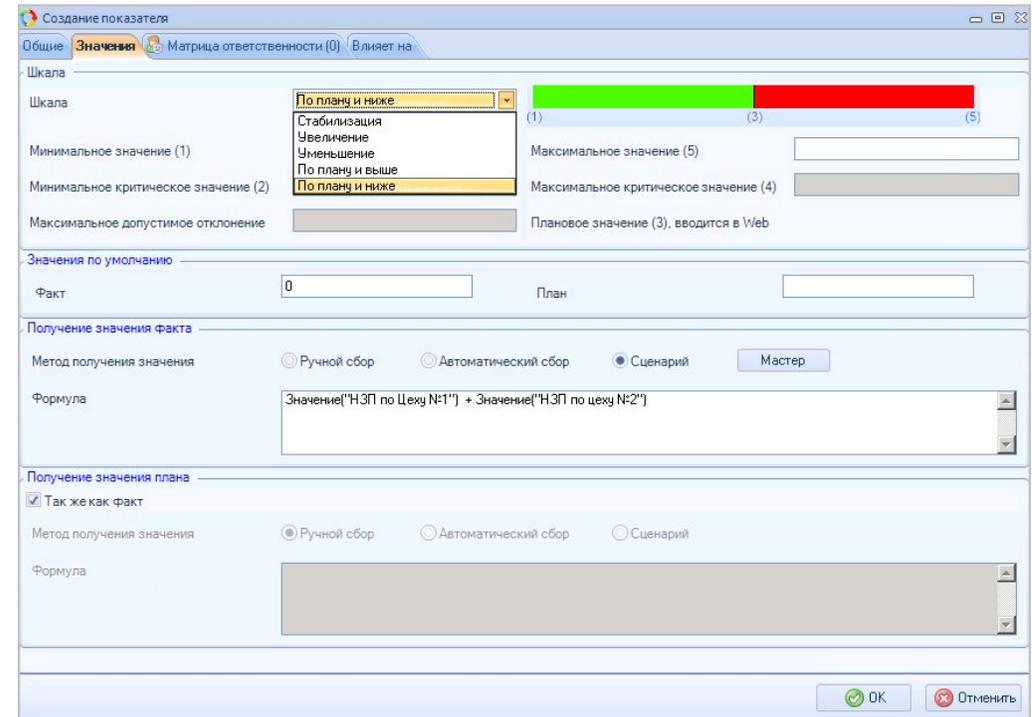
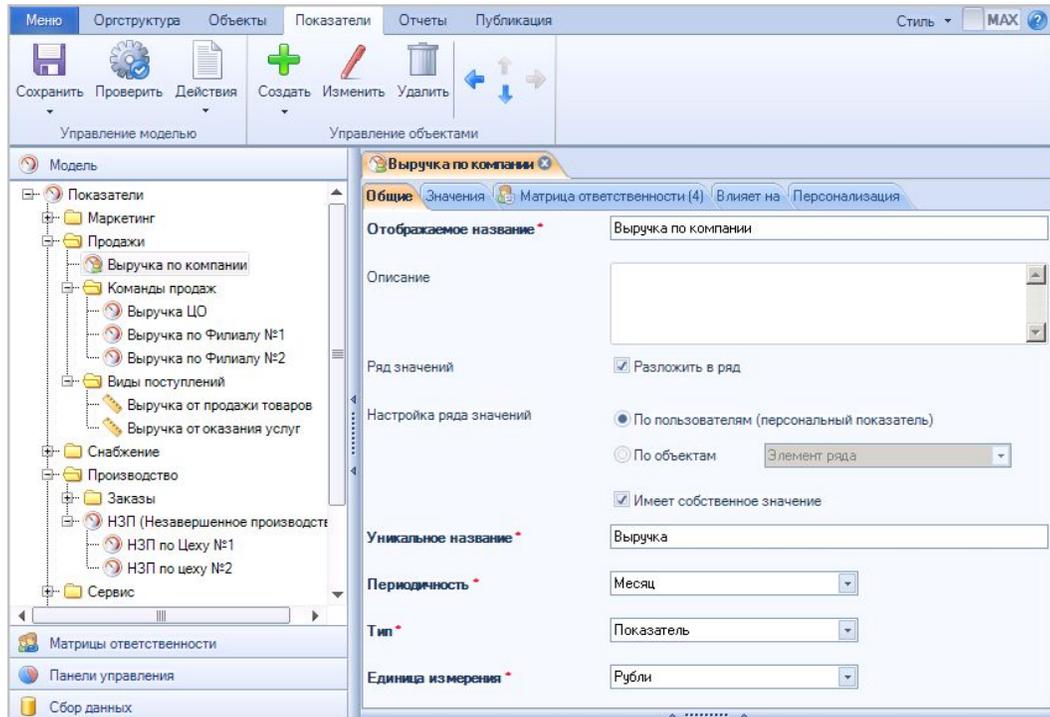
**Прикрепленные файлы** **Прикрепленные документы**

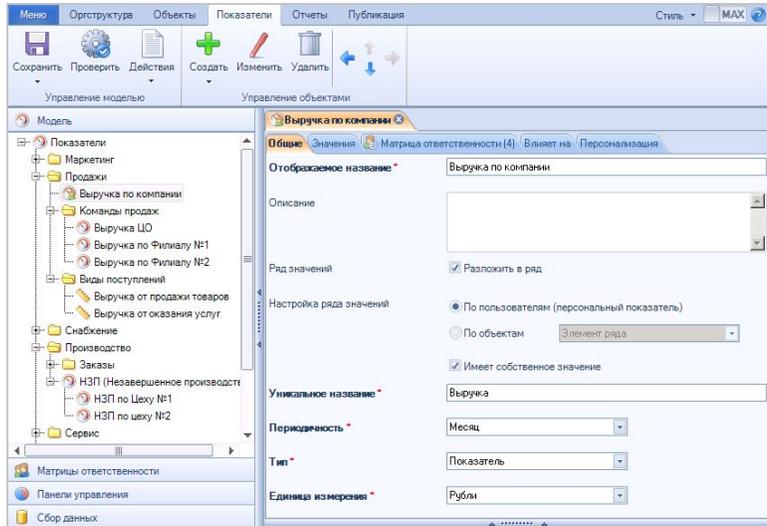
[Загрузить файлы](#) (не более 1000 МБ)

Вы можете загрузить файл, перетащив его мышкой в данную область







Формирование дерева показателей



Сбор данных по показателям из различных источников

План производства	Месяц	Сентябрь	3 000 шт.	29,65%	↑		
Произведено единиц продукции	Директор по производству	Месяц	Сентябрь	2 560 шт.	1,47%	↑	
НЕ прошло ОТК	Директор по производству	Месяц	Сентябрь	143 шт.	-1,38%	↓	
НЕ прошло по существенным замечаниям	Директор по производству	Месяц	Сентябрь	98 шт.	32,43%	↑	
НЗП (Незавершенное производство)	Месяц	Сентябрь	4 600 000,00 руб.	4 670 000,00 руб.	-0,68%	↓	
НЗП по Цеху №1	Начальник Цеха №1	Месяц	Сентябрь	3 000 000,00 руб.	3 127 000,00 руб.	2,72%	↑
НЗП по цеху №2	Руководитель Цеха №2	Месяц	Сентябрь	1 600 000,00 руб.	1 543 000,00 руб.	-8,36%	↓
Финансы							
Дебиторская задолженность	Чипокин А. С.	Месяц	Сентябрь	7 200 000,00 руб.	5 461 630,00 руб.	25,88%	↑
Дебиторская задолженность ЦО	Баксов С.	Месяц	Сентябрь	3 500 000,00 руб.	2 214 530,00 руб.	50,92%	↑
Дебиторская задолженность по Филиалу №1	Саратов М.	Месяц	Сентябрь	2 500 000,00 руб.	1 923 100,00 руб.	0,56%	↑
Дебиторская задолженность по Филиалу №2	Белов Д.	Месяц	Сентябрь	1 200 000,00 руб.	1 324 000,00 руб.	-43,45%	↓
Кредиторская задолженность	Финансовый директор	Месяц	Сентябрь	5 882 820,00 руб.		-33,5%	↓
Задолженность по ЗП	Финансовый директор	Месяц	Сентябрь	0,00 руб.	0,00 руб.	100%	↑
Задолженность по налогам и сборам	Финансовый директор	Месяц	Сентябрь	0,00 руб.	0,00 руб.	100%	↑
Кредиторская задолженность ЦО	Чипокин А. С.	Месяц	Сентябрь	2 634 500,00 руб.		-29,65%	↓
Кредиторская задолженность по Филиалу №1	Саратов М.	Месяц	Сентябрь	2 314 300,00 руб.		52,22%	↑
Кредиторская задолженность по Филиалу №2	Белов Д.	Месяц	Сентябрь	934 020,00 руб.		-16,83%	↓

### Сбор данных по сбыту

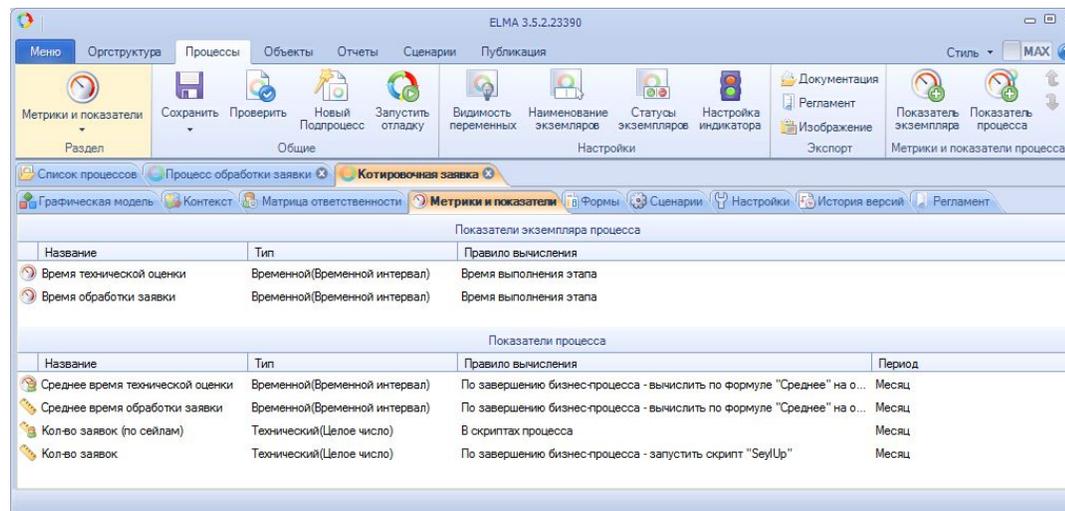
**Информация**

Дата начала	03.09.2013	Исполнитель	Карпикова Н.
Срок завершения	03.09.2013	Приоритет	Средний
Автор	Чипокин А. С.	Статус	Новая
		Дата создания	03.09.2013

Показатель	Период	Факт
Выручка по компании	Август	9 581 000,00 руб.
Выручка по компании ( Баксов С. )	Август	2 673 200,00 руб.
Выручка по компании ( Белов Д. )	Август	702 340,00 руб.
Выручка по компании ( Москвин П. )	Август	1 463 000,00 руб.
Выручка по компании ( Первухин Д. )	Август	2 124 000,00 руб.
Выручка по компании ( Саратов М. )	Август	1 834 000,00 руб.
Выручка по компании ( Хвастов П. Д. )	Август	1 934 630,00 руб.
Выручка по компании ( Черных С. )	Август	1 632 800,00 руб.
Выручка по компании ( Чипокин А. С. )	Август	-/-

Комментарии | Вопросы | Вложения | Действия

**ЗАДАЧА РУЧНОГО ВВОДА ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ**



ELMA 3.5.2.23390

Меню | Оргструктура | Процессы | Объекты | Отчеты | Сценарии | Публикация

Метрики и показатели | Сохранить | Проверить | Новый Подпроцесс | Запустить отладку | Видимость переменных | Наименование экземпляров | Статусы экземпляров | Настройка индикатора | Документация | Регламент | Изображение | Экспорт | Показатель экземпляра | Показатель процесса

Список процессов | Процесс обработки заявки | Котировочная заявка

Графическая модель | Контекст | Матрица ответственности | Метрики и показатели | Формы | Сценарии | Настройки | История версий | Регламент

Показатели экземпляра процесса		
Название	Тип	Правило вычисления
Время технической оценки	Временной(Временной интервал)	Время выполнения этапа
Время обработки заявки	Временной(Временной интервал)	Время выполнения этапа

Показатели процесса			
Название	Тип	Правило вычисления	Период
Среднее время технической оценки	Временной(Временной интервал)	По завершению бизнес-процесса - вычислить по формуле "Среднее" на о...	Месяц
Среднее время обработки заявки	Временной(Временной интервал)	По завершению бизнес-процесса - вычислить по формуле "Среднее" на о...	Месяц
Кол-во заявок (по сейлам)	Технический(Целое число)	В скриптах процесса	Месяц
Кол-во заявок	Технический(Целое число)	По завершению бизнес-процесса - запустить скрипт "SeyUp"	Месяц

**ДАНЫЕ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ ИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

```
// Получаем набор прав для роли ответственного Roles.Responsible
var responsibleItem = responsibleMatrix.GetPermissionsByRole(Roles.Responsible);

// Получаем пользователей, которые являются ответственными за показатель
var users = responsibleItem.GetAllUsers();

// Перебираем всех пользователей
foreach(var user in users)
{
    // Получаем количество задач пользователя за период
    double tasksTotal = GetSimpleTaskTotal(user, period.First, period.Second)
        GetSmartTaskTotal(user, period.First, period.Second);

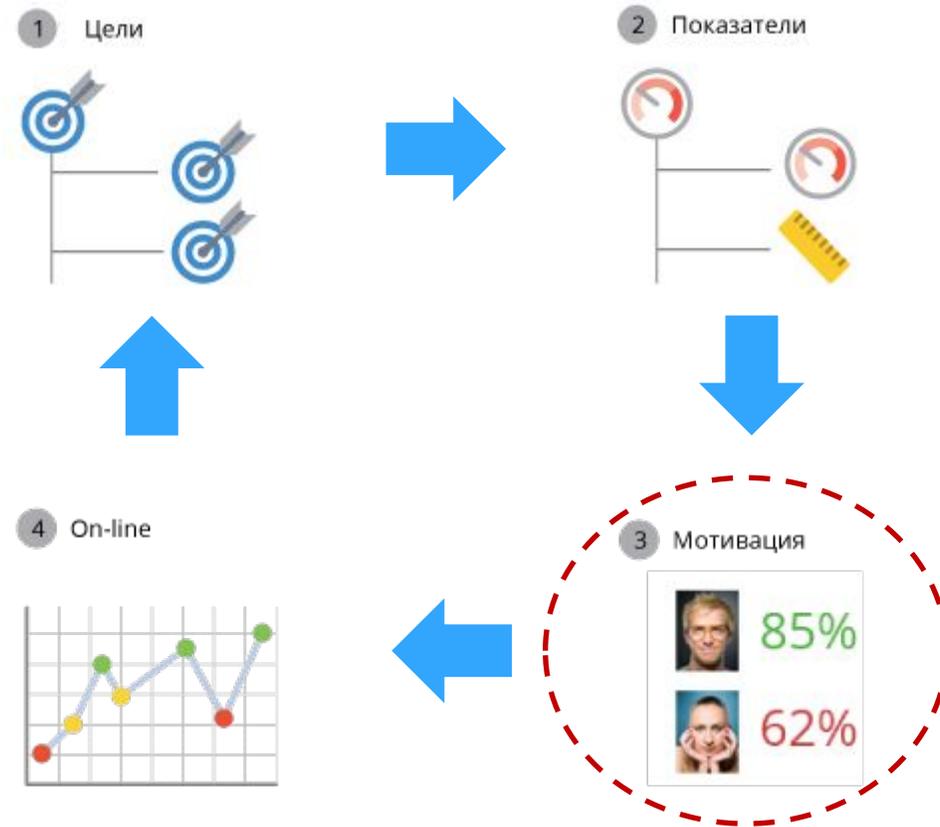
    // Получаем количество закрытых задач пользователя за период
    double tasksComplete = GetSimpleTaskComplete(user, period.First, period.Se
        GetSmartTaskComplete(user, period.First, period.Second);

    // Вычисляем исполнительскую дисциплину
    var value = tasksTotal == 0 ? 0 : tasksComplete/tasksTotal;
```

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВЕБ-СЕРВИСОВ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНЕШНИМИ СИСТЕМАМИ**



- Поведение любого показателя деятельности становится прозрачным, можно отследить тренд показателя и обсудить его
- Показатель KPI, метрика или показатель результативности процесса могут и должны иметь ответственного



Гибкие матрицы эффективности сотрудников



**Гришин С. (перейти к матрице)**  
 Менеджер Сервисного центра

Создать задачу    Задать вопрос

Добавить комментарий

94,0%

Эффективность		94%		
<b>Показатели</b>	Вес: 60%	План	Факт	Эфф.: 62%
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; border-radius: 50%; background-color: green; margin-right: 5px;"></div>           % обращений, выполненных в рамках регламента         </div>	60%	90,00 %	<b>93,00 %</b>	62%
<b>Оценки</b>	Вес: 40%	План	Факт	Эфф.: 32%
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; border: 1px solid gray; margin-right: 5px;"></div>           Оценка руководителя         </div>	40%	5 б.	<b>4 б.</b>	32%
<b>Трудозатраты</b>				
Вид деятельности	На согласовании	Согласовано	Отклонено	
<b>Итого</b>	<b>0 м.</b>	<b>0 м.</b>	<b>0 м.</b>	

**Исполнительская дисциплина.** Система может автоматически подсчитать какой процент разовых задач или задач по бизнес-процессам выполняется точно в срок.

- **Показатели.** Показатели деятельности компании являются одной из ключевых составляющих матрицы эффективности. Показатель входит в SMART-задачи. Термин SMART можно "расшифровать" как Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timely. Данная технология постановки задач используется во многих компаниях сегодня.
- **Оценки руководителей, внутренних заказчиков.** В конце месяца система предложит руководителю поставить оценку своим подчиненным. В зависимости от оценки будет сформирован % эффективности данного сотрудника.
- **Трудозатраты** Если оплата сдельная почасовая, то в матрицу эффективности могут входить и количество часов, отработанных работником.

Редактировать шаблон матрицы эффективности ← Декабрь 2014 →

**Название \***

Периодичность

Сотрудники(группы) ✘  Менеджер Сервисного центра  
+ [Добавить](#)

Согласование  Включить

Контроль  Включить

Шкала  Включить



**Эффективность**

Показатели  Включить

Показатели		Вес: 60%
 % обращений, выполненных в рамках регламента	60%	✘
<span style="color: green;">+</span> <a href="#">Добавить показатели</a> <span style="color: green;">+</span> <a href="#">Добавить показатели должности</a>		

SMART-задачи  Включить

Оценки  Включить

**Хвастов П. Д. (перейти к матрице)**  
Сотрудник отдела продаж ЦО

100,7%

Создать задачу | Задать вопрос | Добавить комментарий

[подробнее...](#)

**Гришин С. (перейти к матрице)**  
Менеджер Сервисного центра

94,0%

Создать задачу | Задать вопрос | Добавить комментарий

**Чипокин А. С. (перейти к матрице)**  
Коммерческий директор

104,6%

Создать задачу | Задать вопрос | Добавить комментарий

[подробнее...](#)

**Синичкина Н. П. (перейти к матрице)**  
Бухгалтерия

80,0%

Создать задачу | Задать вопрос | Добавить комментарий

[подробнее...](#)

Полная прозрачность эффективности сотрудников

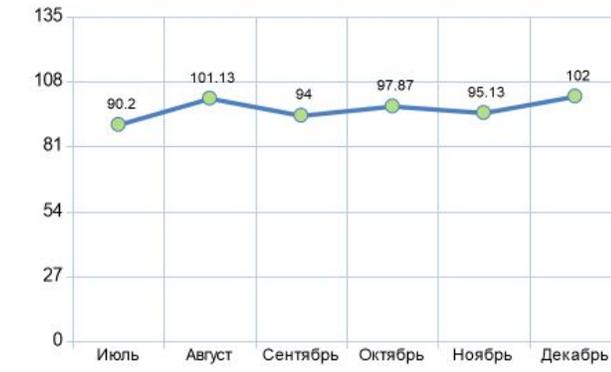
### Матрица эффективности Гришин С.

← Декабрь 2014 →

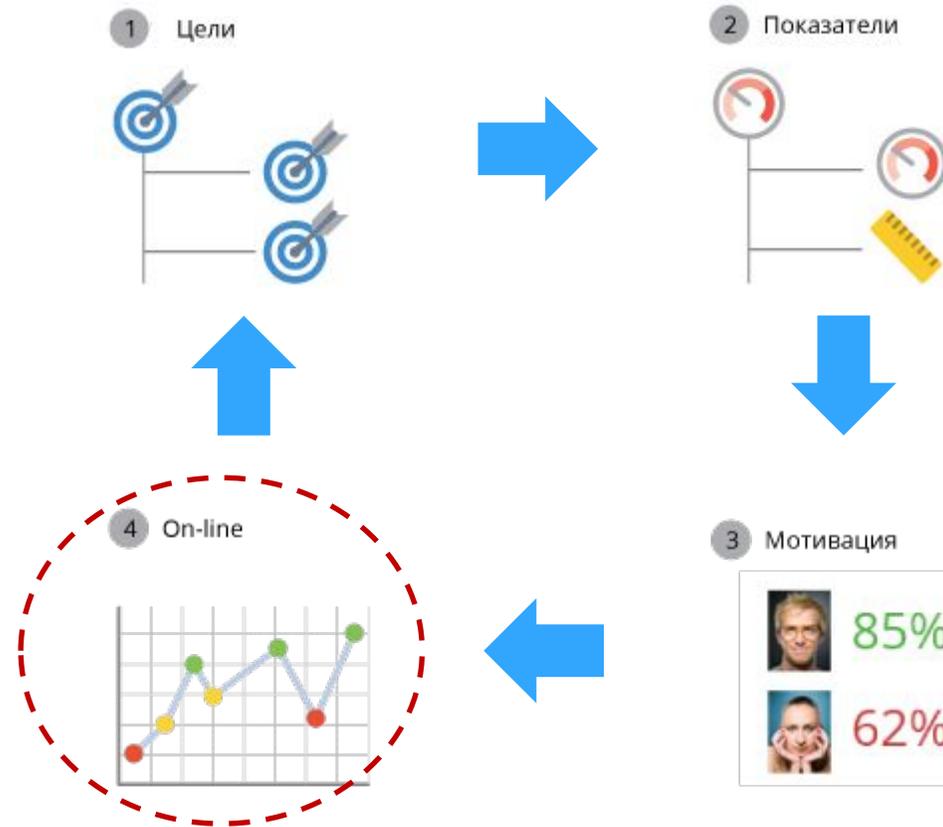
Эффективность		102%		
<b>Показатели</b>	Вес: 60%	План	Факт	Эфф.: 62%
% обращений, выполненных в рамках регламента	60%	90,00 %	93,00 %	62%
<b>Оценки</b>	Вес: 40%	План	Факт	Эфф.: 40%
Оценка руководителя	40%	5 б.	5 б.	40%
<b>Трудозатраты</b>				
Вид деятельности	На согласовании	Согласовано	Отклонено	
<b>Итого</b>	<b>0 м.</b>	<b>0 м.</b>	<b>0 м.</b>	

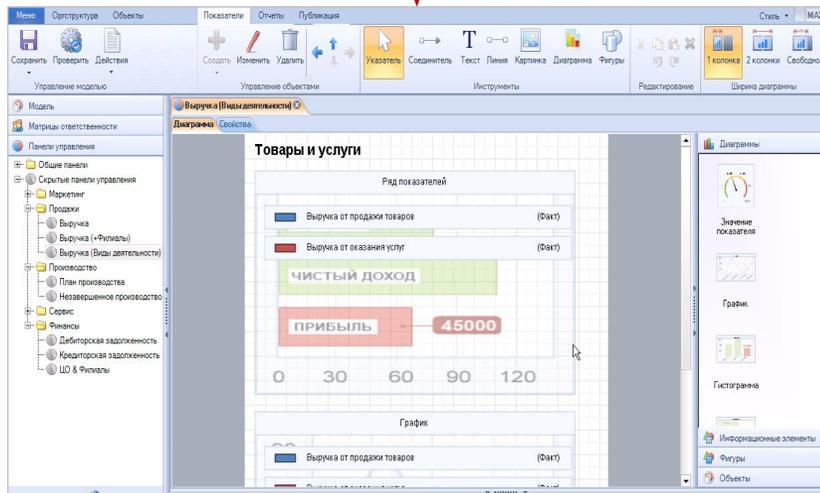
Комментарии | Вопросы | Вложения | Действия

#### Динамика эффективности, %

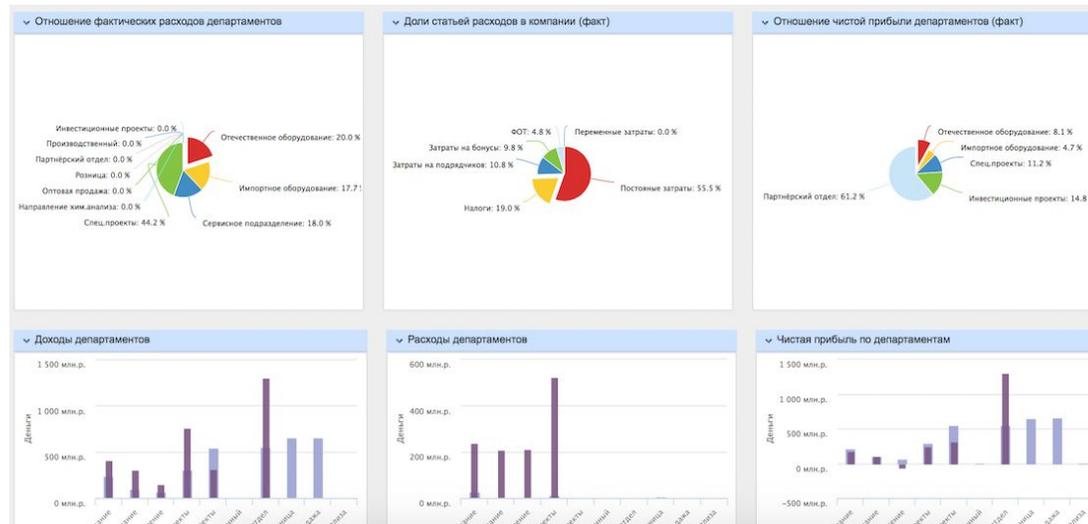


Месяц	Эффективность, %
Июль	90.2
Август	101.13
Сентябрь	94
Октябрь	97.87
Ноябрь	95.13
Декабрь	102





## Создание контрольных панелей



Показатели

- Старт
- Показатели
- Я
- ССП
- Панели управления
- Общие панели
  - Маркетинг
    - Потенциальные клие
    - Web-статистика
  - Производство
    - План производства
  - Продажи
    - Динамика выручки
    - Виды деятельности
  - Сервисный центр
  - Финансы
  - Дебиторка и кредито

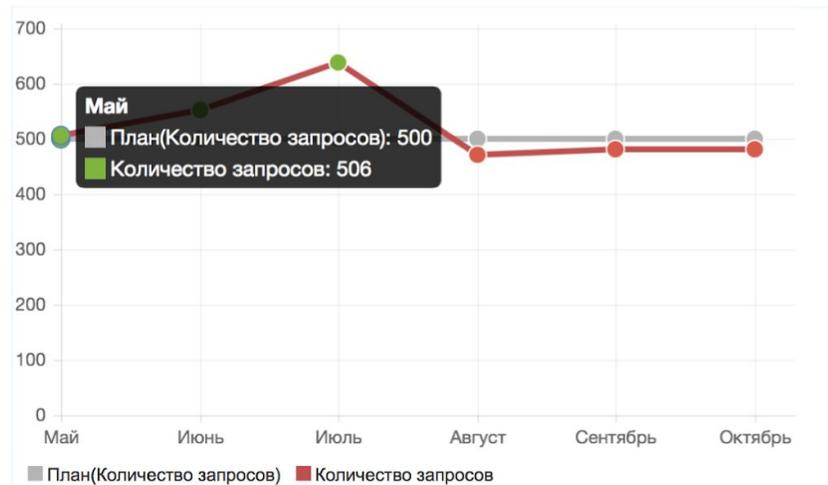
Изменить

- Компания
- Сотрудники
- Редактирование
- Шаблоны матриц

← Октябрь 2016 →

☆ Потенциальные клиенты

Потенциальные клиенты, динамика

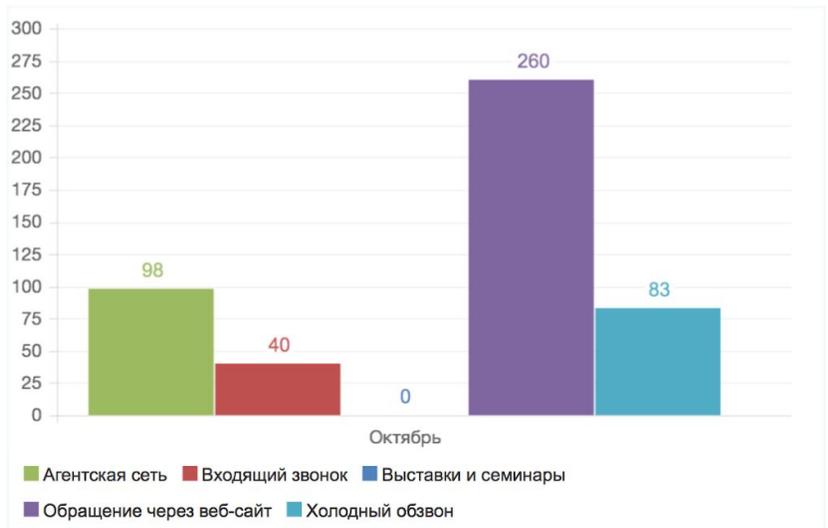


Месяц	План (Количество запросов)	Количество запросов
Май	500	506
Июнь	500	~550
Июль	500	~650
Август	500	~480
Сентябрь	500	~480
Октябрь	500	~480

Динамика обращений

Показатель	План	Факт	Статус	Тренд
Количество запросов	500 шт.	481 шт.	🔴	0% ↓
Входящий звонок		40 шт.		0% ↓
Обращение через веб-сайт		260 шт.		0% ↓
Агентская сеть		98 шт.		0% ↓
Холодный обзвон		83 шт.		0% ↓
Выставки и семинары		0 шт.		0% ↓

Источник обращения

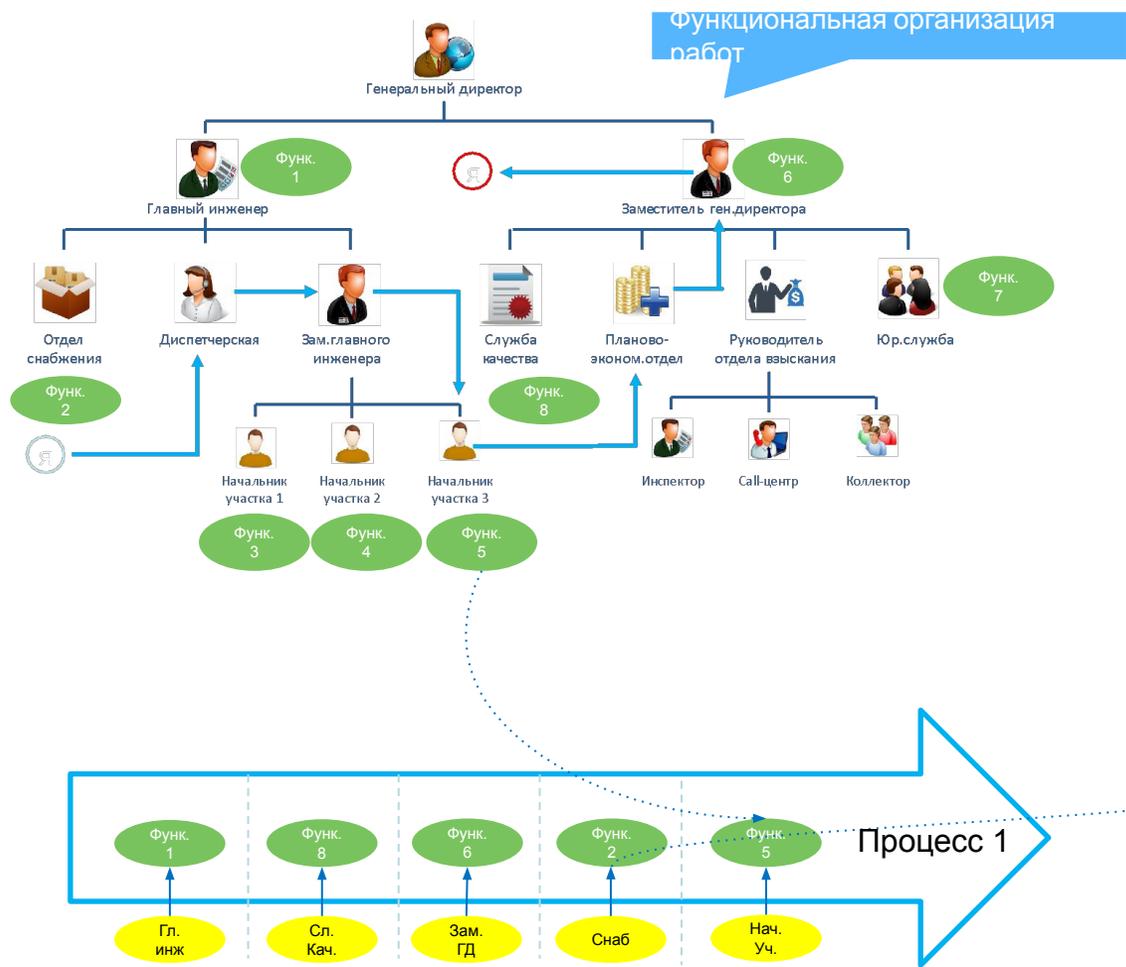


Источник обращения	Количество
Агентская сеть	98
Входящий звонок	40
Выставки и семинары	0
Обращение через веб-сайт	260
Холодный обзвон	83

- 1| Коротко о замкнутом контуре: Цели – Показатели – Мотивация
- 2| Что дальше и как изменить ситуацию? Границы мотивации
- 3| Реализация РЕАЛЬНЫХ изменений внутри компании
  - 3.1| Реальные изменения логики работы компании в бизнес-процессах
  - 3.2| Построение ИТ-ландшафта с помощью ELMA
- 4| Резюме

План производства		Месяц	Сентябрь	3 000 шт.	29,6%	↑	
Произведено единиц продукции	Директор по производству	Месяц	Сентябрь	2 560 шт.	1,4%	↑	
НЕ прошло ОТК	Директор по производству	Месяц	Сентябрь	143 шт.	-1,4%	↓	
НЕ прошло по существенным замечаниям	Директор по производству	Месяц	Сентябрь	98 шт.	32,4%	↓	
НЗП (Незавершенное производство)		Месяц	Сентябрь	4 600 000,00 руб.	4 670 000,00 руб.	-0,68%	↓
НЗП по Цеху №1	Начальник Цеха №1	Месяц	Сентябрь	3 000 000,00 руб.	3 127 000,00 руб.	2,72%	↑
НЗП по цеху №2	Руководитель Цеха №2	Месяц	Сентябрь	1 600 000,00 руб.	1 543 000,00 руб.	-8,36%	↓
<b>Финансы</b>							
Дебиторская задолженность	Чипокин А. С.	Месяц	Сентябрь	7 200 000,00 руб.	5 461 630,00 руб.	25,88%	↑
Дебиторская задолженность ЦО	Баксов С.	Месяц	Сентябрь	3 500 000,00 руб.	2 214 530,00 руб.	50,92%	↑
Дебиторская задолженность по Филиалу №1	Саратов М.	Месяц	Сентябрь	2 500 000,00 руб.	1 923 100,00 руб.	0,56%	↑
Дебиторская задолженность по Филиалу №2	Белов Д.	Месяц	Сентябрь	1 200 000,00 руб.	1 324 000,00 руб.	-43,45%	↓
Кредиторская задолженность	Финансовый директор	Месяц	Сентябрь	5 882 820,00 руб.		-33,5%	↓
Задолженность по ЗП	Финансовый директор	Месяц	Сентябрь	0,00 руб.	0,00 руб.	100%	↑
Задолженность по налогам и сборам	Финансовый директор	Месяц	Сентябрь	0,00 руб.	0,00 руб.	100%	↑
Кредиторская задолженность ЦО	Чипокин А. С.	Месяц	Сентябрь	2 634 500,00 руб.		-29,65%	↓
Кредиторская задолженность по Филиалу №1	Саратов М.	Месяц	Сентябрь	2 314 300,00 руб.		52,22%	↑
Кредиторская задолженность по Филиалу №2	Белов Д.	Месяц	Сентябрь	934 020,00 руб.		-16,83%	↓

Необходимо повлиять на значения показателей



❌ **Объединение отдельных функций в процессы производится на основе регламентов** (зачастую неполных, противоречивых, трудно актуализируемых) и договоренностей менеджеров

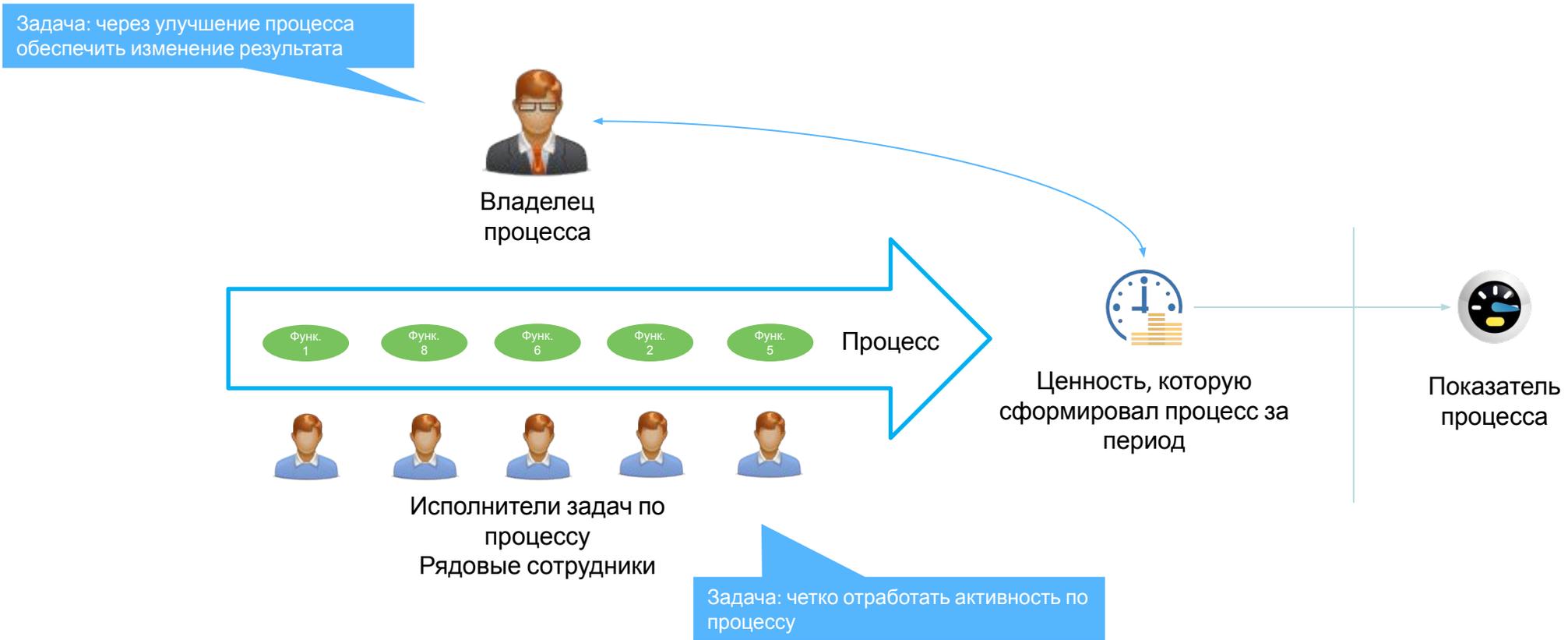
❌ **Существуют барьеры между сотрудниками и департаментами.** Эти барьеры затрагивают коммуникаций, мотивацию, работу с данными и т.д. На преодоление барьеров тратится значительная часть рабочего времени сотрудников

✅ Выстраивание процессов (четко отлаженные принципы взаимодействия)

✅ Устранение дублирования функций

✅ Повышение скорости работы работы

✅ Повышение производительности сотрудников

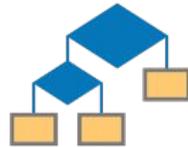




Без конкретных, понятных, осязаемых действий ситуация не изменится

## Улучшение показателей

---



Развитие бизнес-процессов компании



Работа сотрудника компании



Развитие логики бизнес-процессов, исходя из целей компании



Исполнение процессов строго по регламенту



Профессиональные компетенции



Возможность выполнить задачу по регламенту

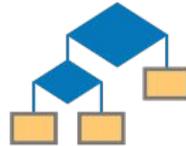


Мотив выполнения задачи



Без конкретных, понятных, осязаемых действий ситуация не изменится

Улучшение показателей



Развитие бизнес-процессов компании



Работа сотрудника компании



**Развитие логики бизнес-процессов, исходя из целей компании**



**Исполнение процессов строго по регламенту**



Профессиональные компетенции



**Возможность выполнить задачу по регламенту**



Мотив выполнения задачи

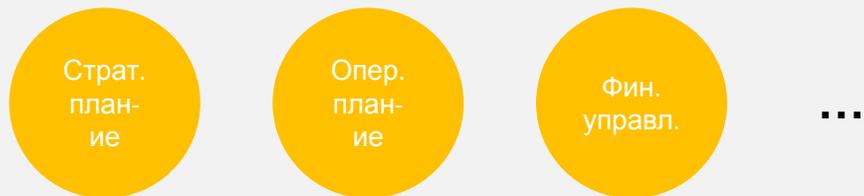
- 1| Коротко о замкнутом контуре: Цели – Показатели – Мотивация
- 2| Что дальше и как изменить ситуацию? Границы мотивации
- 3| Реализация РЕАЛЬНЫХ изменений внутри компании**
  - 3.1| Реальные изменения логики работы компании в бизнес-процессах
  - 3.2| Построение ИТ-ландшафта с помощью ELMA
- 4| Резюме



- 1| Коротко о замкнутом контуре: Цели – Показатели – Мотивация
- 2| Что дальше и как изменить ситуацию? Границы мотивации
- 3| Реализация РЕАЛЬНЫХ изменений внутри компании
  - 3.1| Реальные изменения логики работы компании в бизнес-процессах
  - 3.2| Построение ИТ-ландшафта с помощью ELMA
- 4| Резюме



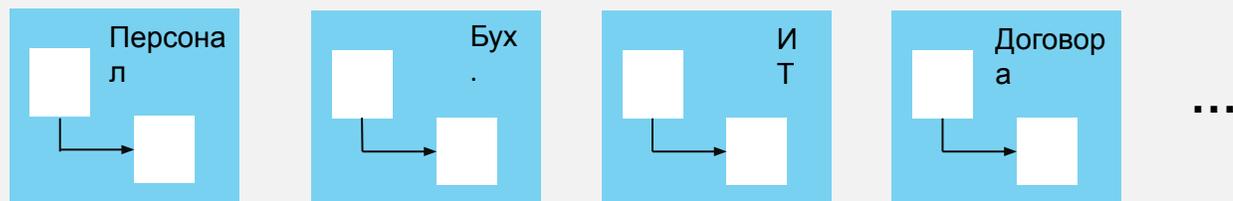
## Процессы управления



## Основные процессы

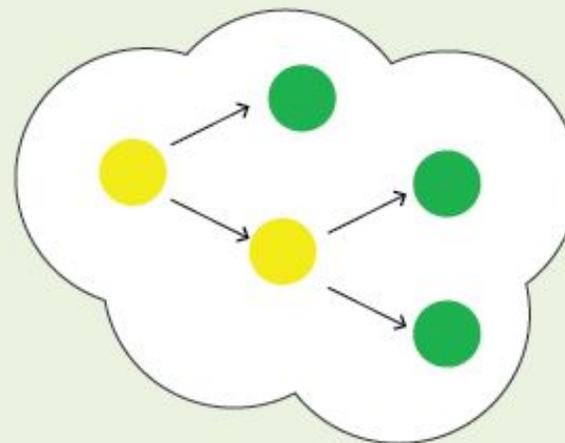


## Сервисные (обеспечивающие) процессы

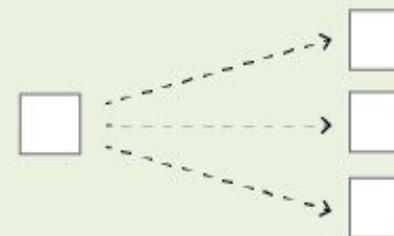


## Развитие

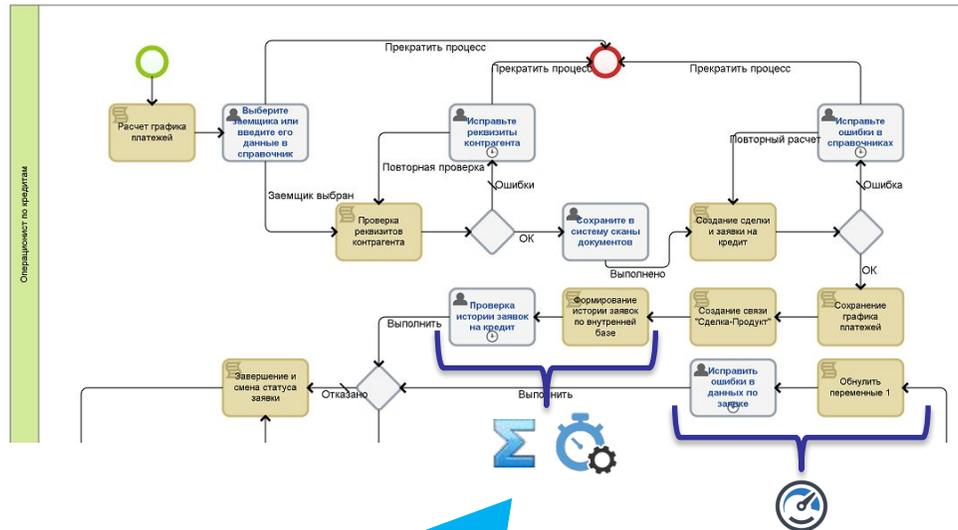
### Проекты развития



### Масштабирование



Бизнес-процесс – это многократно повторяющаяся логически связанная последовательность действий, направленная на создания ценности или достижение результата

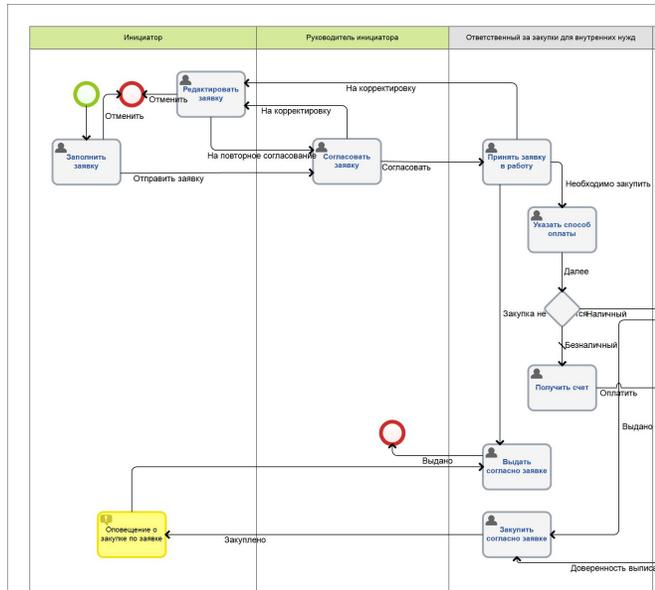


Метрика процесса измеряет любые параметры прохождения отдельных шагов процесса. Отвечает на вопрос как проходит процесс



Метрики процесса влияют на продуктивность процесса (на показатели процесса)

## Бизнес-процесс «Обработка заказа»



Бизнес-процесс – это многократно повторяющаяся логически связанная последовательность действий, направленная на создания ценности или достижение результата

## Метрики бизнес-процесса

-  Время обработки заказа по процессу (максимальное, минимальное, среднее)
-  Время согласования поставки с клиентом (максимальное, минимальное, среднее)
-  Время обработки заказа в разрезе одного подразделения
-  Сумма заказов на согласовании различных подразделений
-  Среднее время формирования и подписания пакета документов
-  Количество ошибок заполнения данных в разрезе менеджеров

## Контроль эффективности процесса

Как работает процесс?

## Показатели бизнес-процесса

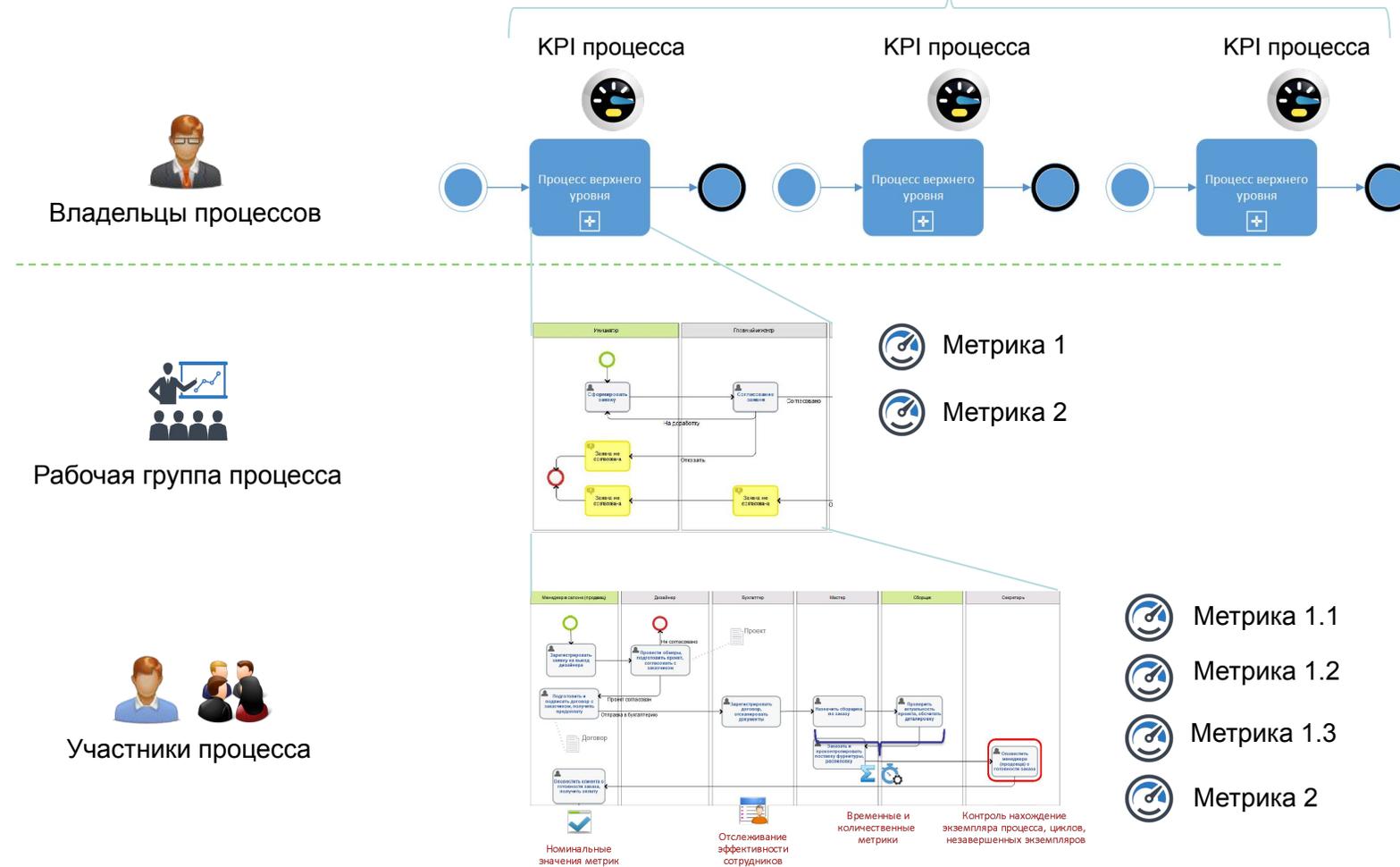
-  Минимальные запасы на складе
-  Среднее время простоев обработки заказа
-  Объем продаж за период

## Контроль результативности процесса

Как ценность формирует процесс?

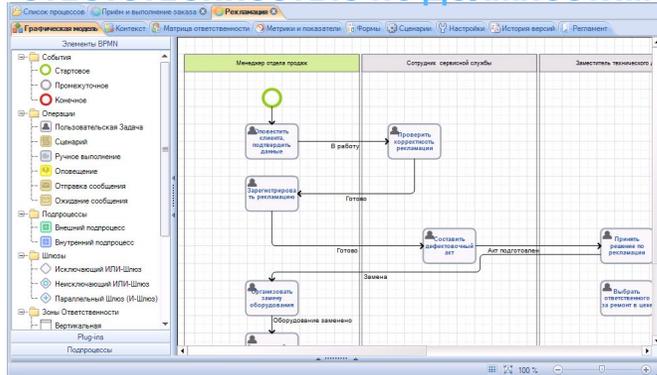


## Показатели деятельности

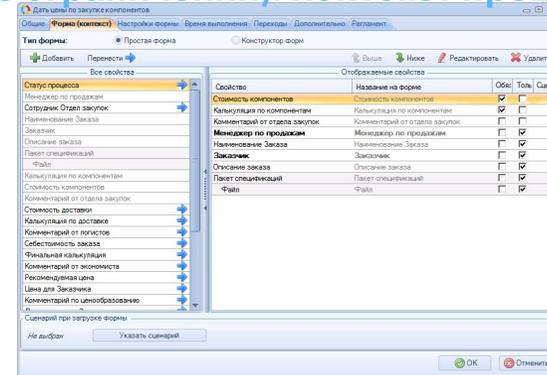




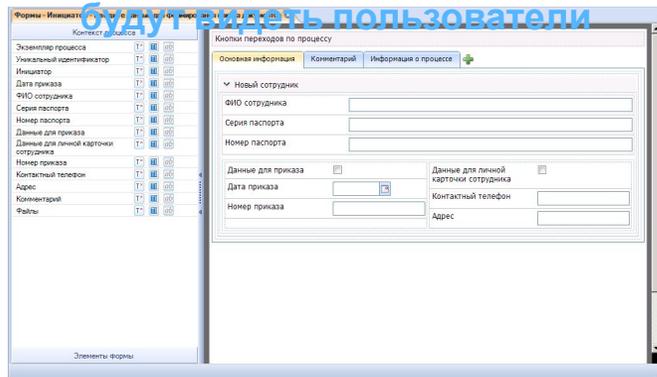
## Графическое моделирование процессов и управление ответственностью по должностям



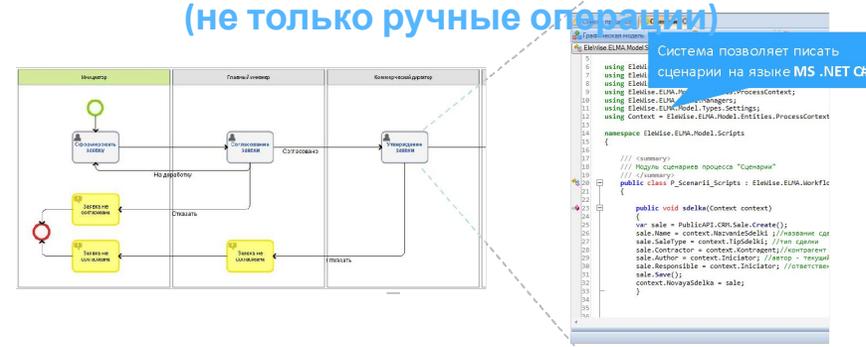
## Наполнение процессов любыми данными (без ограничений). Контекст процесса



## Настройка отображения задач, которые будут видеть пользователи



## Настройка автоматических действий внутри задач процесса (не только ручные операции)



### Множество способов старта процессов



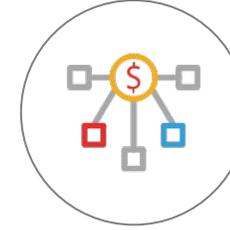
Ручной запуск



Запуск по таймеру



Запуск извне



Запуск по событию  
внутри

### Задачи по бизнес-процессам в рамках единой информационной среды (корп. портала)

Тип	Пр.	Задача	Экземпляр	Процесс	Срок
	•	<b>Прием заявки</b>	ООО "Интер-Газ"	Продажа и отгрузка оборудования	16.10.2012 ---
	•	<b>Счет №34-15.docx</b>	Счет №34-15.docx		11.10.2012 ---
	↑	Прошу предоставить отчетность за Август	Задача		17.10.2012 ---
	•	<b>Приложить отчет</b>	Сбор отчетности за 30.01.2012	Сбор еженедельной отчетности	11.10.2012 14:43 ---

Задачи от меня: Просроченных: 4; Текущий контроль: 0; Контроль выполнения: 1;

### Исполняемые задачи, адаптированные для зоны ответственности

#### Прием заявки

Название процесса	Продажа и отгрузка оборудования (версия 2)		
Экземпляр процесса	ООО "Интер-Газ"	Иниц	
Дата запуска	16.10.2012 17:39	Отве	

Источник заявки

Клиент

Дата получения заявки

### Матрицы эффективности сотрудников, включая исп. дисциплину по процессам



**Козлова Анна**

95,0%

Менеджер по Орг. развитию / Бухгалтер, Руководитель Администрации

В компании с 18.07.2013

Текущие задачи

Посмотреть календарь

Контактные данные

### Множество способов старта процессов



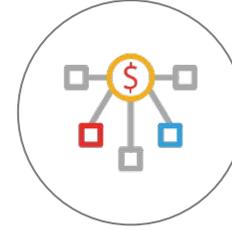
Ручной запуск



Запуск по таймеру



Запуск извне



Запуск по событию  
внутри

### Задачи по бизнес-процессам в рамках единой информационной среды (корп. портала)

Тип	Пр.	Задача	Экземпляр	Процесс	Срок
		Прием заявки	ООО "Интер-Газ"	Продажа и отгрузка оборудования	16.10.2012 ---
		Счет №34-15.docx	Счет №34-15.docx		11.10.2012 ---
	↑	Прошу предоставить отчетность за Август			17.10.2012 ---
		Приложить отчет	Сбор отчетности за 30.01.2012	Сбор еженедельной отчетности	11.10.2012 14:43 ---

Задачи от меня: Просроченных: 4; Текущий контроль: 0; Контроль выполнения: 1;

### Исполняемые задачи, адаптированные для зоны ответственности

#### Прием заявки

Название процесса	Продажа и отгрузка оборудования (версия 2)	
Экземпляр процесса	ООО "Интер-Газ"	Иниц
Дата запуска	16.10.2012 17:39	Отве

Источник заявки:

Клиент:

Дата получения заявки:

### Матрицы эффективности сотрудников, включая исп. дисциплину по процессам



✓

**Козлова Анна**

95,0%

Менеджер по Орг. развитию / Бухгалтер, Руководитель Администрации

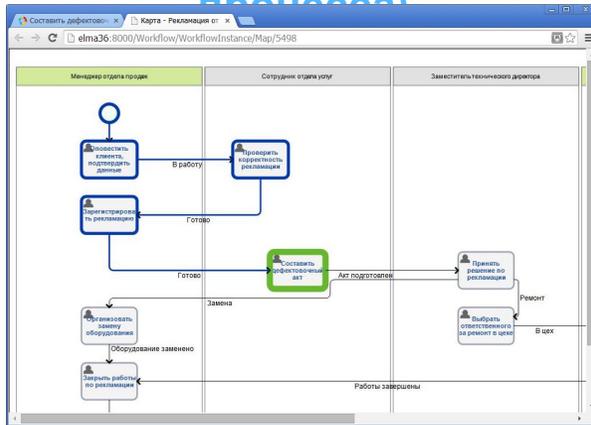
В компании с 18.07.2013

Текущие задачи

Посмотреть календарь

Контактные данные

## Оперативный контроль процессов (определение текущего шага процесса)



## Монитор процессов Взгляд на компанию сверху

Информация о процессе

Отображение по зонам ответственности и исполнителям

Зоны ответственности и задачи	Исполнители
<input type="checkbox"/> Индикатор	Колганова Д. В. 1
<input type="checkbox"/> Технический отдел	Павлов Д. С. 1
<input type="checkbox"/> Отдел продаж	Сыров В. Л. 1
<input type="checkbox"/> Начальник отдела продаж	0
<input type="checkbox"/> Сотрудники канцелярии	1

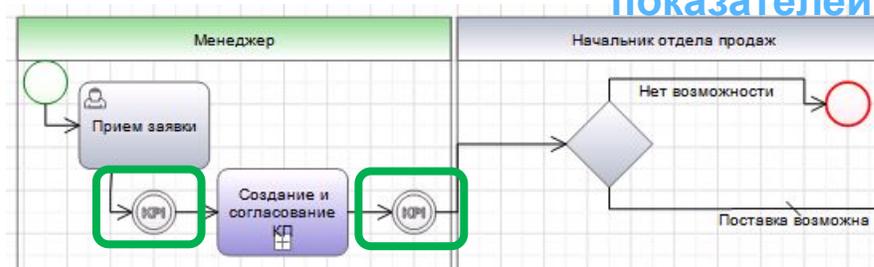
Отображение по статусам

Метрики и показатели

Процессы 14    Задачи 3

Название экземпляра	Статус экземпляра процесса	Дата запуска	Карта
Заявка ООО Три Кита	Заявка создана	19.09.2014 0:09	Карта
Котировочная заявка от ИП Рубинов Н.В.	В техническом отделе	18.09.2014 23:17	Карта
ЗАО-Нелый-ае	Процесс завершен	18.09.2014 23:13	Карта
Фанера—ЗАО-Фанера	Процесс завершен	18.09.2014 23:09	Карта
Заявка ООО "Лира"	В техническом отделе	18.09.2014 22:51	Карта

## Контроль любых количественных, временных метрик бизнес-процессов и отклонений показателей процесса



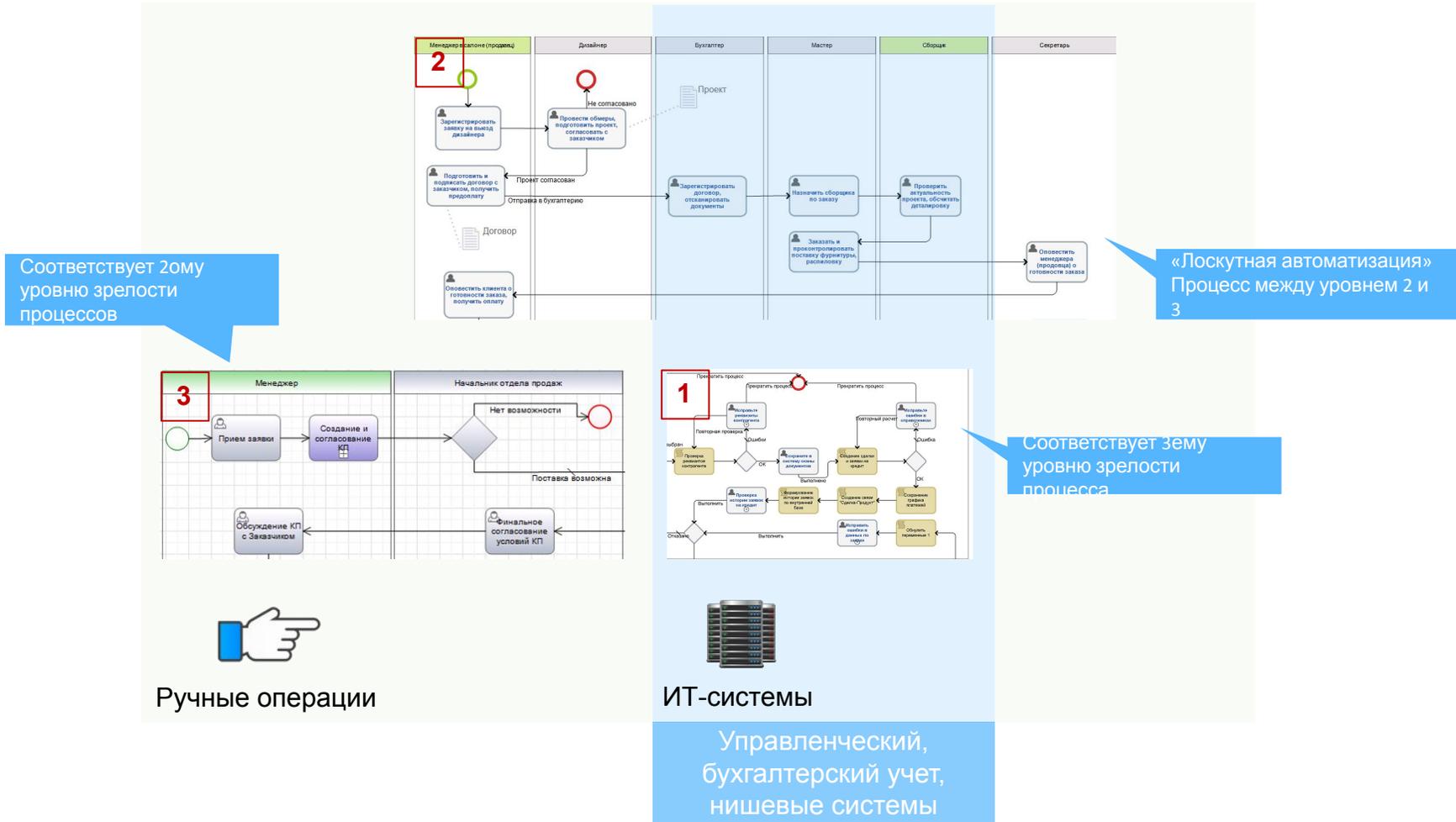
Задачи

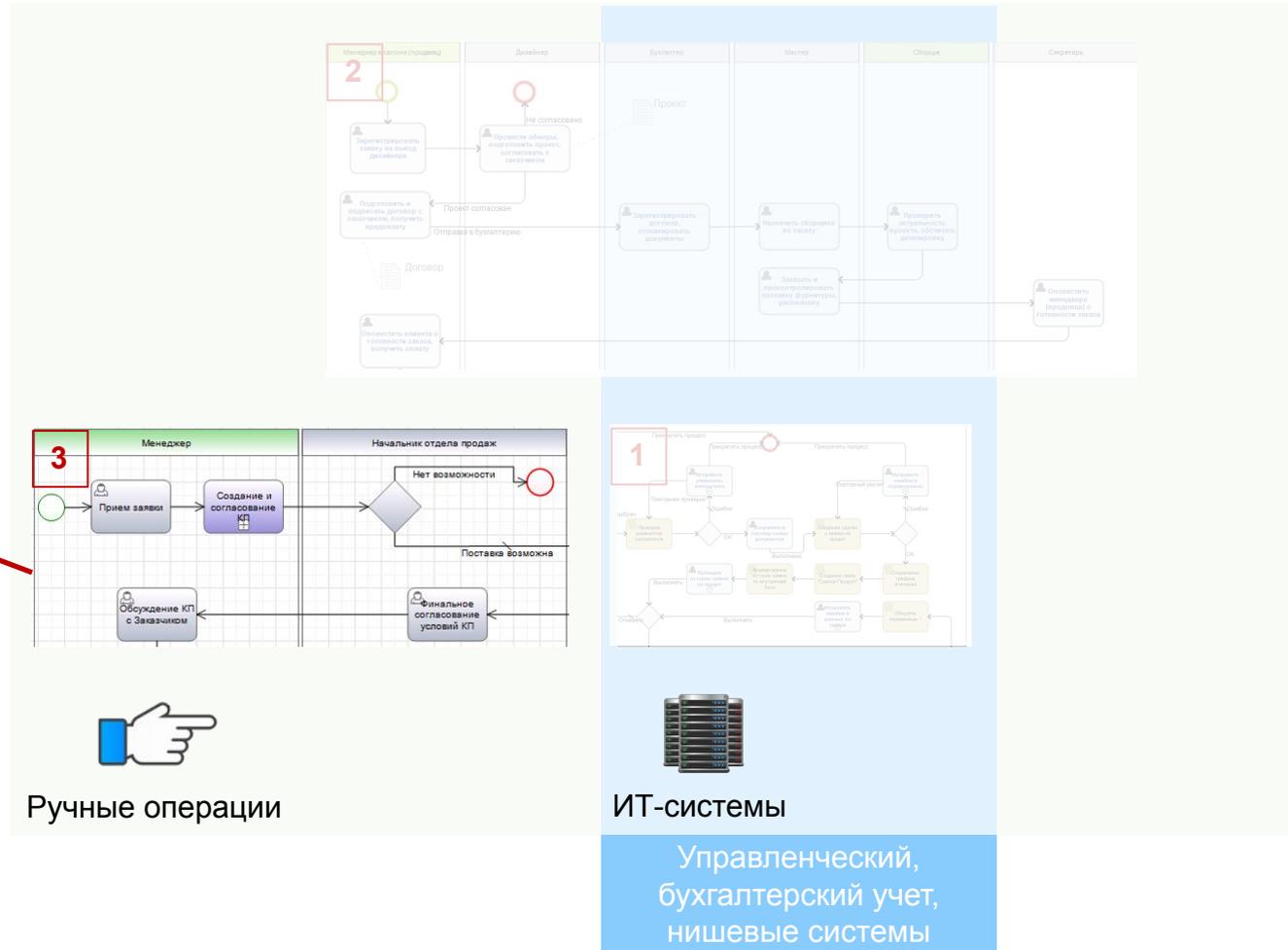
Название экземпляра	Текущие задачи, операции, подпроцессы
<input type="checkbox"/> ООО "Терно-СВ"	Согласовать возможность поставки в срок (Точный И, П.)
<input type="checkbox"/> ООО "Интер-Газ"	Согласовать возможность поставки в срок (Точный И, П.)
<input type="checkbox"/> ООО "Велес"	<input type="checkbox"/> ООО "Велес" (Создание и согласование КП)
<input type="checkbox"/> ООО "СМ-17"	<input type="checkbox"/> ООО "СМ-17" (Создание и согласование КП)
<input type="checkbox"/> ООО "ТГ Инжиниринг"	<input type="checkbox"/> ООО "ТГ Инжиниринг" (Создание и согласование КП)
<input type="checkbox"/> ЗАО "Бэст"	<input type="checkbox"/> ЗАО "Бэст" (Создание и согласование КП)
<input type="checkbox"/> ЗАО "СВЭН"	Согласовать возможность поставки в срок (Точный И, П.)

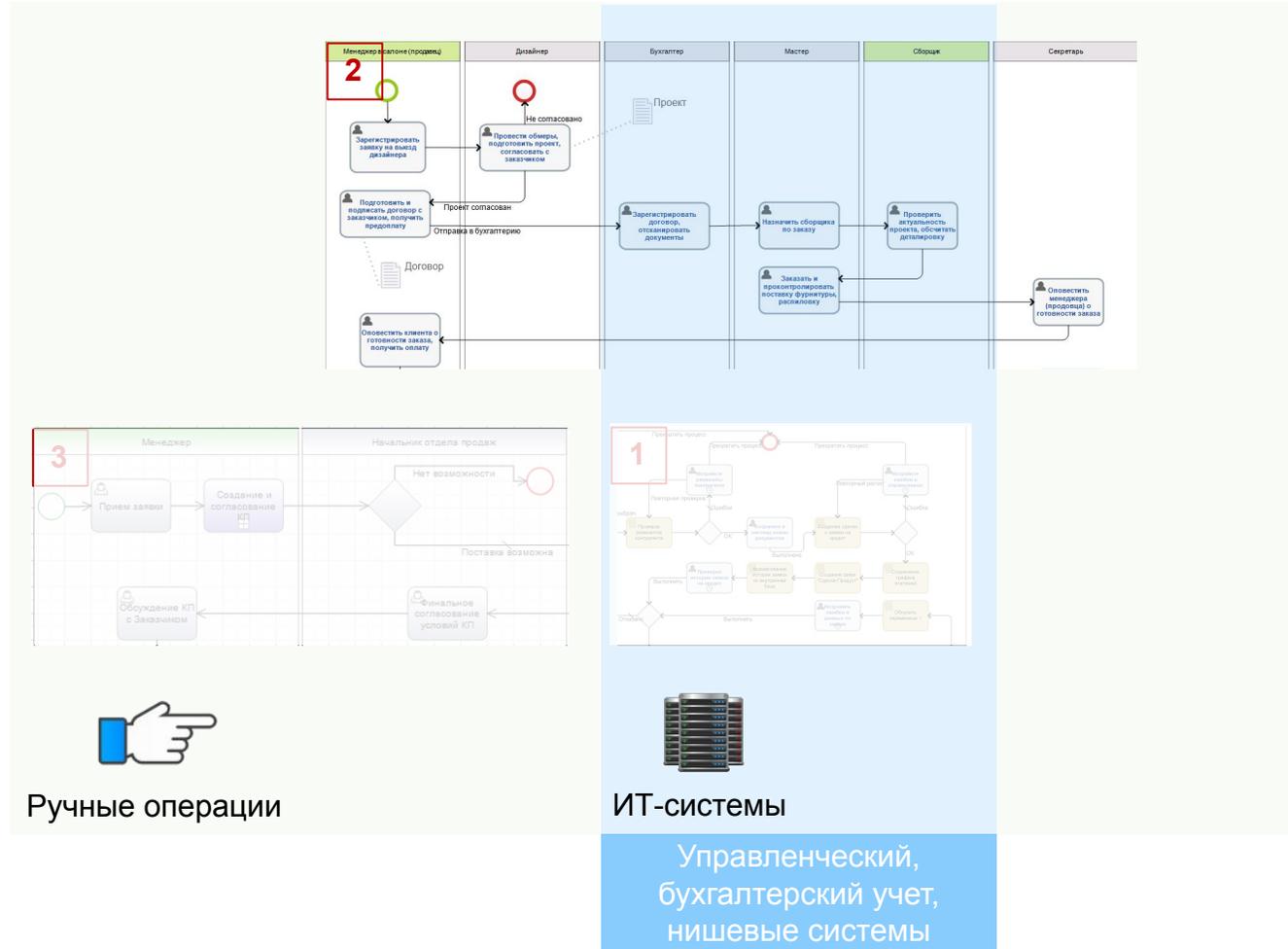


- 1| Коротко о замкнутом контуре: Цели – Показатели – Мотивация
- 2| Что дальше и как изменить ситуацию? Границы мотивации
- 3| Реализация РЕАЛЬНЫХ изменений внутри компании**
  - 3.1| Реальные изменения логики работы компании в бизнес-процессах
  - 3.2| Построение ИТ-ландшафта с помощью ELMA**
- 4| Резюме



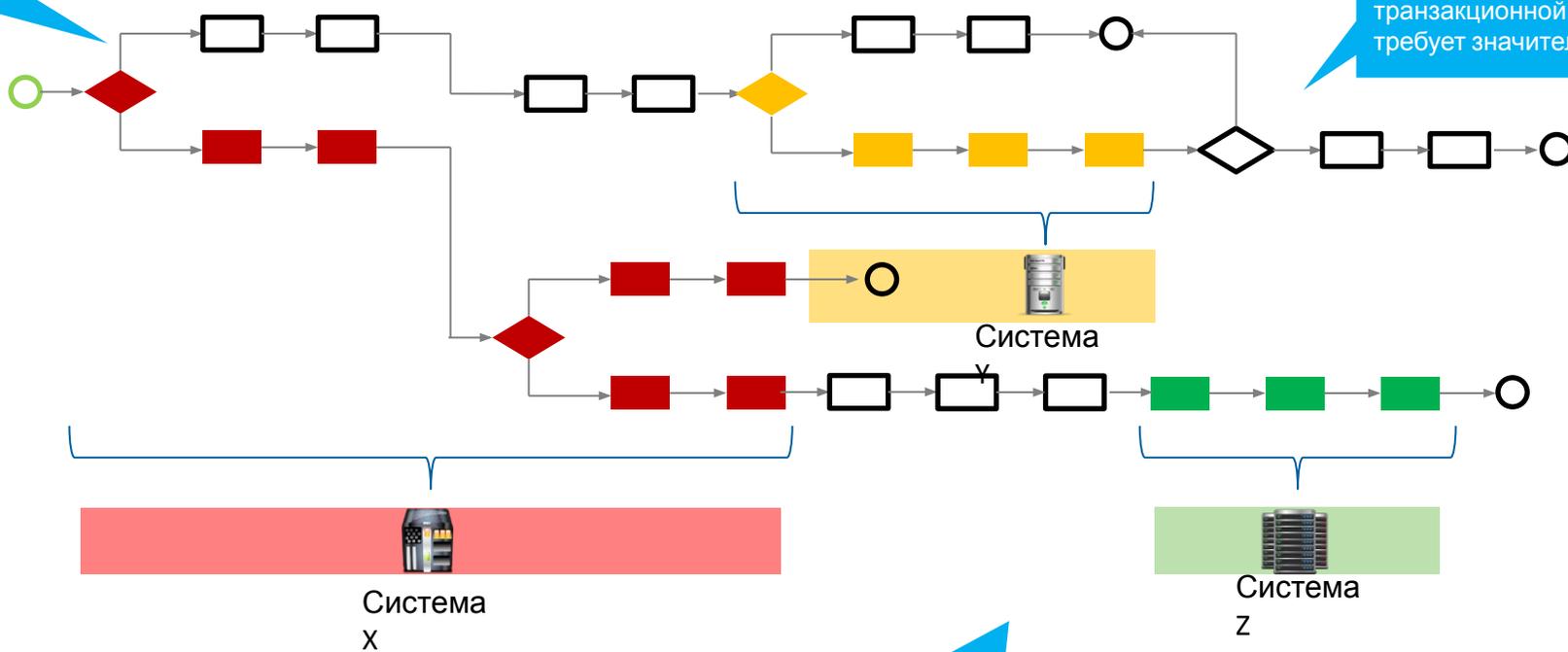




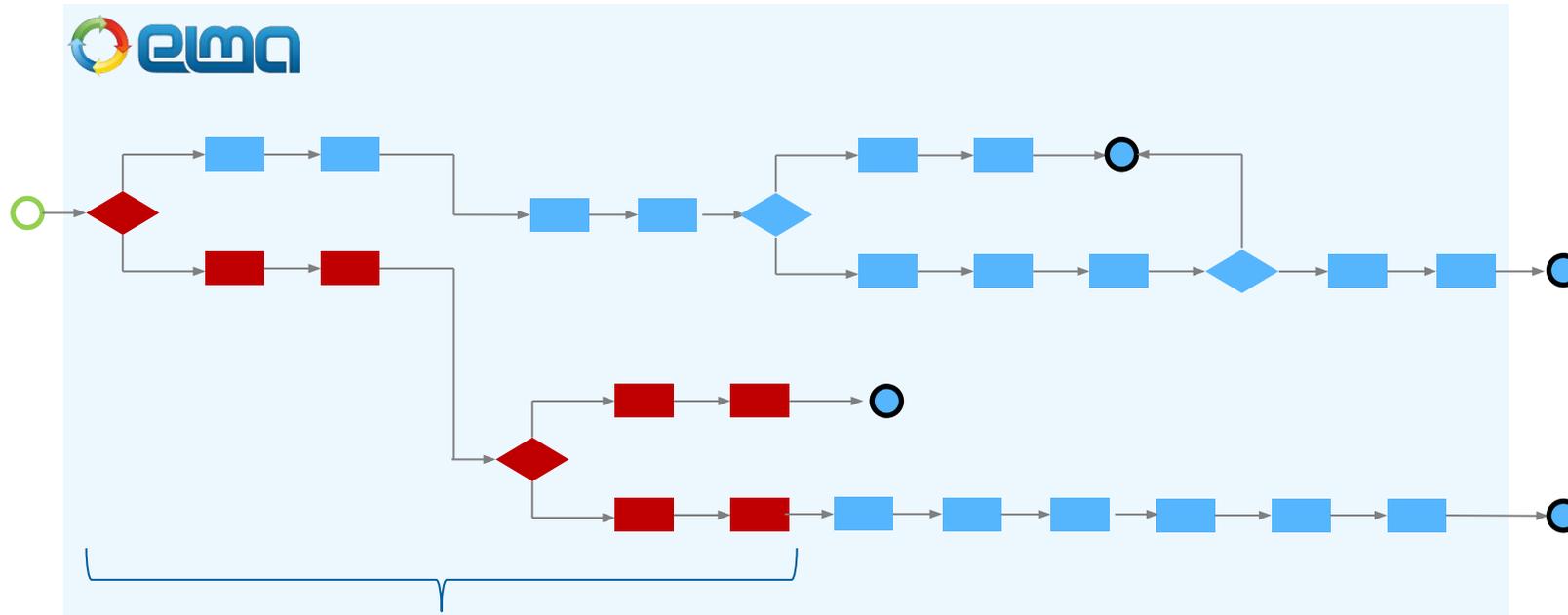


Расширение бизнес-логики транзакционной системы требует значительных ресурсов

Перестроение бизнес-логики транзакционной системы требует значительных ресурсов



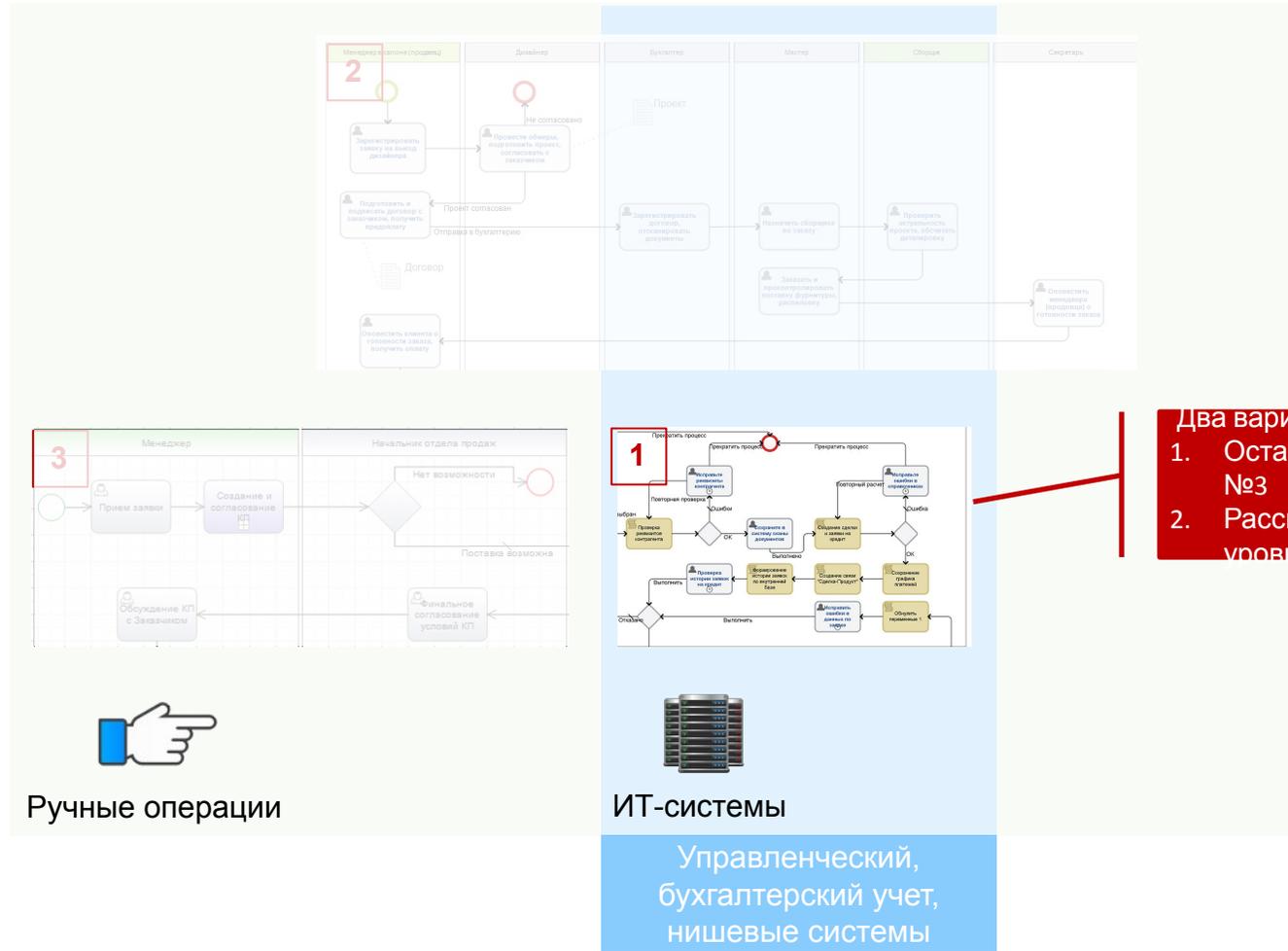
Автоматизированные процессы не являются изменчивыми (перенастройка системы проходит раз в 5-7 лет)



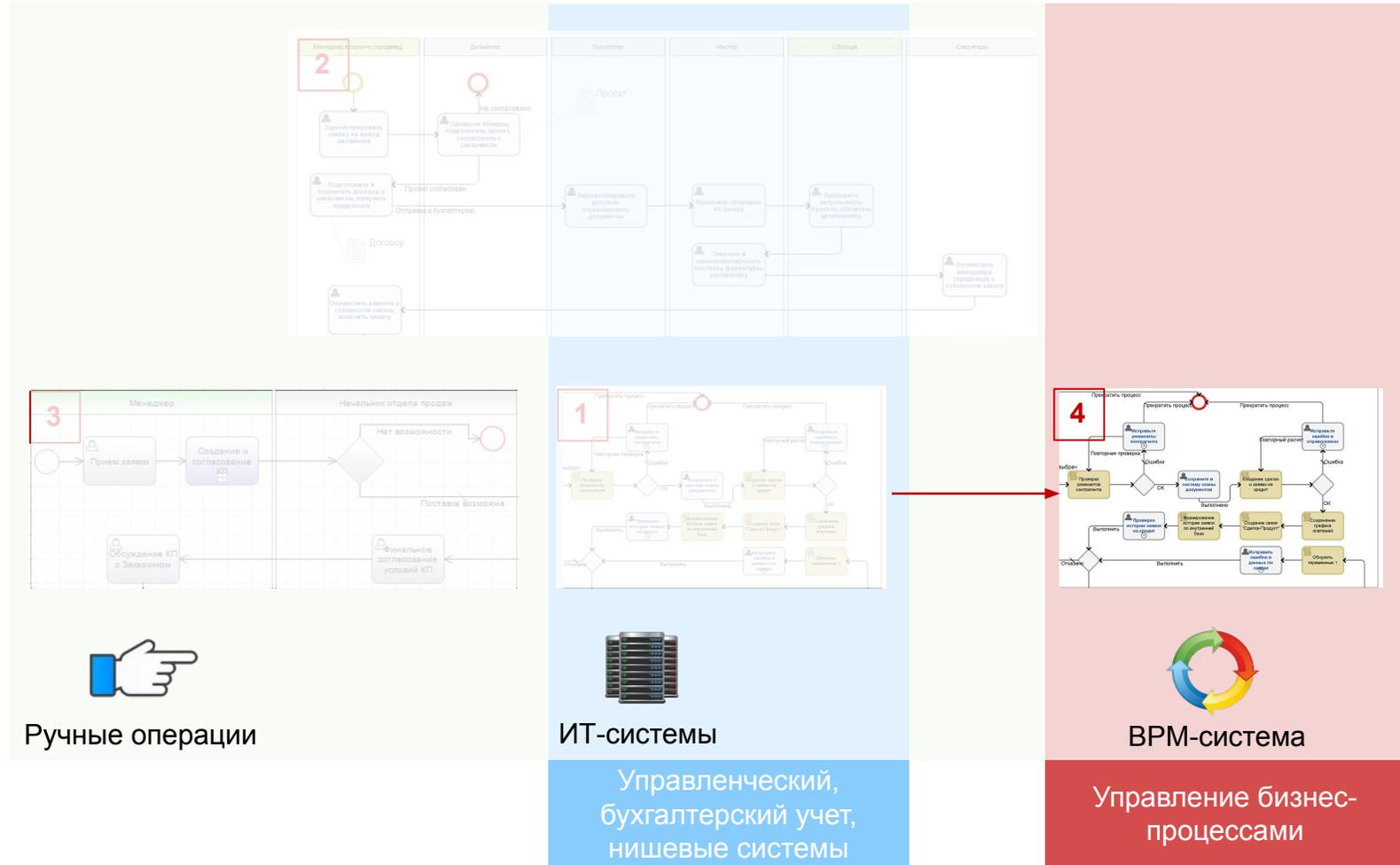
Система X

ВРМ-система интегрируется с любыми системами

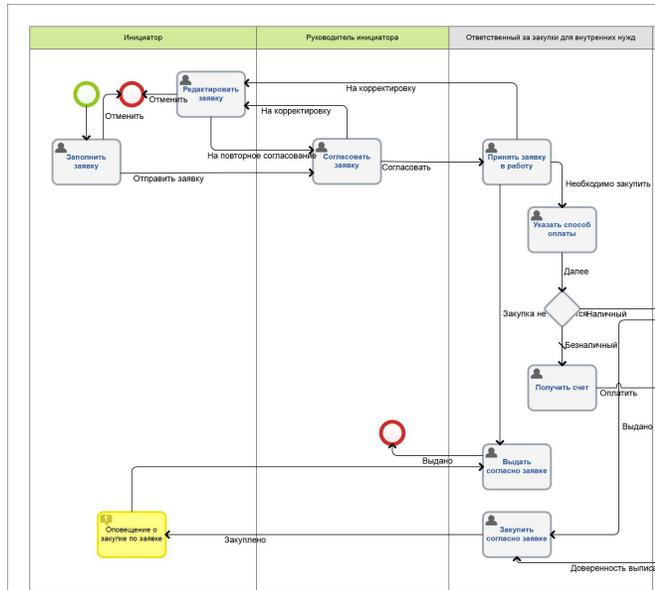
ВРМ-система охватывает процесс от начала до конца



- Два варианта:
1. Оставить «как есть» на уровне зрелости №3
  2. Рассмотреть возможность повышения уровня зрелости процесса



## Бизнес-процесс «Обработка заказа»



Бизнес-процесс – это многократно повторяющаяся логически связанная последовательность действий, направленная на создания ценности или достижение результата

## Метрики бизнес-процесса

-  Время обработки заказа по процессу (максимальное, минимальное, среднее)
-  Время согласования поставки с клиентом (максимальное, минимальное, среднее)
-  Время обработки заказа в разрезе подразделения
-  Сумма заказов на согласовании различных подразделений
-  Среднее время формирования и подписания пакета документов
-  Количество ошибок заполнения данных в разрезе менеджеров

## Контроль эффективности процесса

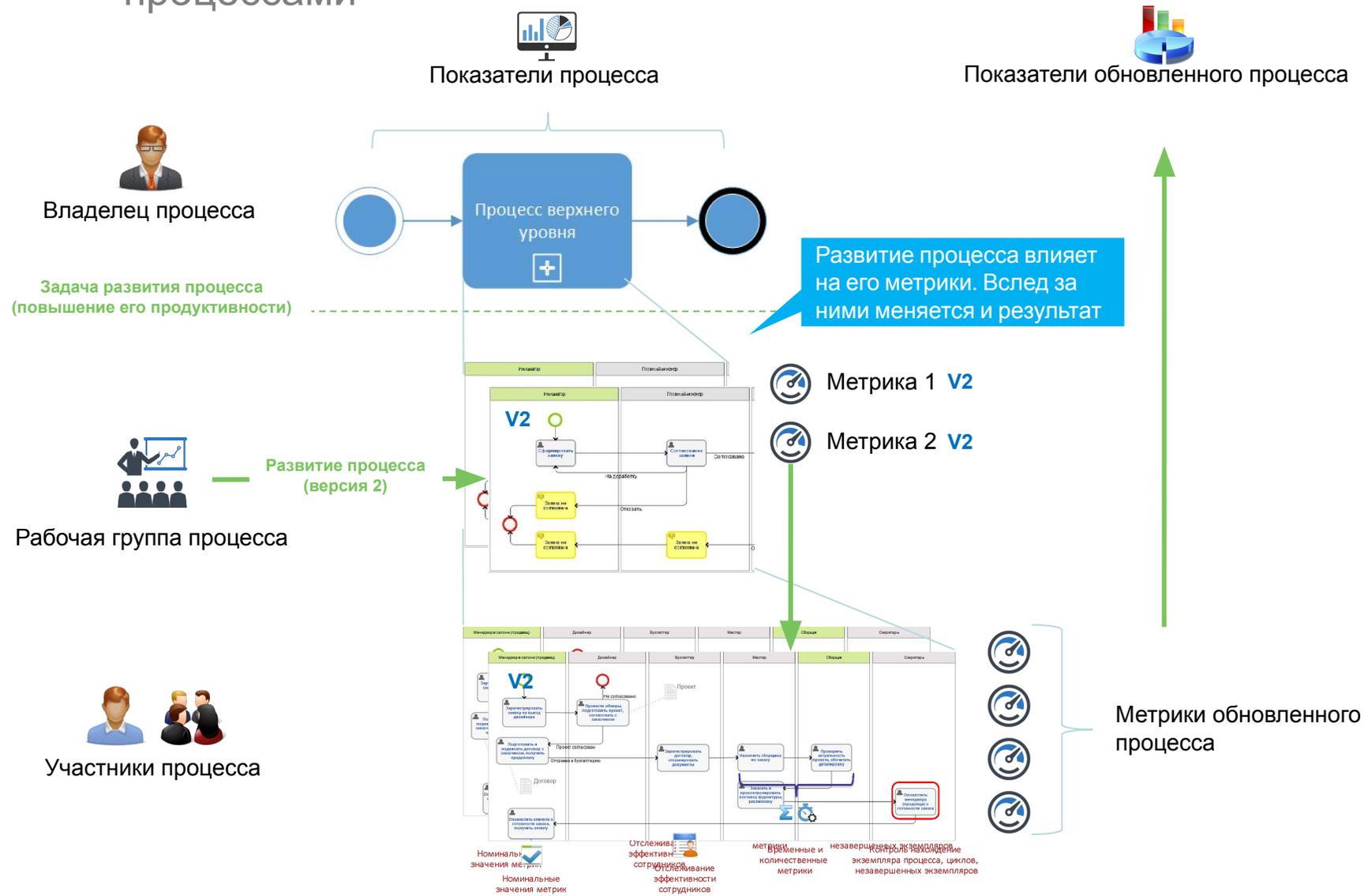
Как работает процесс?

## Показатели бизнес-процесса

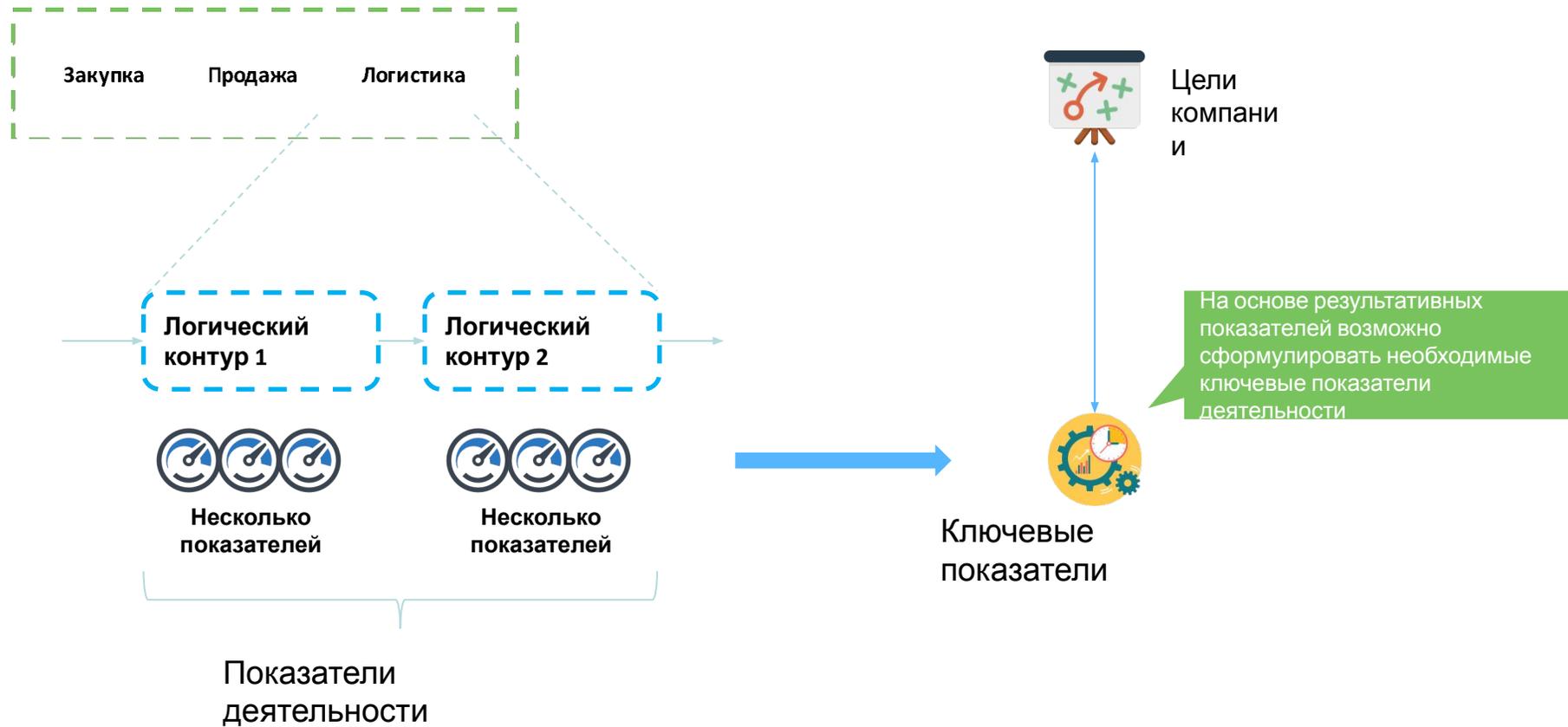
-  Минимальные запасы на складе
-  Среднее время простоев обработки заказа
-  Объем продаж за период

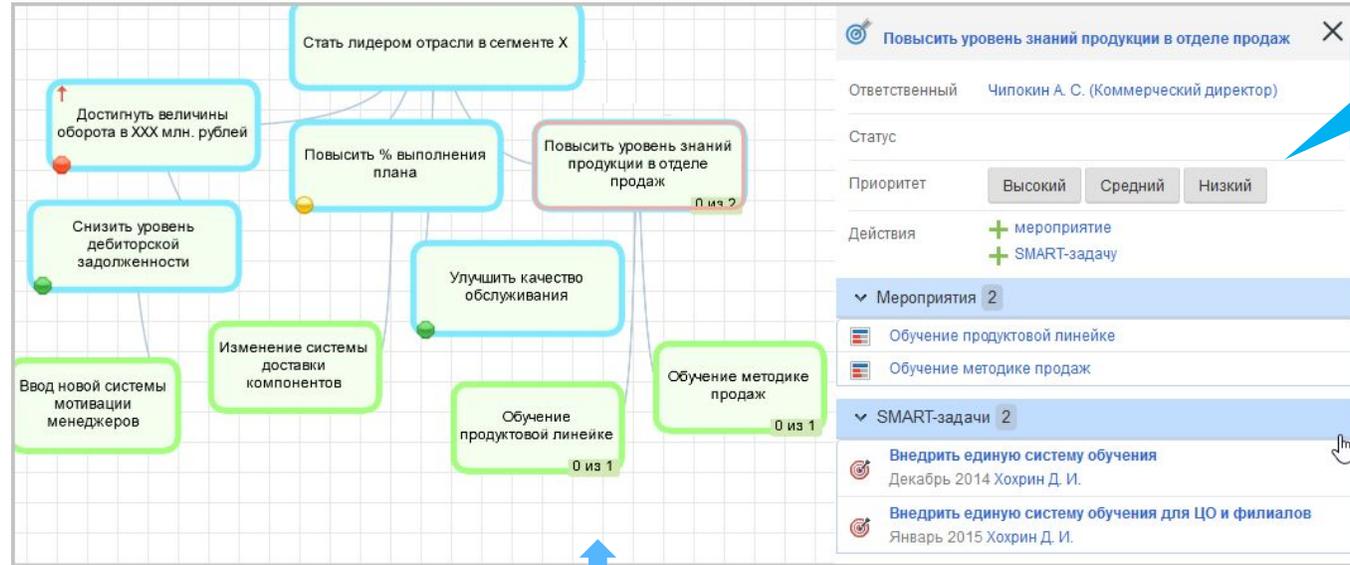
## Контроль результативности процесса

Как ценность формирует процесс?



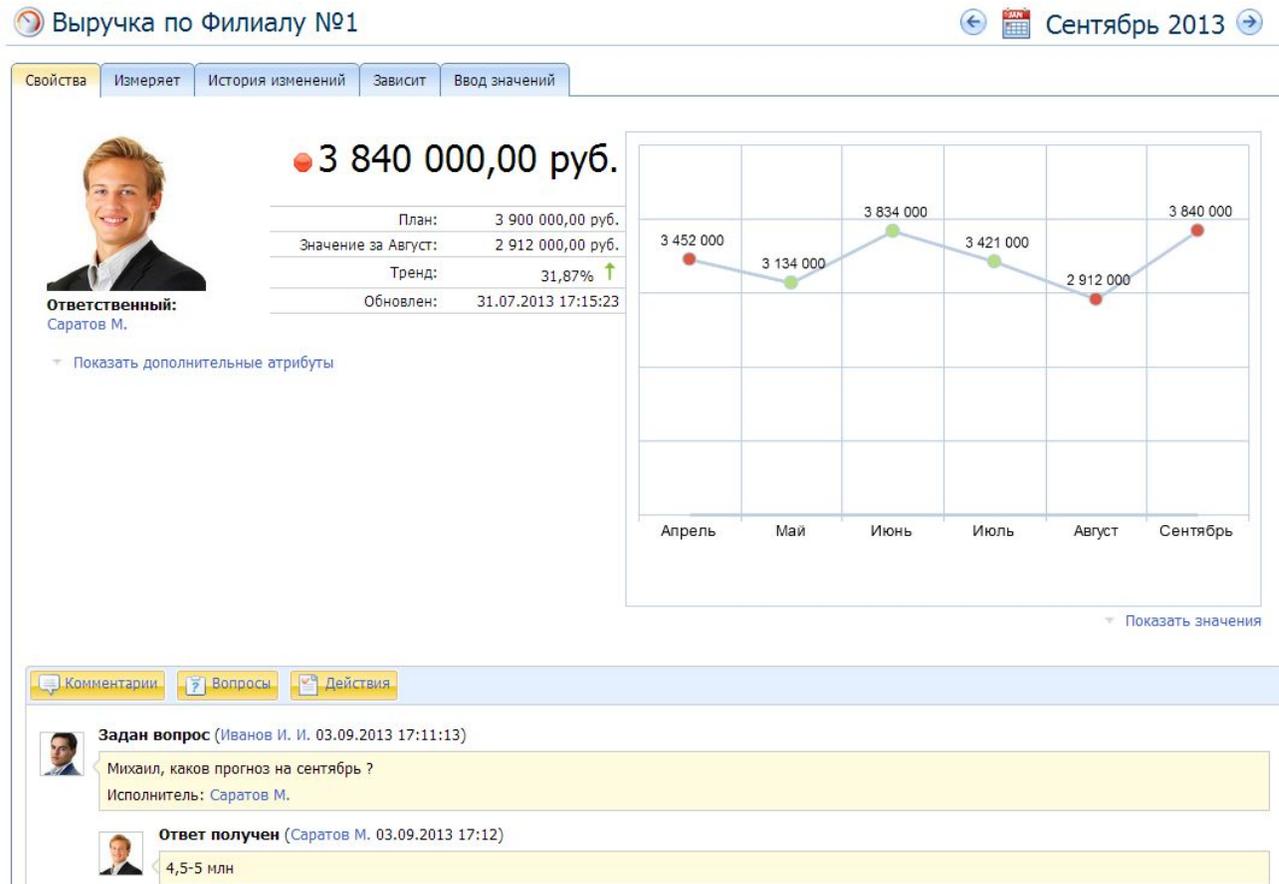






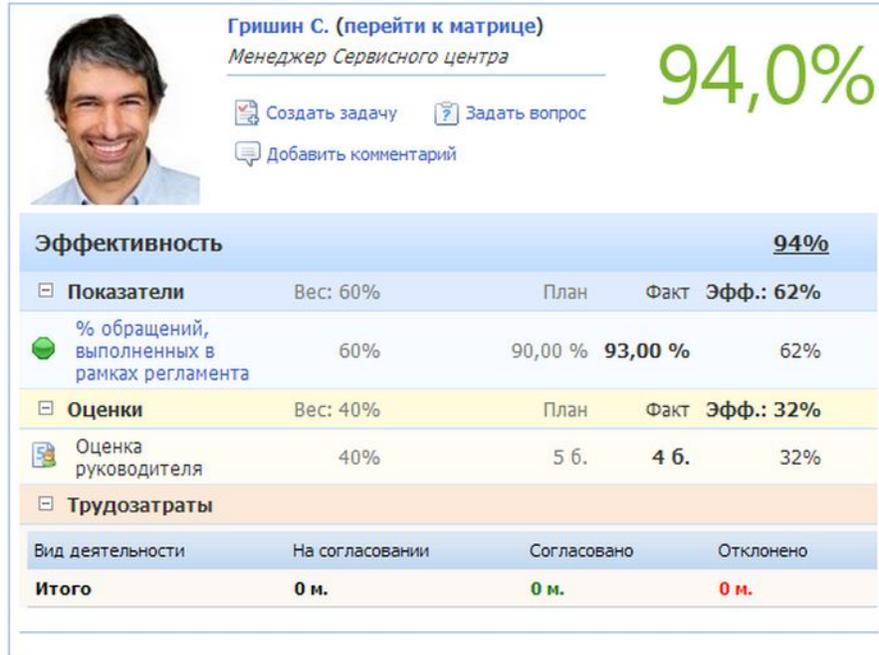
🔧	План производства		Месяц	Сентябрь	3 000 шт.	29,65%	↑
☰	🔧 Произведено единиц продукции	Директор по производству	Месяц	Сентябрь	2 560 шт.		
	🔧 НЕ прошло ОТК	Директор по производству	Месяц	Сентябрь	143 шт.		
	🔧 НЕ прошло по существенным замечаниям	Директор по производству	Месяц	Сентябрь	98 шт.		
☰	🚫 НЗП (Незавершенное производство)		Месяц	Сентябрь	4 600 000,00 руб.	4 670 000,00 руб.	🔴 -0,68% ↓
	🚫 НЗП по Цеху №1	Начальник Цеха №1	Месяц	Сентябрь	3 000 000,00 руб.	3 127 000,00 руб.	🔴 2,72% ↑
	🚫 НЗП по цеху №2	Руководитель Цеха №2	Месяц	Сентябрь	1 600 000,00 руб.	1 543 000,00 руб.	🟢 -8,36% ↓
☰	📁 Финансы						
☰	🚫 Дебиторская задолженность	Чипокин А. С.	Месяц	Сентябрь	7 200 000,00 руб.	5 461 630,00 руб.	🟢 25,88% ↑
	🚫 Дебиторская задолженность ЦО	Баксов С.	Месяц	Сентябрь	3 500 000,00 руб.	2 214 530,00 руб.	🟢 50,92% ↑
	🚫 Дебиторская задолженность по Филиалу №1	Саратов М.	Месяц	Сентябрь	2 500 000,00 руб.	1 923 100,00 руб.	🟢 0,56% ↑
	🚫 Дебиторская задолженность по Филиалу №2	Белов Д.	Месяц	Сентябрь	1 200 000,00 руб.	1 324 000,00 руб.	🔴 -43,45% ↓
☰	🔧 Кредиторская задолженность	Финансовый директор	Месяц	Сентябрь	5 882 820,00 руб.		-33,5% ↓
	🚫 Задолженность по ЗП	Финансовый директор	Месяц	Сентябрь	0,00 руб.	0,00 руб.	🟢 100% ↑
	🚫 Задолженность по налогам и сборам	Финансовый директор	Месяц	Сентябрь	0,00 руб.	0,00 руб.	🟢 100% ↑
	🔧 Кредиторская задолженность ЦО	Чипокин А. С.	Месяц	Сентябрь	2 634 500,00 руб.		-29,65% ↓
	🔧 Кредиторская задолженность по Филиалу №1	Саратов М.	Месяц	Сентябрь	2 314 300,00 руб.		52,22% ↑
	🔧 Кредиторская задолженность по Филиалу №2	Белов Д.	Месяц	Сентябрь	934 020,00 руб.		-16,83% ↓

Формирование дерева показателей деятельности



Полная прозрачность показателей деятельности





**Исполнительская дисциплина.** Система может автоматически подсчитать какой процент разовых задач или задач по бизнес-процессам выполняется точно в срок.

**Показатели.** Показатели деятельности компании являются одной из ключевых составляющих матрицы эффективности. Показатель входит

**В SMART-Задачи.** Термин SMART можно "расшифровать" как Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timely. Данная технология

постановки задач используется во многих компаниях сегодня.

**Оценки руководителей, внутренних заказчиков.**

В конце месяца система предложит руководителю поставить оценку своим подчиненным. В зависимости

от оценки будет сформирован % эффективности данного сотрудника.

**Трудозатраты**

Если оплата сдельная почасовая, то в матрицу эффективности могут входить и количество часов, отработанных работником.

Гибкие матрицы эффективности сотрудников

### Множество способов старта процессов



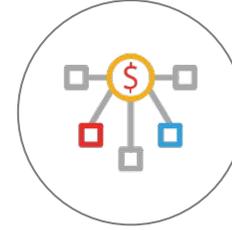
Ручной запуск



Запуск по таймеру



Запуск извне



Запуск по событию  
внутри

### Задачи по бизнес-процессам в рамках единой информационной среды (корп. портала)

Тип	Пр.	Задача	Экземпляр	Процесс	Срок
	•	<b>Прием заявки</b>	ООО "Интер-Газ"	Продажа и отгрузка оборудования	16.10.2012 ---
	•	<b>Счет №34-15.docx</b>	Счет №34-15.docx		11.10.2012 ---
	↑	Прошу предоставить отчетность за Август	Задача		17.10.2012 ---
	•	<b>Приложить отчет</b>	Сбор отчетности за 30.01.2012	Сбор еженедельной отчетности	11.10.2012 14:43 ---

Задачи от меня: Просроченных: 4; Текущий контроль: 0; Контроль выполнения: 1;

### Исполняемые задачи, адаптированные для зоны ответственности

#### Прием заявки

Название процесса	Продажа и отгрузка оборудования (версия 2)	
Экземпляр процесса	ООО "Интер-Газ"	Иниц
Дата запуска	16.10.2012 17:39	Отве

Источник заявки

Клиент

Дата получения заявки

### Матрицы эффективности сотрудников, включая исп. дисциплину по процессам



**Козлова Анна**

Менеджер по Орг. развитию / Бухгалтер, Руководитель Администрации

В компании с 18.07.2013

95,0%

---

Текущие задачи

Посмотреть календарь

Контактные данные

**Хвастов П. Д. (перейти к матрице)**  
Сотрудник отдела продаж ЦО

100,7%

Создать задачу | Задать вопрос | Добавить комментарий

[подробнее...](#)

**Гришин С. (перейти к матрице)**  
Менеджер Сервисного центра

94,0%

Создать задачу | Задать вопрос | Добавить комментарий

**Чипокин А. С. (перейти к матрице)**  
Коммерческий директор

104,6%

Создать задачу | Задать вопрос | Добавить комментарий

[подробнее...](#)

**Синичкина Н. П. (перейти к матрице)**  
Бухгалтерия

80,0%

Создать задачу | Задать вопрос | Добавить комментарий

[подробнее...](#)

Полная прозрачность  
эффективности  
сотрудников

← Декабрь 2014 →

### Матрица эффективности Гришин С.

Эффективность **102%**

Показатели	Вес: 60%	План	Факт	Эфф.: 62%
% обращений, выполненных в рамках регламента	60%	90,00 %	93,00 %	62%

Оценки	Вес: 40%	План	Факт	Эфф.: 40%
Оценка руководителя	40%	5 б.	5 б.	40%

Трудозатраты	На согласовании	Согласовано	Отклонено
Итого	0 м.	0 м.	0 м.

Комментарии | Вопросы | Вложения | Действия

### Динамика эффективности, %

Месяц	Эффективность, %
Июль	90.2
Август	101.13
Сентябрь	94
Октябрь	97.87
Ноябрь	95.13
Декабрь	102

