

## Создание Общего центра обслуживания HR

Конкурс «ВРМ-проект года»

Москва 12 апреля 2022



## Спикеры



Людмила Кобрина

Руководитель направления проектов изменений в HR



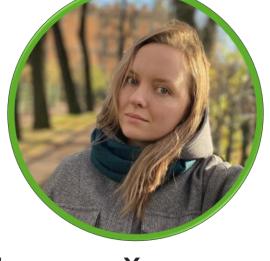
Разработала методологию по 200+ процессам



Перевела на обслуживание в HR ОЦО 100 тыс. сотрудников



Достигла рейтинга удовлетворенности процессами 8,5 из 10



**Екатерина Хусаинова** Старший системный аналитик



Автоматизировала 200+ процессов в Camunda



Обучила 20 сотрудников разработке исполняемых схем



Провела 2 митапа по Camunda внутри компании



### Окомпании

X5 Group — ведущая продуктовая розничная компания России. Управляет портфелем брендов сетевых магазинов «Пятёрочка», «Перекрёсток», «Чижик», цифровыми бизнесами «Vprok.ru Перекресток», 5Post, «Много лосося», а также собственными службами логистики, прямого импорта и рядом цифровых сервисов для партнёров.

### **X5**Group

X5 Digital X5 Transport X5 Dialog

X5 ID

**Х5** Банк **Х5** Import

**X5** Ready Food







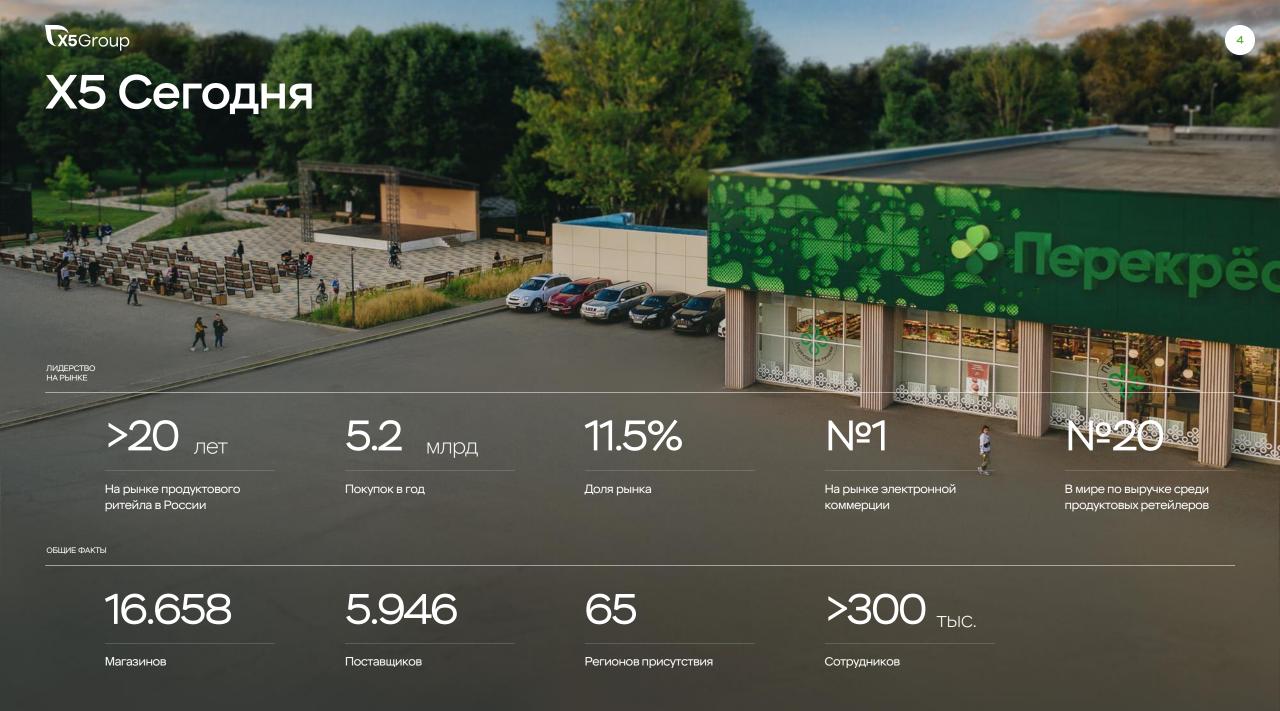






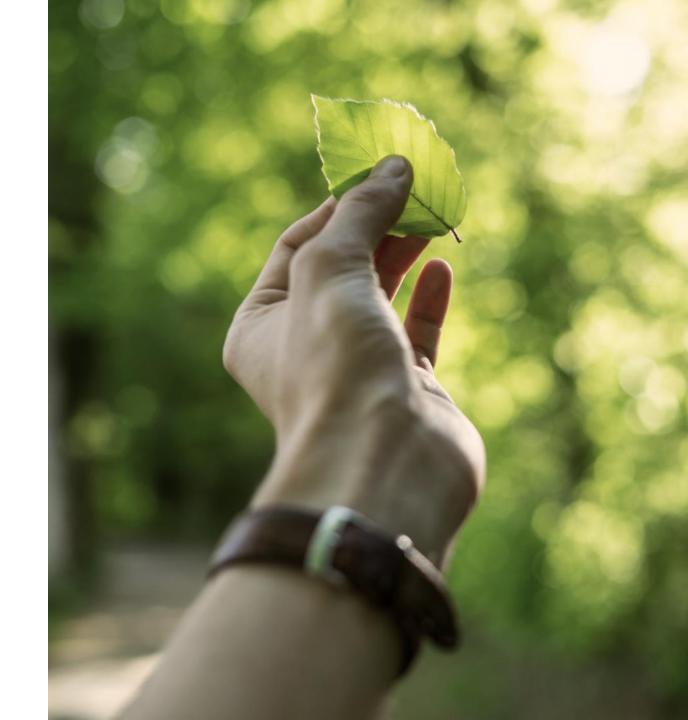








Проект «Создание Общего центра обслуживания HR»





## Цель проекта - создание качественного HR-сервиса





Снижение затрат на HR

Сервис посредством перевода в собственное структурное подразделение X5

до 40%



Переход на ЭДО

Постепенный переход на электронный кадровый документооборот. Снижение трудозатрат на работу с кадровыми процессами



Скорость работы ИТ-систем

Повышение скорости работы ИТ-систем и процессов за счет использования собственных ИТ-решений

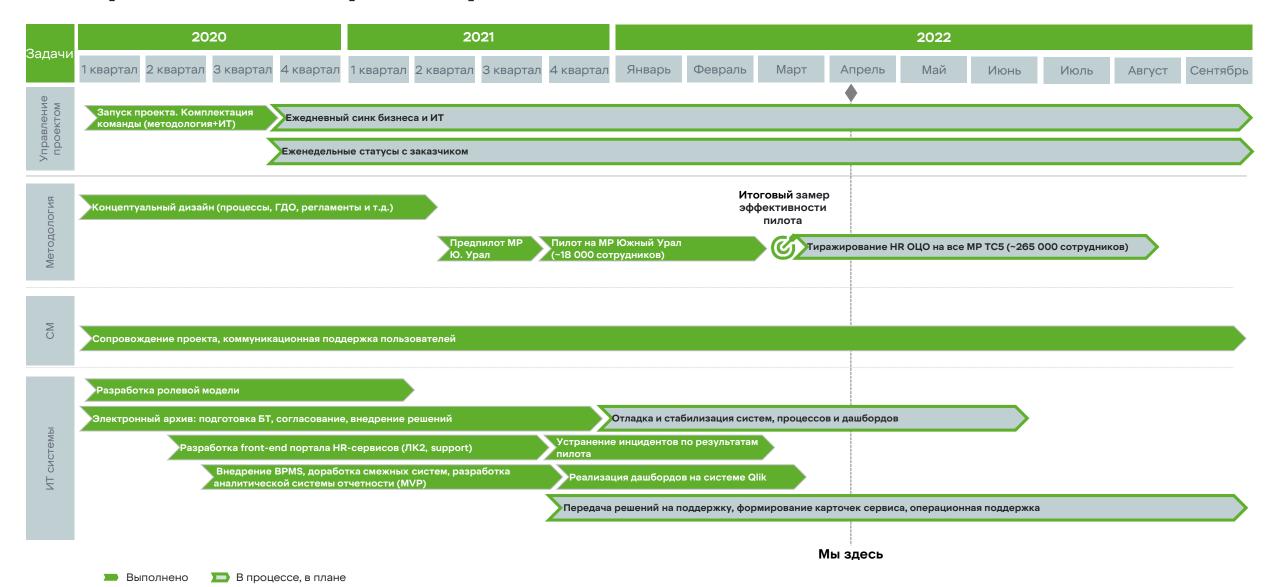


**Ценность** для сотрудников

Повышение уровня клиентского сервиса и рост удовлетворенности сотрудников за счет создания и развития единой точки входа (Личного кабинета) сотрудника с удобным и интуитивно понятным интерфейсом



## Дорожная карта проекта



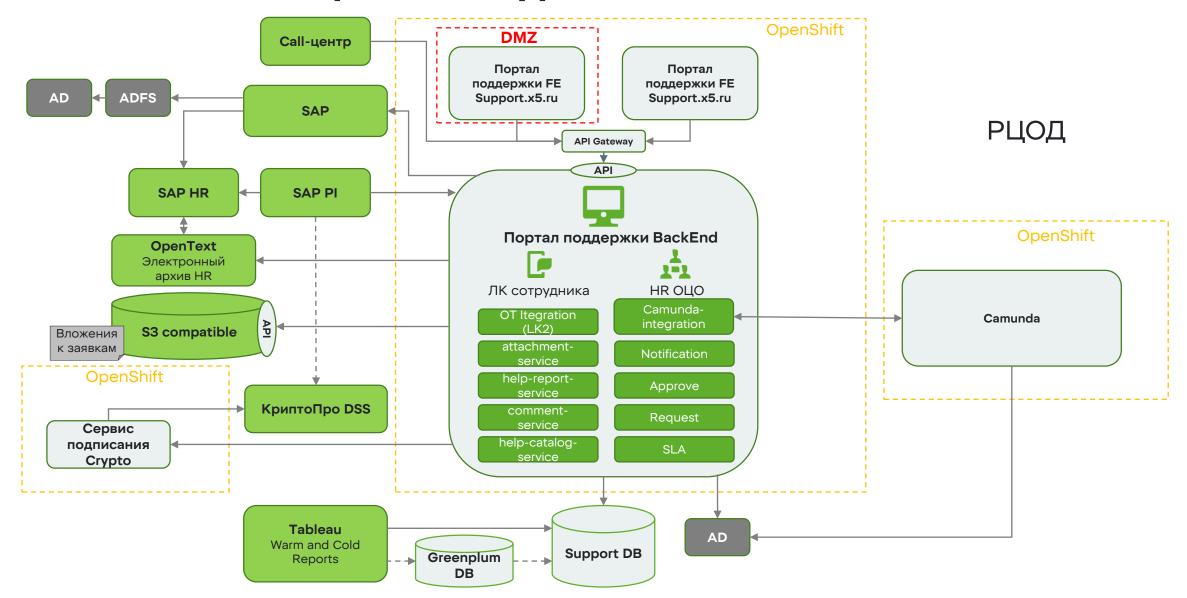


# Архитектура проекта





## Техническая архитектура HR ОЦО





### Технологический стек























## Команда проекта

### 40 человек:

- РП от бизнеса и ИТ
- Архитекторы
- Методологи от бизнеса
- Delivery-менеджеры
- Бизнес-аналитики
- Системные аналитики
- BPMN аналитики
- Разработчики фронта и бэка
- Тестировщики
- Devops



\* Все на удалёнке



## Первая встреча команды - ноябрь 2021 года







## Что было на старте?

- Процессы реализованы на стороне внешней системы подрядчика
- Часть экспертизы по процессам находится на стороне подрядчика
- Большой скоуп работ (более 200 процессов)
- Верхнеуровневое описание бизнес-процессов не позволяет увидеть подводные камни каждого из процессов
- Требуется реинжиниринг существующих процессов для повышения эффективности





# Уникальный формат требований для разработки процессов

### Типовые процессы

Короткие спецификации вместо БТ

### Выделение типовых процессов

были разработаны типовые карты для быстрой подготовки и настройки исполняемых схем



#### Нетиповые процессы

БТ с картами процессов в нотации BPMN

Преобразование аналитической карты процесса в исполняемую



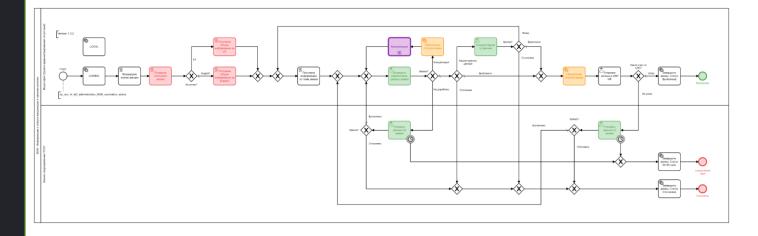




# Схемы в нотации BPMN 2.0 разрабатывает:

- Аналитические бизнес-аналитик
- Исполняемые BPMN аналитик

## Единая нотация для бизнеса и разработки



\*Исполняемая схема процесса - схема в машиночитаемом формате, позволяющем движку процессов понимать схему и двигаться по ней.



## Собственный стиль работы со схемами

- Схемы хранятся в git
- Деплой происходит по пайплайну
- Интеграция реализована с помощью воркеров на Python
- Настроен мониторинг Sentry

- Выработан собственный стиль типовые шаги, цвета, переменные
- Для схем написаны автотесты
- Нагрузочное тестирование проводится с исполняемыми схемами







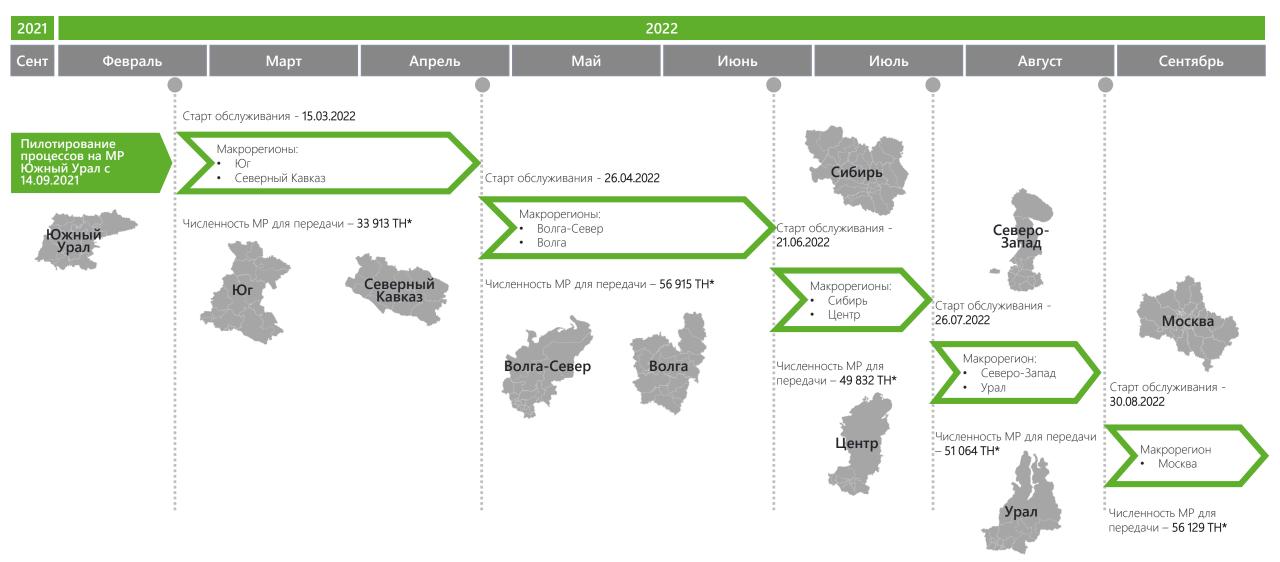








## План масштабирования проекта HR ОЦО





## Наши достижения



Реализовано более 200 бизнес-процессов с высокой степенью автоматизации для ~270 тыс. пользователей



Сформирована единая База знаний для сотрудников с необходимыми инструкциями, шаблонами, обучающими роликами



HR ОЦО ежедневно обрабатывает более 15 тыс. операций



Создана единая точки входа для заказчика услуг HR ОЦО в рамках Личного кабинета сотрудника и мобильного приложения



8,5 / 10

оценка удовлетворенности пользователей (директора магазинов) согласно опросу удовлетворенности



Затраты на HR услуги оптимизированы на **40**%



Организована Единая линия поддержки пользователей на базе системы Моя поддержка и Контактного центра

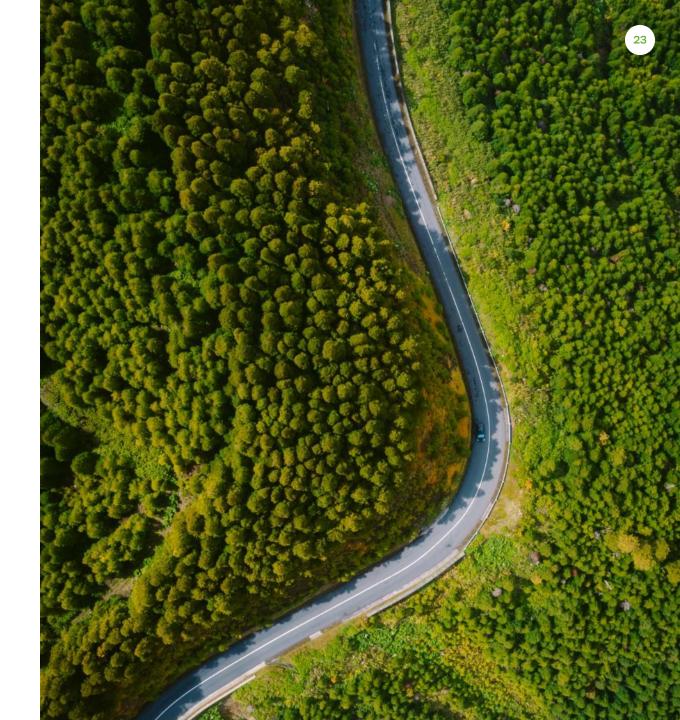


Реализован производственный календарь, учитывающий часовые пояса пользователей по всей стране (от Калининграда до Иркутска)





## Вопросы?



# Спасибо за внимание!

Продолжение следует...