

РЕИНЖИНИРИНГ ОСНОВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ: CRM, РЕЙТИНГОВЫЙ ПРОЦЕСС, ОТЧЕТНОСТЬ, ЭДО

АННА
СТАНКЕВИЧ

Руководитель группы бизнес-анализа
и проектного управления АКРА

АКРА

АНАЛИТИЧЕСКОЕ
КРЕДИТНОЕ
РЕЙТИНГОВОЕ
АГЕНТСТВО
[ACRA-RATINGS.RU](https://acra-ratings.ru)

РЕЙТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО

АКРА (АО), ДАЛЕЕ — «АКРА» — ПЕРВОЕ РОССИЙСКОЕ КРЕДИТНОЕ РЕЙТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО, аккредитованное ЦБ РФ в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 «О деятельности кредитных рейтинговых агентств в Российской Федерации» № 222-ФЗ

Рейтинговое агентство АКРА учреждено в 2015 году.



Обеспечение качественным рейтинговым и аналитическим продуктом как на национальном, так и на международном уровне.



Следование принципам работы Агентства и лучшим мировым практикам.



Непрерывное совершенствование клиентского сервиса.



Повышение эффективности и качества предоставления всего спектра услуг.

ОСНОВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМПАНИИ — ПРИСВОЕНИЕ КРЕДИТНЫХ РЕЙТИНГОВ различным категориям клиентов, а также их отдельным финансовым обязательствам.

А также:

- **Оценка уровня соответствия «зеленых» облигаций** Принципам «зеленых» облигаций ICMA.
- **Оценка социальных долговых обязательств** и долговых обязательств в области устойчивого развития
- **ESG-оценка**
- **Образовательные услуги** (семинары и тренинги)
- **Исследовательские услуги** и т.д.

АКРА В ЦИФРАХ

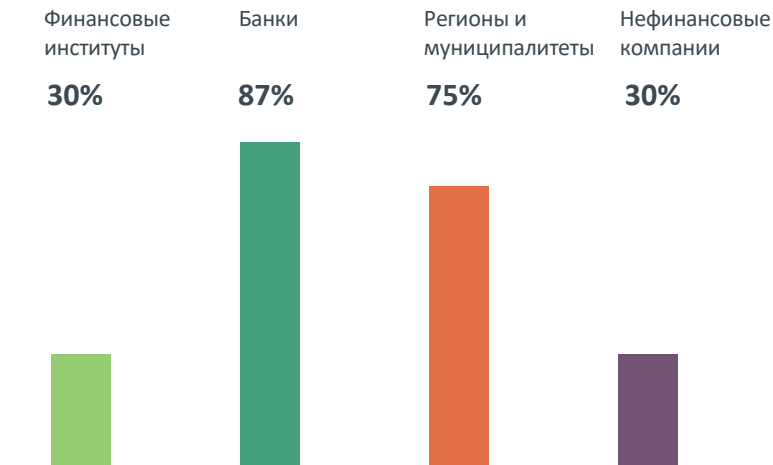
100%

Доля облигаций международных организаций с листингом на Мосбирже с рейтингами АКРА

80%

Доля облигаций российских банков с рейтингом АКРА

ДОЛЯ ЭМИТЕНТОВ С РЕЙТИНГАМИ АКРА НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ ОБЛИГАЦИЙ*



* По объемам выпусков

ПРЕДПОСЫЛКИ ПРОЕКТА



«Нужно делать так, как нужно.
А как не нужно, делать не нужно!»

Винни-Пух

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

1 ПРОВЕДЕНИЕ РЕИНЖИНИРИНГА ПРОЦЕССОВ. Разработка эффективных, удобных, гибких и масштабируемых процессов

2 ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ бизнес-процессов

3 СНИЖЕНИЕ УРОВНЯ РИСКОВ в деятельности и повышение эффективности контрольной среды

4 ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА обслуживания клиентов

5 АВТОМАТИЗАЦИЯ основных бизнес-процессов

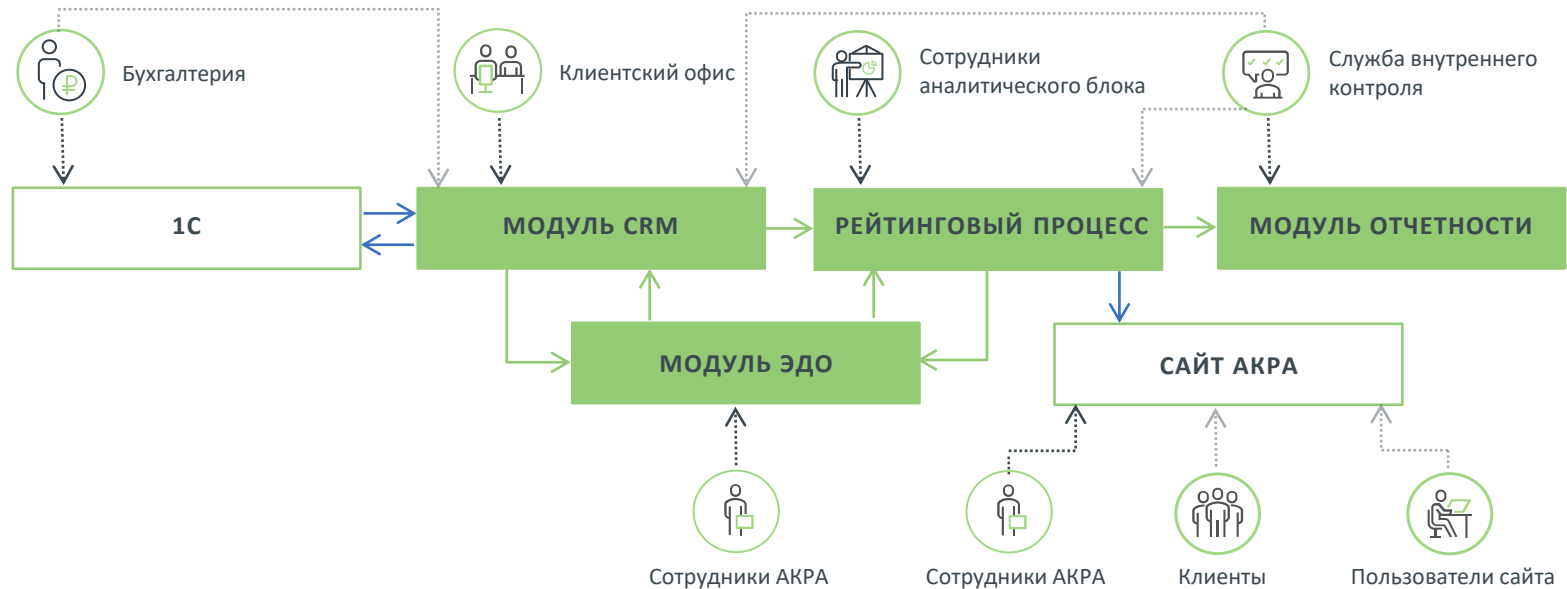
6 СОЗДАНИЕ ЕДИНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПРОСТРАНСТВА с разграничением доступа согласно политикам безопасности

7 СНИЖЕНИЕ «РУЧНЫХ» ПРОЦЕССОВ и процедур

ОГРАНИЧЕНИЯ

- Недопущение автоматизации процессов, излишне усложняющих работу или неэффективно ее организовывающих.
- Обеспечение разграничения доступа к информации, сохранение конфиденциальности при любых попытках получения доступа.
- Обеспечение защищенности информации, недопущение ее искажения, подмены, удаления.
- Ограниченное количество ресурсов на поддержку внедренных систем.
- Ограниченное время заведения информации и исполнения процессов.

АРХИТЕКТУРА ПРОЕКТА



ПАРТНЕРЫ

ELMA-BPM



EPAM Systems



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА



МОДУЛЬ CRM

50%

сокращение
трудоемкости

90%

покрытия основных
кейсов работы
с клиентами

50%

сокращение времени
поиска информации

70%

сокращение ошибок
внесения информации



МОДУЛЬ РЕЙТИНГОВЫЙ ПРОЦЕСС

70%

сокращение
трудоемкости

50-70%

сокращение времени
выполнения процессов

60%

сокращение времени
поиска информации

70%

сокращение ошибок
внесения информации



МОДУЛЬ ОТЧЕТНОСТИ

50%

сокращение
трудоемкости

70%

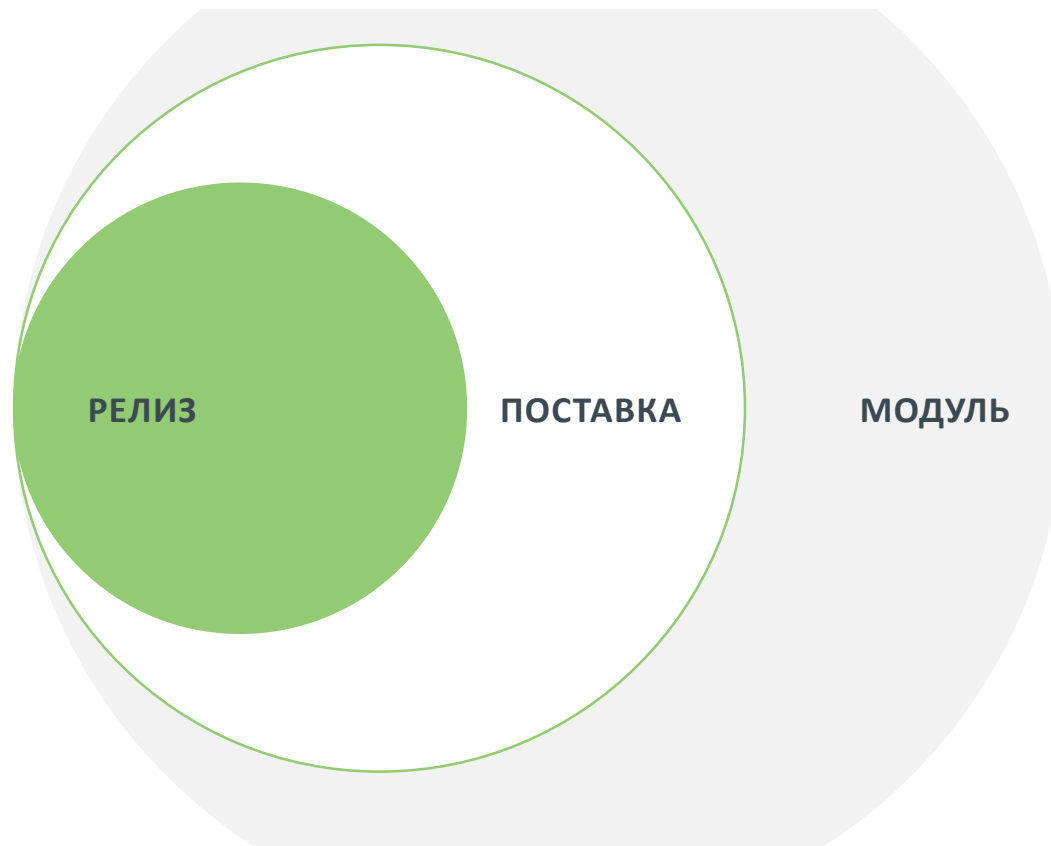
сокращение времени
на подготовку
отчетности

80%

сокращение времени
поиска информации

НОВЫЕ ПОДХОДЫ К РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА (1/3)

1. План внедрения и этапность

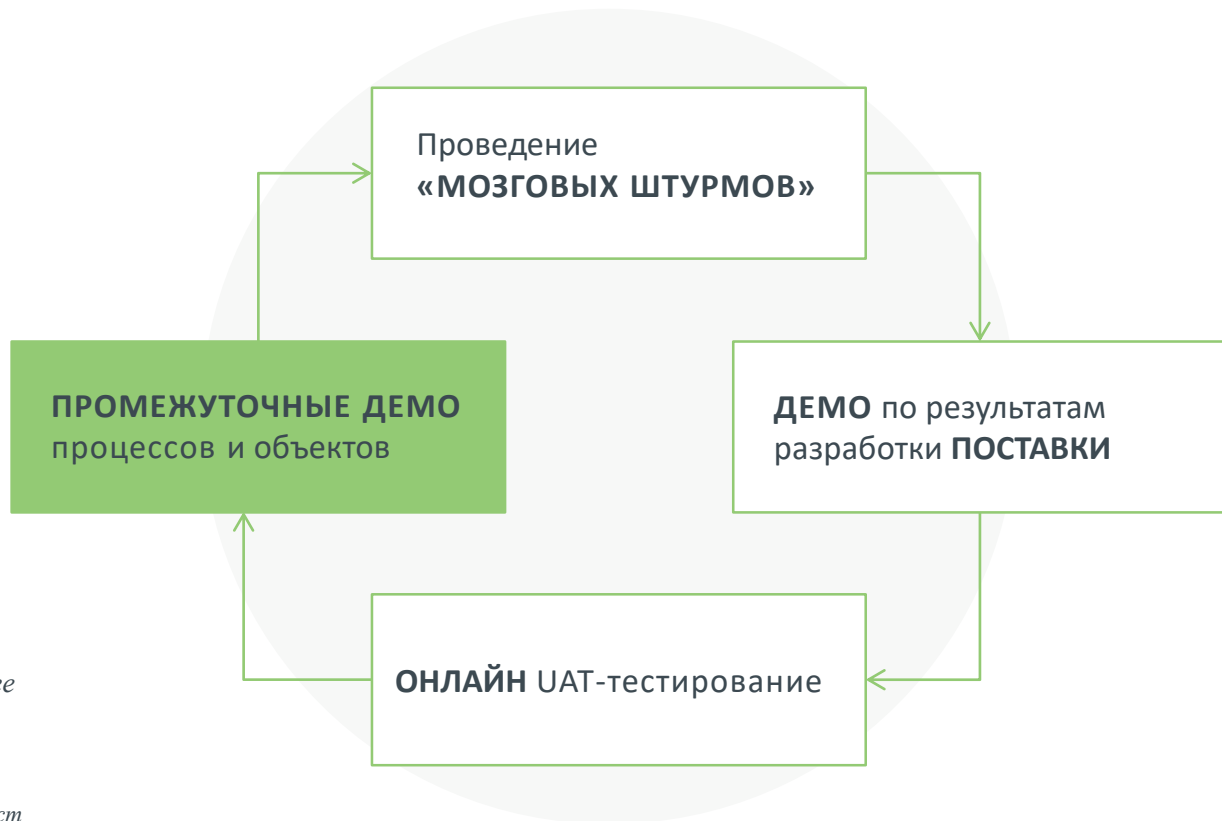


*«Работающий продукт – основной
показатель прогресса.»*

Agile-манифест

НОВЫЕ ПОДХОДЫ К РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА (2/3)

2. Коммуникация в проектной команде



«Непосредственное общение является наиболее практичным и эффективным способом обмена информацией как с самой командой, так и внутри команды.»

Agile-манифест

НОВЫЕ ПОДХОДЫ К РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА (3/3)

3. Организация производственного процесса

«Команда должна систематически анализировать возможные способы улучшения эффективности и соответственно корректировать стиль своей работы.»

Agile-манифест



ПРАВИЛА РАБОТЫ
от анализа до приемки



ШАБЛОНЫ ТРЕБОВАНИЙ
под специфику задачи



ПРАКТИКИ
программирования и
тестирования



ТРЕБОВАНИЯ К ЗАДАЧАМ
в Jira и их ЖЦ

ЭТАПЫ И ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОЕКТА



10

человек
в IT-команде

>40

основных
процессов

10

сервисных
процессов

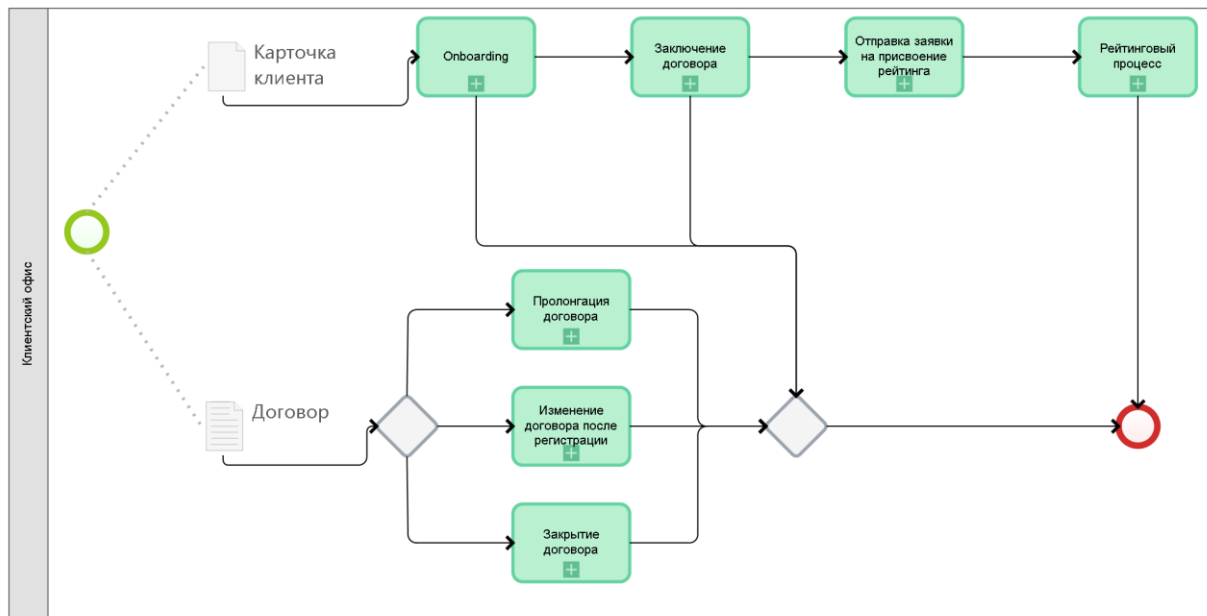
6

уровней
вложенности

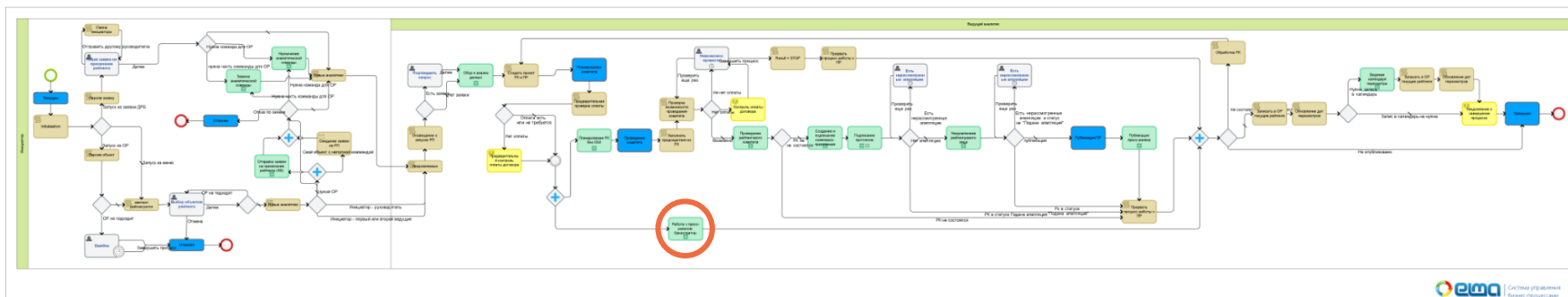
>70

объектов
и справочников

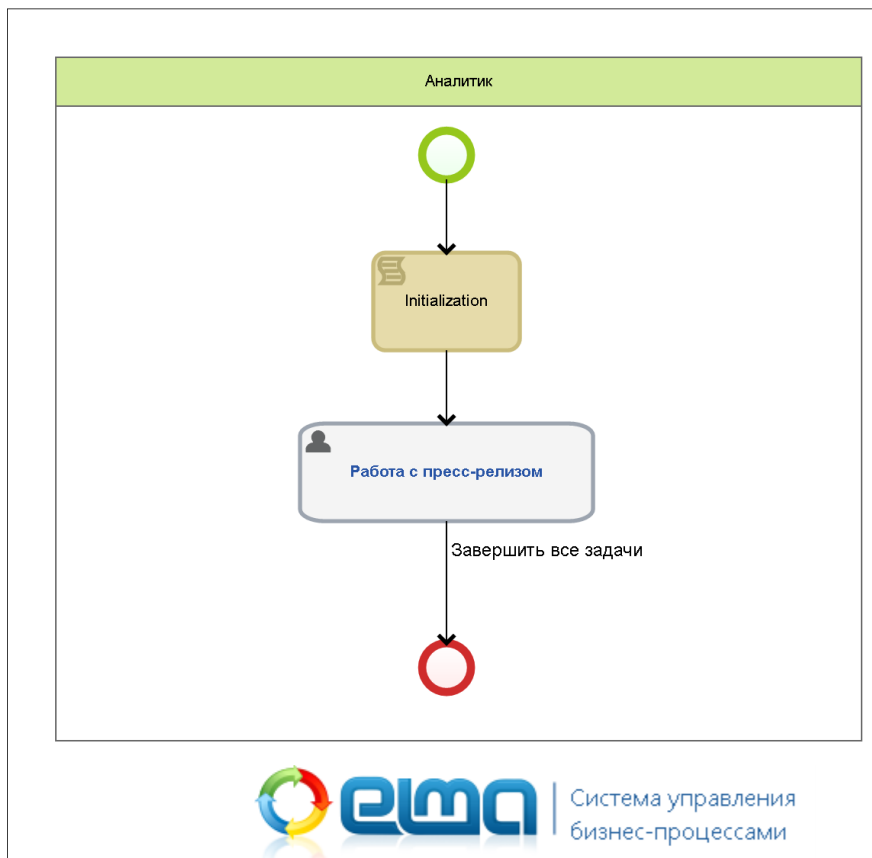
МОДУЛЬ CRM



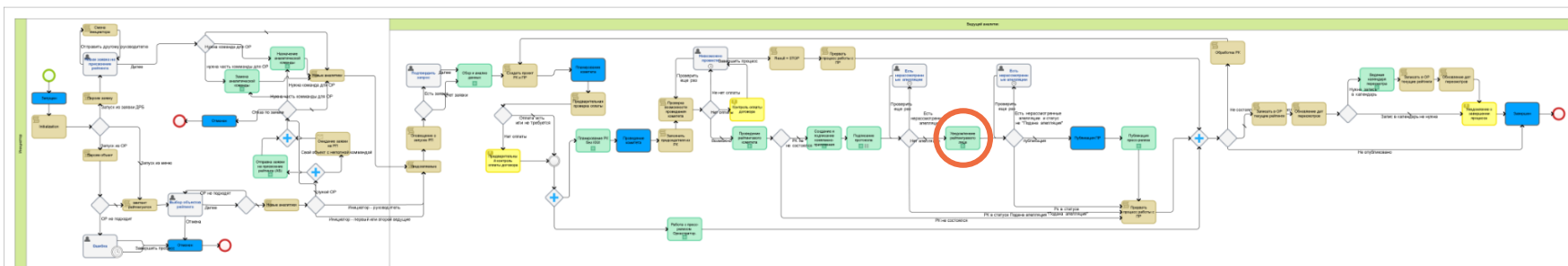
МОДУЛЬ РЕЙТИНГОВЫЙ ПРОЦЕСС



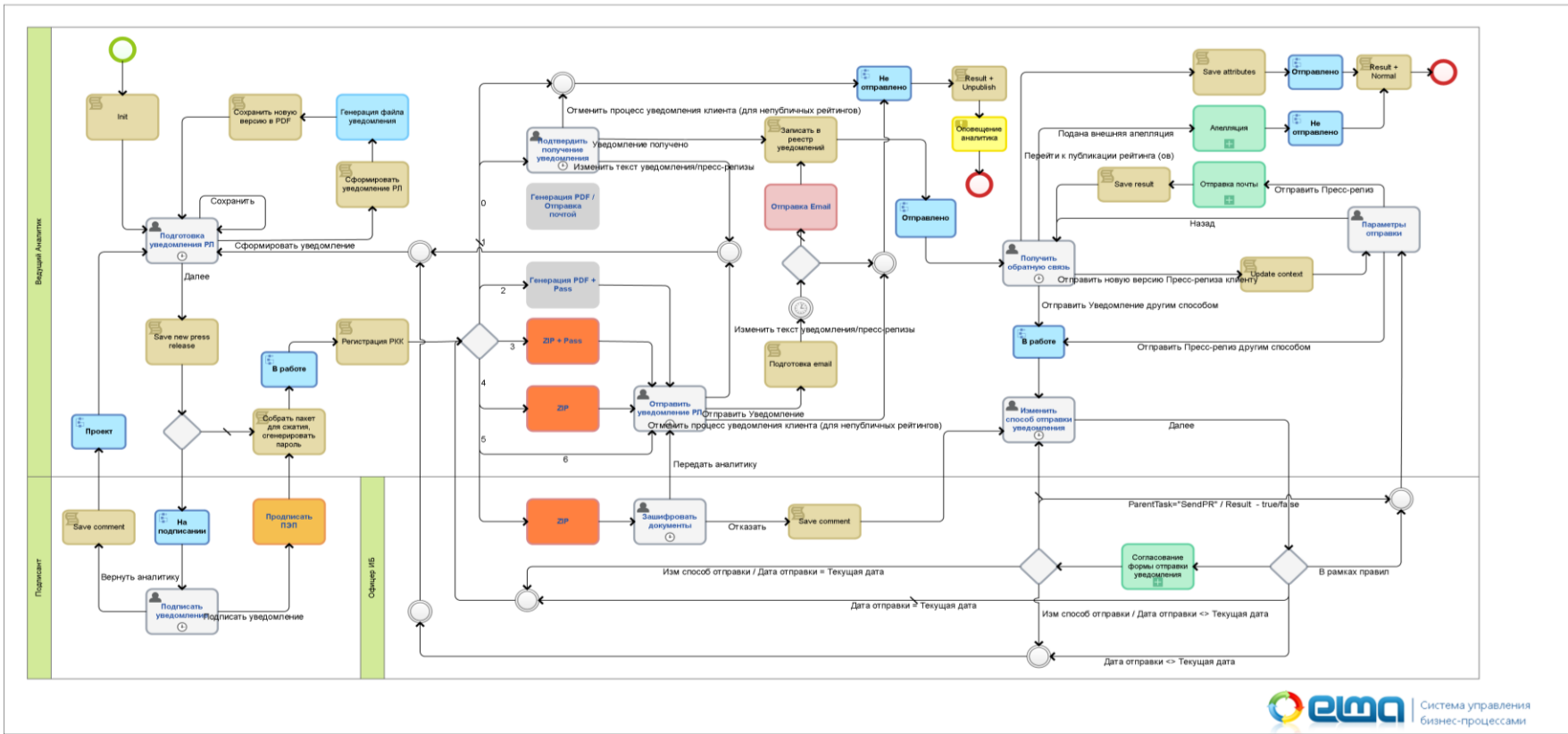
BRM? ПРОЦЕСС-ОРКЕСТРАТОР!



МОДУЛЬ РЕЙТИНГОВЫЙ ПРОЦЕСС



ОТПРАВКА УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТУ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

«Пользователи системы – наши клиенты, которыми мы дорожим, хотим, чтобы они возвращались в нашу систему, и работали с ней с удовольствием. Забота о внутреннем клиенте, также, как и о внешнем – основная наша инновация и философия»

АНАЛИТИЧЕСКОЕ
КРЕДИТНОЕ
РЕЙТИНГОВОЕ
АГЕНТСТВО
[ACRA-RATINGS.RU](https://www.acra-ratings.ru)

ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

(С) 2021 Аналитическое Кредитное Рейтинговое Агентство (Акционерное общество), АКРА (АО) Москва, Садовническая набережная, д. 75 www.acra-ratings.ru

Аналитическое Кредитное Рейтинговое Агентство (АКРА) создано в 2015 году. Акционерами АКРА являются 27 крупнейших компаний России, представляющие финансовый и корпоративный сектора, а уставный капитал составляет более 3 млрд руб. Основная задача АКРА — предоставление качественного рейтингового продукта пользователям российского рейтингового рынка. Методологии и внутренние документы АКРА разрабатываются в соответствии с требованиями российского законодательства и с учетом лучших мировых практик в рейтинговой деятельности. Представленная информация, включая, помимо прочего, кредитные и некредитные рейтинги, факторы рейтинговой оценки, подробные результаты кредитного анализа, методологии, модели, прогнозы, аналитические обзоры и материалы и иную информацию, размещенную на сайте АКРА (далее — Информация), а также программное обеспечение сайта и иные приложения, предназначены для использования исключительно в ознакомительных целях. Настоящая Информация не может модифицироваться, воспроизводиться, распространяться любым способом и в любой форме ни полностью, ни частично в рекламных материалах, в рамках мероприятий по связям с общественностью, в сводках новостей, в коммерческих материалах или отчетах без предварительного письменного согласия со стороны АКРА и ссылки на источник. Использование Информации в нарушение указанных требований и в незаконных целях запрещено. Кредитные рейтинги АКРА отражают мнение АКРА относительно способности рейтингуемого лица исполнять принятые на себя финансовые обязательства или относительно кредитного риска отдельных финансовых обязательств и инструментов рейтингуемого лица на момент опубликования соответствующей Информации. Некредитные рейтинги АКРА отражают мнение АКРА о некоторых некредитных рисках, принимаемых на себя заинтересованными лицами при взаимодействии с рейтингуемым лицом. Присваиваемые кредитные и некредитные рейтинги отражают всю относящуюся к рейтингуемому лицу и находящуюся в распоряжении АКРА существенную информацию (включая информацию, полученную от третьих лиц), качество и достоверность которой АКРА сочло надлежащими. АКРА не несет ответственности за достоверность информации, предоставленной клиентами или связанными третьими сторонами. АКРА не осуществляет аудита или иной проверки представленных данных и не несет ответственности за их точность и полноту. АКРА проводит рейтинговый анализ представленной клиентами информации с использованием собственных методологий. Тексты утвержденных методологий доступны на сайте АКРА по адресу: www.acra-ratings.ru/criteria. Единственным источником, отражающим актуальную Информацию, в том числе о кредитных и некредитных рейтингах, присваиваемых АКРА, является официальный интернет-сайт АКРА — www.acraratings.ru. Информация представляется на условии «как есть». Информация должна рассматриваться пользователями исключительно как мнение АКРА и не является советом, рекомендацией, предложением купить, держать или продавать ценные бумаги или любые финансовые инструменты, офертой или рекламой. АКРА, его работники, а также аффилированные с АКРА лица (далее — Стороны АКРА) не предоставляют никакой выраженной в какой-либо форме или каким-либо образом непосредственной или подразумеваемой гарантии в отношении точности, своевременности, полноты или пригодности Информации для принятия инвестиционных или каких-либо иных решений. АКРА не выполняет функции фидуциария, аудитора, инвестиционного или финансового консультанта. Информация должна расцениваться исключительно как один из факторов, влияющих на инвестиционное или иное бизнесрешение, принимаемое любым лицом, использующим ее. Каждому из таких лиц необходимо провести собственное исследование и дать собственную оценку участнику финансового рынка, а также эмитенту и его долговым обязательствам, которые могут рассматриваться в качестве объекта покупки, продажи или владения. Пользователи Информации должны принимать решения самостоятельно, привлекая собственных независимых консультантов, если сочтут это необходимым. Стороны АКРА не несут ответственности за любые действия, совершенные пользователями на основе данной Информации. Стороны АКРА ни при каких обстоятельствах не несут ответственности за любые прямые, косвенные или случайные убытки и издержки, возникшие у пользователей в связи с интерпретациями, выводами, рекомендациями и иными действиями третьих лиц, прямо или косвенно связанными с такой информацией. Информация, предоставляемая АКРА, актуальна на дату подготовки и опубликования материалов и может изменяться АКРА в дальнейшем. АКРА не обязано обновлять, изменять, дополнять Информацию или уведомлять кого-либо об этом, если это не было зафиксировано отдельно в письменном соглашении или не требуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. АКРА не оказывает консультационных услуг. АКРА может оказывать дополнительные услуги, если это не создает конфликта интересов с рейтинговой деятельностью. АКРА и его работники предпринимает все разумные меры для защиты всей имеющейся в их распоряжении конфиденциальной и/или иной существенной непубличной информации от мошеннических действий, кражи, неправомерного использования или непреднамеренного раскрытия. АКРА обеспечивает защиту конфиденциальной информации, полученной в процессе деятельности, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.