



sello!

Конкурс «BPM – проект года 2022»

Описание проекта

«Автоматизации процессов от онлайн-маркета до курьерской службы и электронной коммерции»

Ташкент, 2022

Оглавление

Аннотация.....	3
Введение.....	4
Бизнес-контекст.....	5
Бизнес-процесс.....	5
Инновационность.....	6
Трудности.....	10
Результаты.....	10
Планы на развитие.....	11
Информационные технологии.....	12
Партнер.....	12

Аннотация

Проект: Автоматизации процессов от онлайн-маркета до курьерской службы и электронной коммерции Sello

Заказчик: ООО «Marketplace Trading»

Исполнитель: ООО «TUNE Consulting»

Сроки проекта:

- Старт: февраль 2021
- Запуск пилота: сентябрь 2021
- Завершение: февраль 2022

Целевая аудитория:

- Все пользователи (покупатели) платформы Sello
- Все партнеры (мерчанты) платформы Sello
- Все сотрудники служб логистики Sello
- Вся команда разработчиков проекта Sello
- Руководство проекта Sello

Задачи:

- Обеспечить масштабируемую CRM базу с учетом дальнейшего роста платформы в сторону big-data, путем сохранения всех действий покупателей
- Оцифровать все бизнес-процессы маркетплейса Sello путем описания этих процессов по принципам BPMN
- Обеспечить интеграцию микросервисов платформы и дирижирование этих сервисов средствами BPM системы
- Обеспечить полноценный мониторинг функционирования всей платформы, предоставляя полноценную воронку продаж, на основании данных из внутренних сервисов, а также учитывая данные из Google Analytics по трафику на платформе
- Организация работы команды разработчиков путем ведения задач в системе BPM по стандартам AGILE

Результаты:

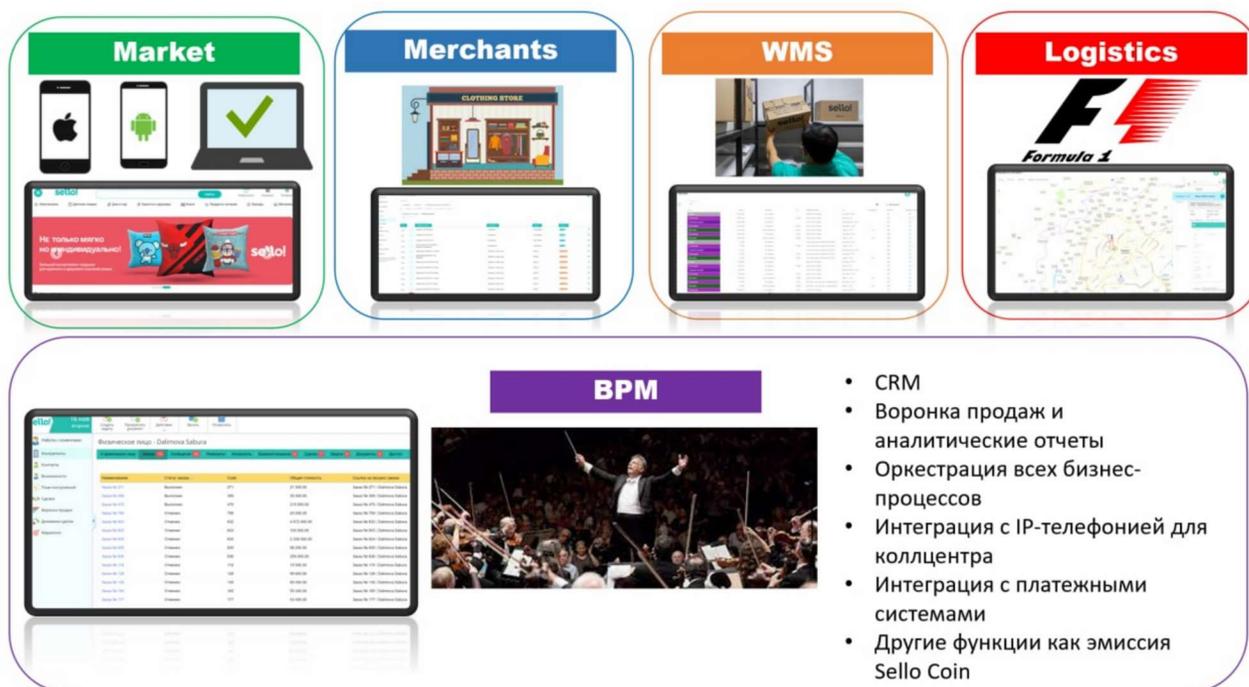
Быстрый запуск платформы с полностью автоматизированными бизнес-процессами

Введение

На сегодняшний день маркетплейс является самой популярной бизнес-моделью в электронной коммерции. Или, другими словами, электронной торговле, которая объединяет вообще все бизнес-процессы от приема заказов и онлайн-оплаты до доставки и получения отзывов от покупателей.

Для покупателей маркетплейс — это бесконечная полка и удобство. Для бизнеса — отказ от офлайн-магазинов, обеспечение омниканальности, рост трафика и количества сделок.

Sello — это маркетплейс в Узбекистане, который учитывает путь онлайн покупателя в маркете, где может продаваться почти всё, с самостоятельной системой логистики и службы адресной доставки, а также с сетью пунктов выдачи заказов по всей стране.



Платформа маркетплейса состоит из 5 основных систем, а именно:

1. Сам маркет для конечных пользователей с личными кабинетом для трекинга заказов, ведения истории заказов и мониторинга остатка Sello coins – электронный кошелек пользователя как один из методов оплаты. Система доступна в Web, Android и iOS версиях
2. Для партнеров (мерчантов) личный кабинет для загрузки своих товаров и работы с поступающими заказами
3. Для сотрудников Sello складов (распределительные центры) и пунктов выдачи заказов система управления складами
4. Для сотрудников службы доставки система управления транспортом с автоматической калькуляцией маршрутов по заданным временным окнам

5. В сердце платформы находится BPM система, которая отвечает за абсолютно все бизнес-процессы. Самое важное у руководства проекта Sello есть возможности мониторить все бизнес-процессы, находить узкие места в ходе анализа бизнес-циклов и менять эти бизнес-процессы в режиме онлайн и «налету».

Бизнес-контекст

На сегодняшний день электронная коммерция в Узбекистане находится на стадии развития. У проекта рабочим и постоянным девизом является – «Просто, удобно и надежно». Изучив основное сопротивление у покупателей, мы внедрили золотое правило «Вернуть товар – легче чем заказать». Это правило требует, чтоб платформа всегда знала где и в каком статусе находятся корзина и товары внутри корзины. Если платформа знает, как вернуть быстро товар и/или корзину значит платформа знает:

1. Вести трекинг заказа от приема до полного его исполнения, то есть каждый шаг товара оцифрован
2. Снимать и возвращать деньги за корзину как полностью так частично разными методами, включая и онлайн эквайринг и кошелек Sello Coin
3. Собирать корзину в распределительных центрах и доставлять по автоматическим маршрутам как до адреса получателя, так и до ПВЗ
4. Знать адреса и контактные данные получателя, чтоб не заставлять повторно вводить адреса и эффективно коммуницировать с клиентом

Учитывая вышеизложенные, а также тот факт, что в процессах участвуют как различные системы и подсистемы, так и люди (клиенты, мерчанты и сотрудники разных департаментов) необходимо было внедрить БПМ систему с необходимым функционалом, а именно:

- Модуль CRM для ведения истории заказов клиента и хранения всех контактных данных с легким интерфейсом для IP телефонии для коллцентра
- Возможность дизайна процессов по стандартам BPMN и по принципам low-code
- Возможность ведения проектов внутри платформы для учета трудозатрат со стороны команды разработчиков
- Открытость для собственных разработок и интеграций с внутренними системами и со внешними системами как 1С и онлайн эквайринг для оплат с карт.

Бизнес-процесс

В ходе внедрения было внедрено более 60 бизнес-процессов, которые в свою очередь имеют и под-процессы. На верхнем уровне процессы можно разделить на следующие категории и блоки:

Блок	Цели процессов	Участники процессов
------	----------------	---------------------

Первичная обработка корзины	<ul style="list-style-type: none"> • Подтверждение наличие товаров у мерчанта • Подтверждение метода оплаты за заказ, если онлайн или кошелек, то холдирование платежа 	<ul style="list-style-type: none"> • Клиент • Мерчант • Коллцентр • Платежная система • 1С
Первая миля товара	Генерация маршрутов для сбора корзины, Сбор корзины в распределительных центрах, маркировка и упаковка, генерация чека с QR кодом	<ul style="list-style-type: none"> • Транспорт • Склады • Коллцентр • 1С
Последняя миля товара	Генерация маршрутов для доставки, Доставка до адреса или ПВЗ, если онлайн оплата то снятие холдирования	<ul style="list-style-type: none"> • Склады • Транспорт • ПВЗ • Коллцентр • Клиент • Платежная система

Почти на каждом этапе существуют метрики контроля бизнес-процессов при превышении установленных показателей сразу же срабатывают эскалационные процессы, которые могут пойти вплоть до Акционеров проекта.

Кроме того, в БПМ систему внедрены сервисные процессы такие как:

- ведение проекта и учет трудозатрат. Проекты ведутся менеджером проекта, и каждый участник проекта обязан отмечать прогресс в работе в системе
- Отправка пуш уведомлений в мобильные приложения как индивидуальные, так и всем пользователям в зависимости используемых девайсов (Web, Android, iOS)
- Эмиссия Sello Coins, использование Sello Coins в процессе онлайн оплаты и учет их совместно с 1С
- Получение аналитических данных из Google Analytics для генерации более качественной воронки продаж с учетом трафика отмеченным в Google

В проектную команду были включены 18 разработчиков различных систем и (всего лишь!) 3 внедренца БПМ системы. Разработанные процессы принимались сначала руководителями направлений со стороны бизнеса, а руководство проекта принимало процессы после успешных интеграционных тестов в связи большим количеством систем и участников в процессах.

Каждый бизнес-процесс на этапе проектирования согласовывался с руководством проекта и соответственно документировался до приема процесса в разработку.

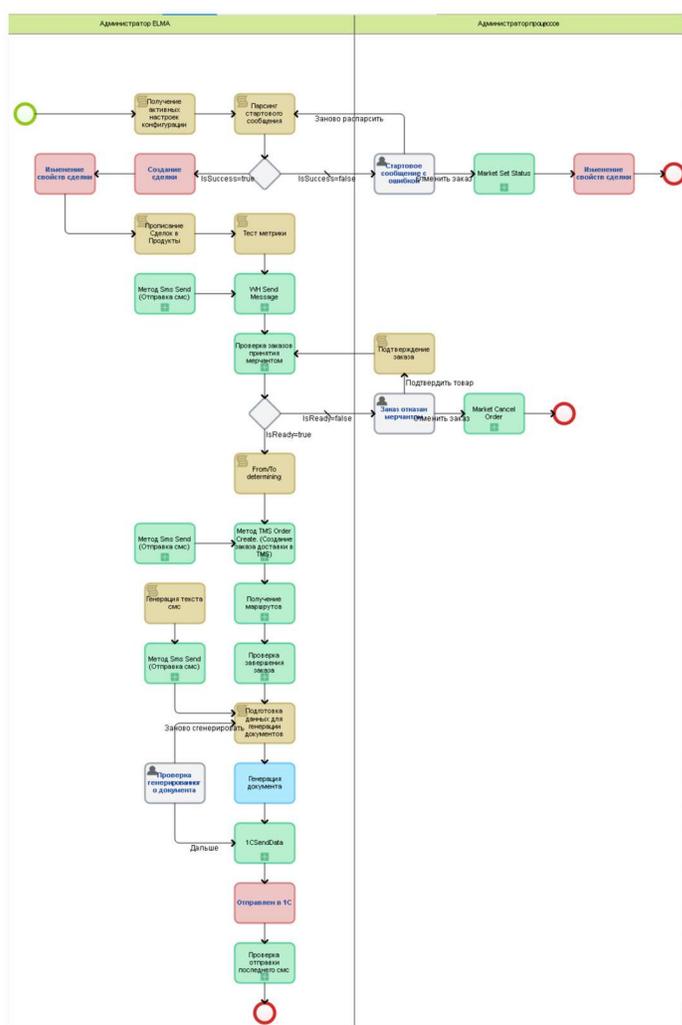
Инновационность

Уникальность проекта Sello заключается в том, что с момента запуска проекта используется ВРМ – система не только для автоматизации бизнес ориентированных процессов, но и для

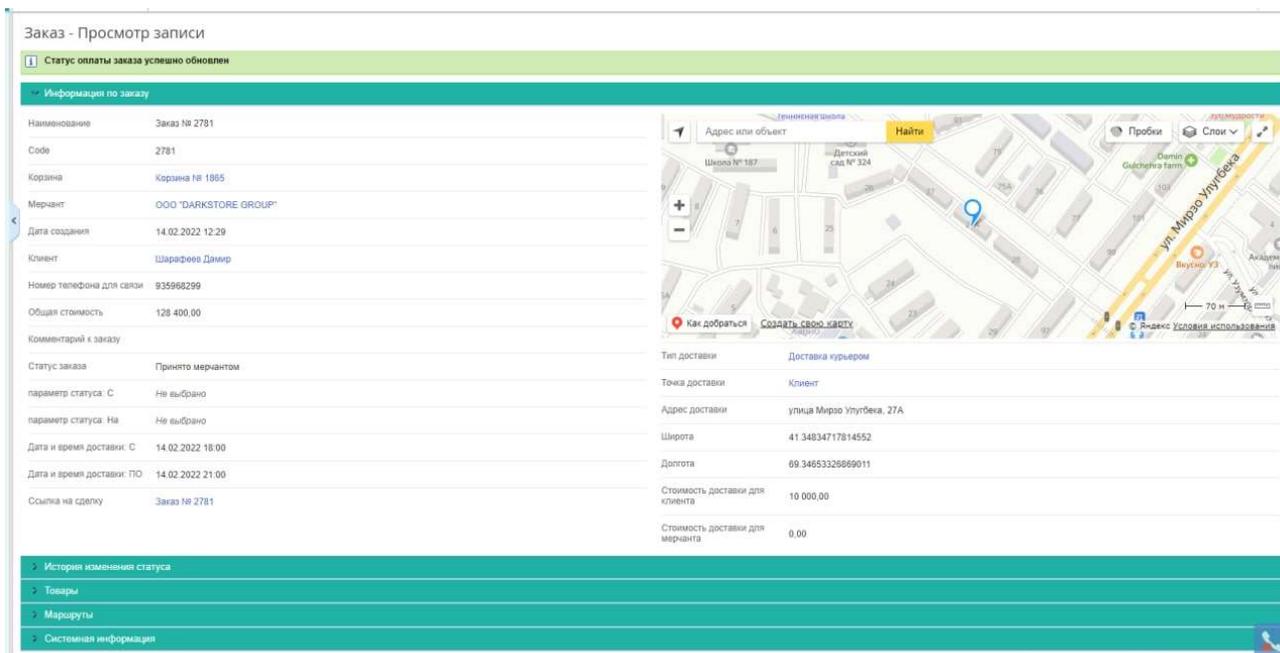
сервисных процессов как бронирование переговорной комнаты через ВРМ – систему и управление задач командой разработчиков. Это позволит проекту в будущем легко масштабироваться, добавлять новые сервисы и продукты и реагировать на изменения в тенденциях рынка оперативно и эффективно. Обычно хозяева бизнеса приходят к пониманию о необходимости внедрения ВРМ – системы после того, как понимают, что процессы не прозрачны, а сопровождение этих процессов будет обходиться компании все дороже и дороже.

ВРМ – система позволяет компании оставаться полностью клиент ориентированной и продолжать работать с девизом «вернуть товар легче чем заказать». Один большой процесс «возврат/отмена» покрывает более 26 кейсов.

Каждый заказ при успешной обработке и при условии отсутствия отклонений проходит 14 этапов до полностью завершения и вся история заказов сохраняется в CRM базе системы с момента оформления заказа через один из клиентских приложений (Web, Android, iOS) до момента, когда курьер подтверждает доставку через курьерское приложение.

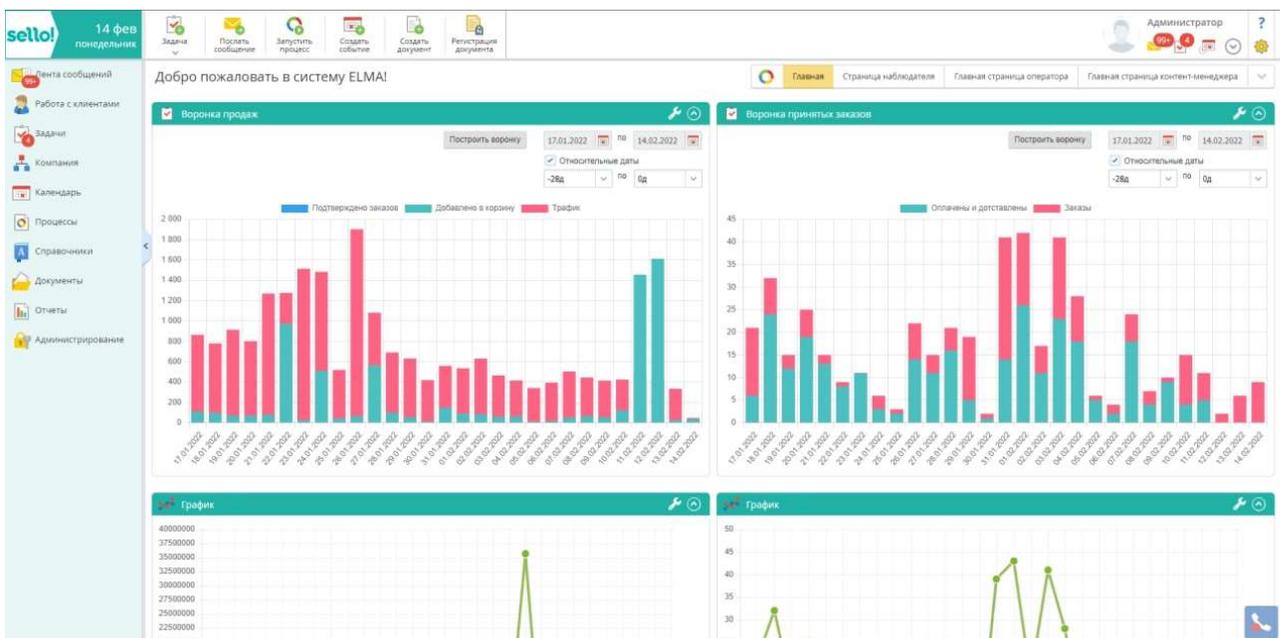


Изображение: пример одного большого процесса с многими под-процессами.



Изображение: полная детализация заказа клиента в ВРМ системе с локацией адреса доставки благодаря успешной интеграции с Yandex картами.

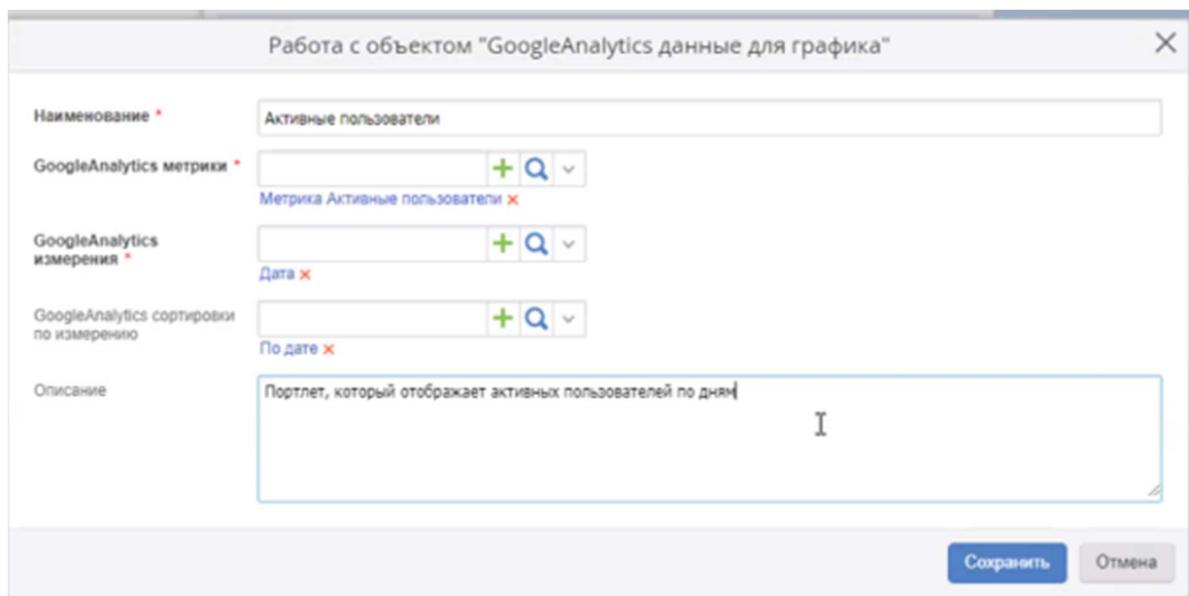
Кроме того, проектная команда добилась уникальной интеграции с Google Analytics, что позволяет собирать информации о действиях пользователей еще до начала транзакционной деятельности, то есть еще до оформления корзины товаров. Руководство в своих дашбордах получают качественные данные о воронке продаж с учетом трафика на платформе.



Изображение: графическая презентация воронки продаж с учетом трафика на платформе благодаря успешной интеграции с Google Analytics

Для этого проектная команда расширила функции ВРМ дизайнера и разработала интуитивно понятный интерфейс настройки дашбордов с возможностью запросить всю имеющуюся

информацию в GoogleAnalytics. Новый сервис авторизуется в экосистеме Google и через модули Elma может работать со всеми сервисами Google. Это позволяет команде быстро настраивать новые портлеты без необходимости кодирования (один портлет с аналитикой может требовать от 500 до 10000 строк кодов).



Изображение: один из экранов настроек портлетов для дашбордов.

Суммируя уникальность внедрения BPM системы на платформе Sello (с момента запуска проекта!) заключается в следующем:

- **Автоматизированные бизнес-процессы Sello, минимизирующие человеческое участие**
 - Схематично нарисованные понятные для руководства бизнес-процессы, а не коды от разработчиков
 - Стандартизация сервиса за счет внедрения утверждённых руководством метрик на всех этапах сервиса, например:
 - Единый стандарт обслуживания на всех ПВЗ по всей стране
 - Автоматическая генерация маршрутов доставки по утвержденным временным окнам
 - Невидимая для клиента сквозная обработка отмен и отказов
 - И тп.
- **Уникальная экосистема Sello с интегрированными сервисами и системами на процессной шине BPM**
 - 6 внешних систем (Онлайн платежная система, SMS провайдеры, 1С, IP телефония, Google, Yandex карты)

- 5 внутренних сервисов (Маркет, Заказы, Онлайн кошелек, Склады, Транспорт)
- Интеграции через шину (Firebase, пользовательские интерфейсы web, Android, iOS)
- **Масштабируемость платформы Sello**
 - Быстрое внедрение новых процессов или изменение существующих «налету», что очень важно в быстроразвивающейся сфере IOT
 - Sello CRM модуль BPM системы перманентно расширяется кроме транзакционных данных также и с метаданными связанными с пользователями благодаря в том числе успешной интеграции с Google
 - Служит правильным фундаментом для расширения платформы в будущем в сторону big data

Трудности

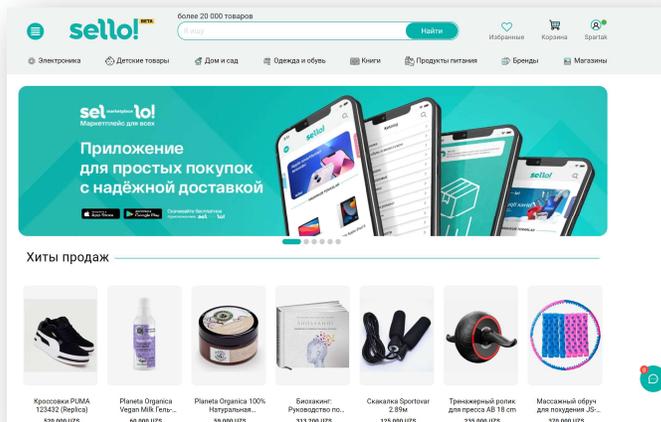
Большое количество сервисов и систем в экосистеме Sello требует правильного и тщательного интеграционного тестирования при разработке и внедрении новых процессов и функций. Однако амбициозный план запуска проекта за 6-7 месяцев требовал очень больших усилий чтобы обеспечить успешность интеграционного тестирования.

Результаты

Оmnikanальная платформа Sello запустилась за 6 месяцев с минимальными отклонениями от первоначального запланированного графика и в настоящее время набирает обороты, работая с клиентами через 3 интерфейса (web, android и iOS). Вне зависимости от интерфейса транзакционные действия пользователей «салятся» в BPM систему и дальнейший трекинг продвижения заказа по сервисам ведется и мониторится BPM до полного завершения транзакции.

На сегодняшний день платформа, несмотря на недавний запуск (сентябрь 2021), успешно принимает и обрабатывает заказы:

- Средний чек заказов варьируется между 25-30 долларов США;
- Более 30,000 товарных предложений.



Изображение: пользовательский интерфейс версии web и приложение

Более 60 бизнес-процессов разработаны по стандартам BPMN и внедряются новые по мере необходимости по уже утвержденным стандартам. Эти процессы контролируют работу не только офисных сотрудников и ИТ сервисы, но и:

- Автоматическое создание маршрутов в рамках утверждённых временных рамках для собственных транспортных средств (на сегодняшний день 16 ТС, а к концу 2022 года планируется расширить ТС до 20 штук)
- Автоматическое создание маршрутов для партнеров, обеспечивающих магистральную доставку
- Работу 25 пунктов выдачи заказов и 4 распределительных центров (к концу 2022 года планируется расширить сеть ПВЗ до 50 и РЦ до 14)
- Текущие ресурсы при полной загруженности могут автоматически обрабатывать 800 заказов в день.

Все метаданные о пользователях сохраняются в CRM модуле BPM системы, собирая данные из пользовательских интерфейсов, IP телефонии и интеграции с Google Analytics. Процессная шина BPM дирижирует все подсистемы экосистемы Sello, а это 6 внешних систем и 5 внутренних сервисов. Сотрудники и руководство проекта пользуются системой BPM как для операционной детальности, так и для аналитической.

Планы на развитие

В планах расширение возможностей платформы Sello для лучшего обслуживания своих клиентов и пользователей.

Планируется внедрение кредитного конвейера с одним из финансовых институтов для того, чтобы предлагать продукты по системе «плати потом» и здесь использование BPM системы очень важна для включения в платформу процессов кредитного конвейера с удаленной идентификацией.

Планируется продолжение расширения количества и улучшения качества метаданных, собираемых в CRM базе для внедрения в будущем big-data для лучшего понимания требований и ожиданий наших клиентов.

Информационные технологии

Для моделирования и описания всех бизнес-процессов платформы Sello используется система ELMA BPM со следующими модулями: дизайнер процессов, CRM и ECM.

Для интеграции ELMA BPMS с внешними внутренними системами используем собственную разработку BELT. Все 5 внутренних сервисов и пользовательские интерфейсы (web, Android, iOS) разработаны собственной командой Sello.

Проект выполняется собственной командой Sello с точечным привлечением инженеров и внедренцев вендора ELMA по необходимости.

Партнер

Техническим партнером платформы Sello является TUNE Consulting, которые являются одними из лидеров в Узбекистане по разработке и внедрению омниканальных цифровых платформ.