



КОМОС ГРУПП

Создание
общих центров обслуживания



ECM



1C:ERP



RPA



Архив



BPM



Правовое обеспечение



Управление персоналом



ITSM

Евгений Галиулин

начальник Управления реинжиниринга бизнес-процессов

Алексей Мокрушин

руководитель проектного офиса организационных проектов

О чем мы будем рассказывать

1. О холдинге КОМОС ГРУПП
2. Предпосылки зарождения ОЦО
3. Процессная модель ОЦО
4. Связь процессной модели и BPMS
5. RPA как часть автоматизации
6. Что мы хотели получить
7. Что получилось
8. Чему научились
9. Что будем делать дальше

СТРУКТУРА ХОЛДИНГА

ГЕОГРАФИЯ ПРОИЗВОДСТВА

4 РЕГИОНА ЛОКАЦИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ
ПЛОЩАДОК

- УДМУРТСКАЯ
РЕСПУБЛИКА
- ПЕРМСКИЙ КРАЙ
- ТАТАРСТАН
- БАШКОРТОСТАН

ПРОИЗВОДСТВО КОМБИКОРМОВ

7 ПЛОЩАДОК
ПО ПРОИЗВОДСТВУ
КОМБИКОРМА

МОЛОЧНОЕ ЖИВОТНОВОДСТВО

5 ФЕРМ

СВИНОВОДСТВО

4 СВИНО-
КОМПЛЕКСА

ПТИЦЕВОДСТВО

1 ПТИЦЕФАБРИКА
МЯСНОГО
НАПРАВЛЕНИЯ

ПЕРЕРАБОТКА МОЛОКА

5 МОЛОЧНЫХ
ЗАВОДОВ **1** ФАБРИКА
МОРОЖЕНОГО

МЯСОПЕРЕРАБОТКА

2 МЯСОКОМБИНАТА

ПРОИЗВОДСТВО ЯЙЦА

3 ПТИЦЕФАБРИКИ
ЯИЧНОГО
НАПРАВЛЕНИЯ

ДИСТРИБУЦИЯ И ЛОГИСТИКА

3 КРУПНЫХ
ПРОИЗВОДСТВЕННО-
ЛОГИСТИЧЕСКИХ
КОМПЛЕКСА ОБЩЕЙ
ПЛОЩАДЬЮ
9 ТЫС. М²

8 КРУПНЫХ СКЛАДОВ
ГОТОВОЙ ПРОДУКЦИИ
ОБЩЕЙ ПЛОЩАДЬЮ
12,6 ТЫС. М²

1 ТОРГОВАЯ
КОМПАНИЯ

255
МАГАЗИНОВ ФИРМЕННОЙ
РОЗНИЦЫ

1 ПОЛНОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ
КОРМАМИ
СОБСТВЕННОГО
ПРОИЗВОДСТВА

2 ОБЕСПЕЧЕНИЕ
СЫРЬЕМ
КЛЮЧЕВЫХ
НАПРАВЛЕНИЙ

3 ПРОИЗВОДСТВО
ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ
ТОВАРОВ

4 ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОДАЖ
ПО ВСЕМ КАНАЛАМ

ГЕОГРАФИЯ ПОСТАВОК ПРОДУКЦИИ



71
РЕГИОН РОССИИ

12
ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН

ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН

- США
- Беларусь
- ОАЭ
- Китай
- Казахстан
- Вьетнам
- Монголия
- Узбекистан
- Кыргызстан
- Армения
- Азербайджан
- Сингапур



Создание ОЦО

как часть проекта повышения
эффективности бизнес-
архитектуры Холдинга

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СОЗДАНИЯ ОЦО

- Рост требований к качеству предоставляемых внутренних услуг
- Улучшение системы внутреннего контроля
- Развитие системы управления налоговыми и правовыми рисками
- Сокращение операционных затрат на местах
- Оптимизация штатной численности
- Повышение скорости обработки и предоставления информации
- Оптимизация и повышение качества предоставляемых данных
- Создание единой площадки развития по предоставлению услуг

- Длительность проекта трансформации HR ОЦО – не более 1 года
Факт: 8 месяцев
- Запланированная экономия финансовых средств HR ОЦО – не менее 10 млн.руб/год
Факт: >18 млн. рублей
- Длительность проекта трансформации ОЦО ПРАВО – не более 8 месяцев
Факт: 6 месяцев
- Запланированная экономия финансовых средств ОЦО ПРАВО – не менее 3 млн.руб/год
Факт: >4,5 млн. рублей



При построении процессной модели использовали проектный подход с выделением команды проекта и ее обучением

✓ Этап 1. Формализация процессов AS IS. Подготовка к стандартизации

Диагностика:

- Формирование каталога процессов, формирование на основе референтных моделей
- Анкетирование владельцев процессов, участников и заинтересованных сторон

Разработка концептуального дизайна процессной модели:

- Разработка ранжирования процессов с привязкой к оргструктуре
- Подготовка предложений по целевому распределению процессов
- Подготовка полной цепочки результатов Проекта по описанию на следующем этапе на основе референтной модели

ПРОЦЕССЫ, РЕГЛАМЕНТЫ

bs.komos.ru:5579/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=0ea0304b-6953-48e9-9ba9-a23eeb3e3b1a&rguid=36e48676-88e0-4754-8c08-6347cc7c868b

Начальная страница | Портал КТ | Trello

Business Studio Publication

Поиск: введите текст

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Процессы
 - Центр процессов АргоХаринга
 - ФТК0 Осуществление деятельности по дистрибуции продукции
 - ФТК1 Процессы управления
 - ФТК1.1 Разработка видения и стратегии
 - ФТК1.2 Управление экономикой и финансами
 - ФТК1.3 Развитие производственной системы
 - ФТК2 Основные процессы
 - ФТК2.1 Управление заказами
 - ФТК2.1.1 Планирование объемов продаж
 - ФТК2.1.1.1 Годовое планирование
 - ФТК2.1.1.1.1 Сбор и обработка информации для планирования по подразделениям хранения
 - ФТК2.1.1.1.2 Сбор и обработка информации для планирования по строенной продукции
 - ФТК2.1.1.1.3 Разбивка плана по каналам продаж и категориям продукции
 - ФТК2.1.1.2 Ежемесячное планирование
 - ФТК2.1.1.3 Планирование п/в (ВСТ)
 - ФТК2.1.1.4 Доведение планов продаж до исполнителей
 - ФТК2.1.1.5 Контроль исполнения планов
 - ФТК2.1.2 Разработка трейд-маркетинговых планов
 - ФТК2.1.3 Осуществление продаж
 - ФТК2.1.4 Управление заказами клиентов
 - ФТК2.1.5 Управление информацией по контрагентам
 - ФТК2.1.6 Управление услугами мерчандайзеров
 - ФТК2.2 Управление закупками продукции для реализации
 - ФТК2.3 Управление транспортом
 - ФТК2.4 Управление складской логистикой
 - ФТК3 Обеспечение процессов

Субъекты

- Структура Харинга
 - ООО «КОМОС ГРУПП» «Управляющая компания»
 - Генеральный директор
 - Филиал ООО «Торговая компания»
 - Директор

Общество с ограниченной ответственностью «КОМОС ГРУПП» (ООО «КОМОС ГРУПП»)

УТВЕРЖДАЮ
Управляющий
ООО «КОМОС ГРУПП»

А.В. Шутов

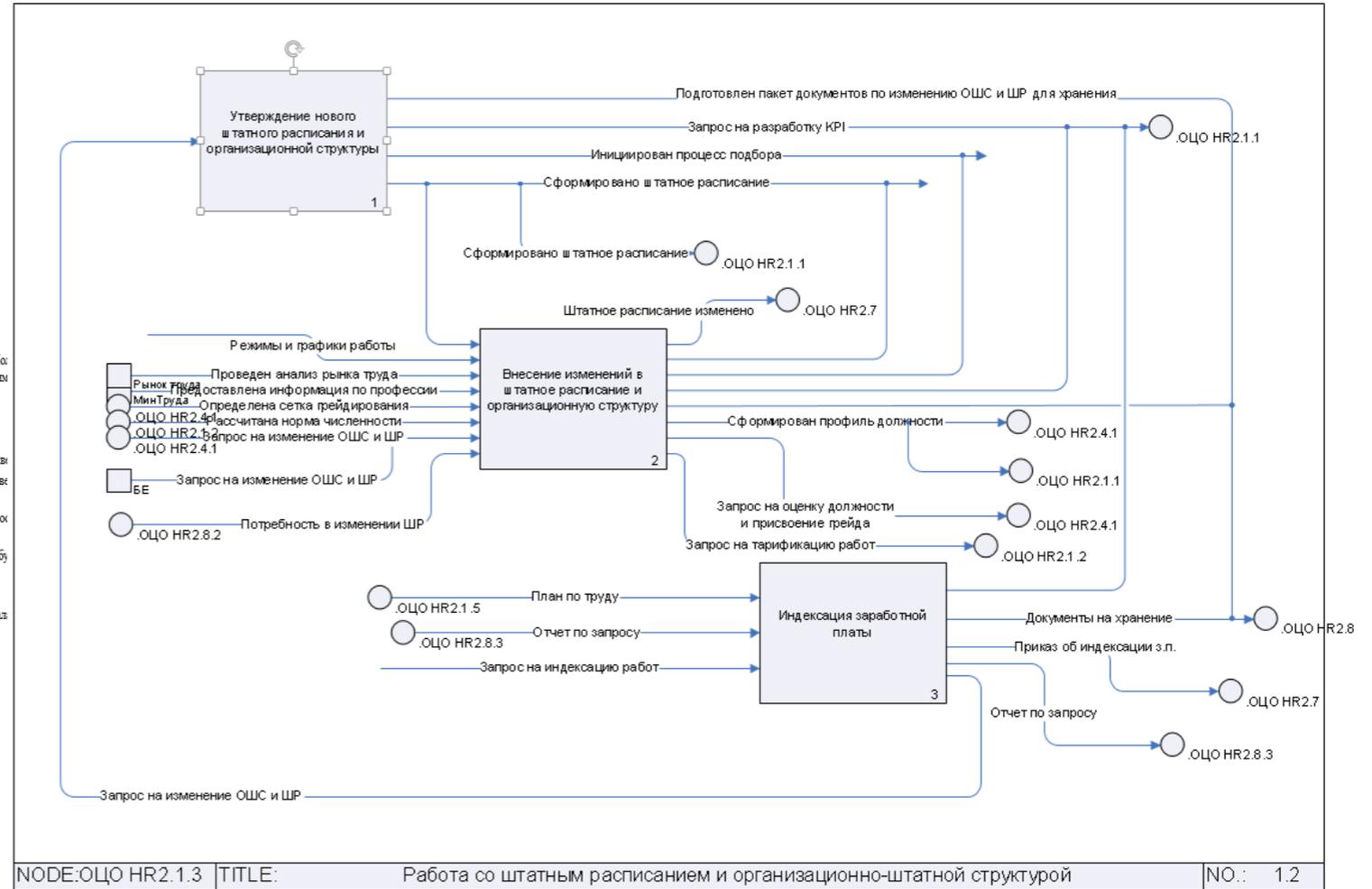
ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Номер в реестре	№ ДИ/2021	_____ А.В. Шутов
Наименование должности	Главный бухгалтер	« _____ » _____ 20__ г.
Категория должности		
Структурное подразделение	Филиал ООО «Торговая компания»	
Должностное подчинение	Директор	

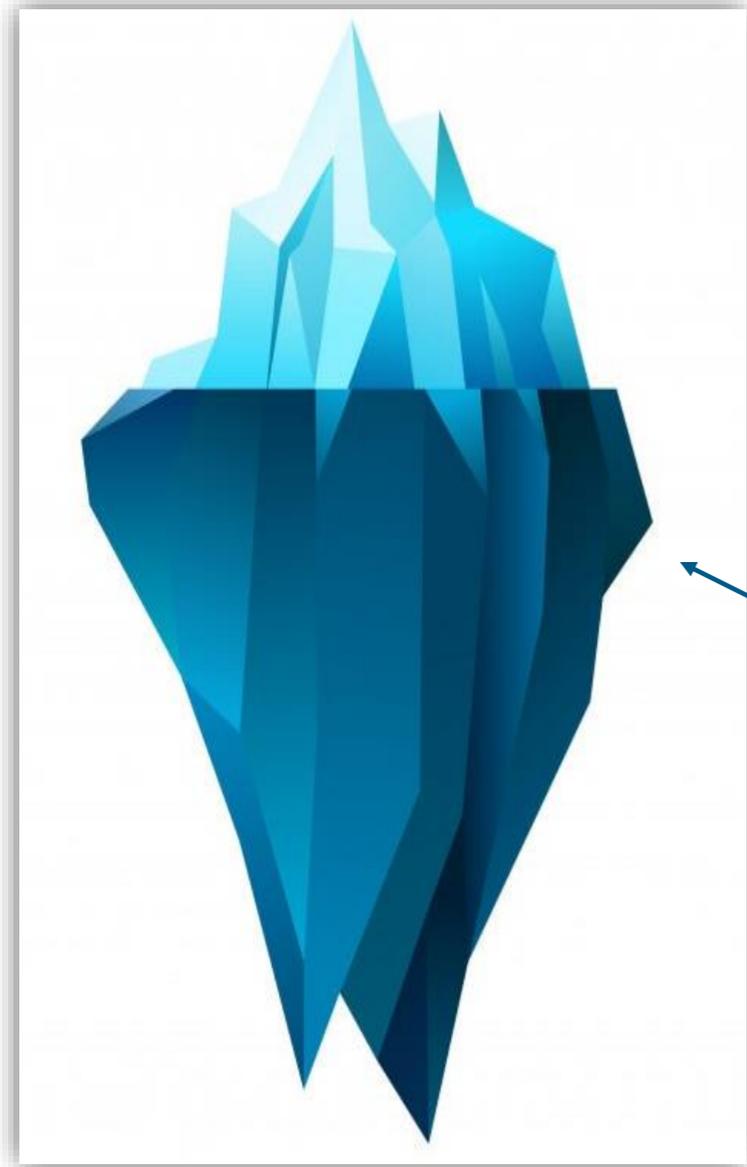
Настоящая Должностная инструкция разработана в соответствии с Трудовым кодексом РФ, По утверждения должностных инструкций в ООО «КОМОС ГРУПП» (далее - Общество) и другим Общества.

1. Общие положения

- Настоящая должностная инструкция определяет должностные обязанности, права и ответственность
- Главный бухгалтер назначается на должность и освобождается от должности в установленном руководителем Общества.
- Режим работы лица, назначенного на должность «Главный бухгалтер», определяется в соответствии с условиями трудового договора.
- Оплата труда, ее размер и условия выплаты лица, назначенного на должность «Главный бухгалтер», определяются нормативными актами Общества.
- В своей деятельности Главный бухгалтер руководствуется следующими документами:
 - другими законодательными, нормативными актами; справочными и методическими материалами выполняемой работы в рамках трудовой функции;
 - Уставом Общества;
 - Правилами внутреннего трудового распорядка Общества;
 - прочими локальными нормативными актами Общества;



NODE:ОЦО HR2.1.3 | TITLE: Работа со штатным расписанием и организационно-штатной структурой | NO.: 1.2

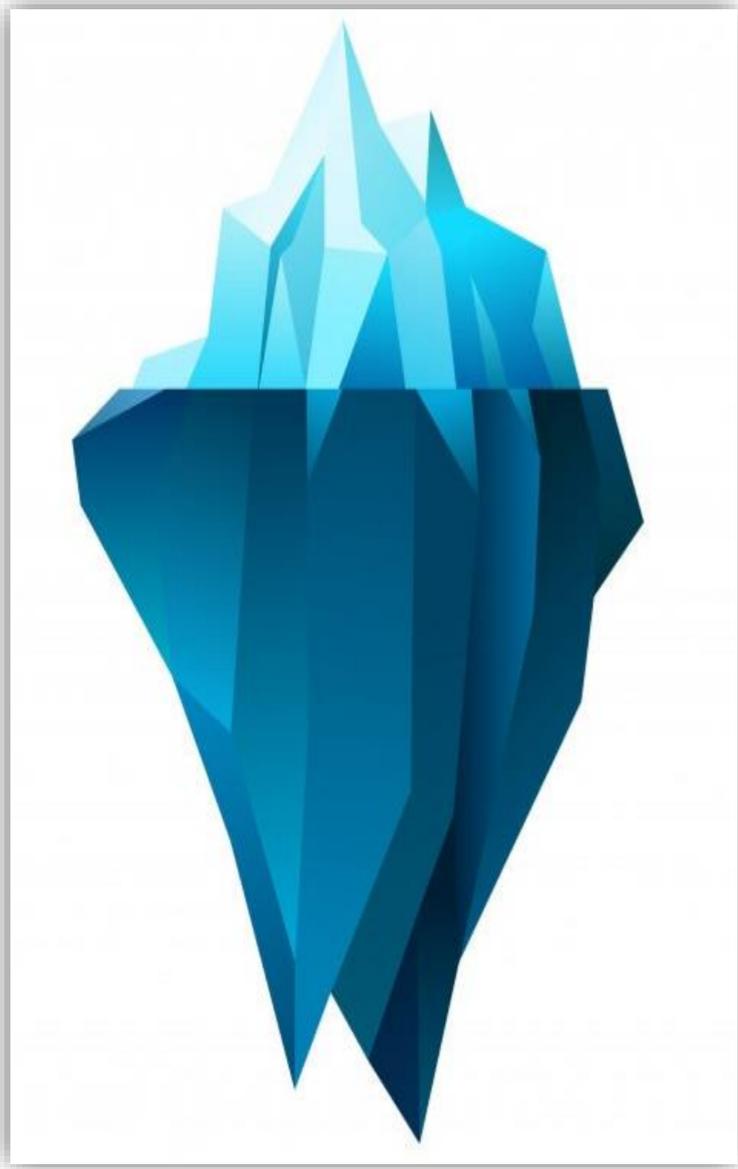


Этап 2. Моделирование и внедрение процессов TO BE

Разработка детального дизайна процессной модели:

- Обучение персонала
- Проведение обследований с владельцами процессов
- Дизайн бизнес-процессов по результатам обследований, выстраивание верхнего уровня
- Разработка системы KPI
- Подготовка и утверждение реестра изменений
- Разработка шаблонов локальных нормативных актов
- Защита процессной модели перед руководителями предприятий
- Публикация HTML-модели и предоставление доступа для постоянного использования
- Отсутствие жесткой привязки к нотациям, разработаны свои правила

Мы здесь



Этап 3 Стабилизация, реинжиниринг, оптимизация

Сопровождение стабилизации:

- Мониторинг деятельности, диагностика процессов и рекомендации по их оптимизации
- Консультирование и поддержка сотрудников и бизнеса
- Разработка рекомендаций по устранению ошибок, обновление целевых моделей
- Проведение реинжиниринга бизнес-процессов по запросам владельцев
- Внедрение системы KPI
- Подготовка и утверждение реестра изменений

Процессы в ОЦО

На основании процессной модели:

- ✓ Стандартизированы процессы
- ✓ Сформирован реестр процессов в части оказания услуг

№	Название	№	Название
1	Реестр процессов	87	ОЦО HR1.8 Развитие и обучение персонала
2			ОЦО HR1.8.1 Формирование плана обучения и развития персонала на год
3		88	
4	ОЦО HR1 Развитие и управление человеческим капиталом	89	ОЦО HR1.8.2 Реализация плана обучения и развития персонала
5	ОЦО HR1.1 Методологическое сопровождение HR-процессов	90	ОЦО HR1.8.3 Оценка эффективности обучения
6	ОЦО HR1.1.1 Разработка и внедрение ЛНА по HR-направлению на основе шаблонов	91	ОЦО HR1.8.4 Сбор, анализ, хранение информации
7	ОЦО HR1.1.1.1 Разработка, ведение и актуализация ЛНА	92	ОЦО HR1.9 Учет рабочего времени
8	ОЦО HR1.1.1.2 Разработка и актуализация ЛНА (ОТИ)	93	ОЦО HR1.9.1 Оформление отпусков
9	ОЦО HR1.1.2 Установление метрик трудовых ресурсов	94	ОЦО HR1.9.1.1 Формирование графики
10	ОЦО HR1.2 Ведение штатного расписания и орг.структуры	95	ОЦО HR1.9.1.2 Оформление ежегодных отпусков
11	ОЦО HR1.2.1 Ведение орг.структуры	96	ОЦО HR1.9.2 Оформление отсутствий
12	ОЦО HR1.2.2 Ведение штатного расписания	97	ОЦО HR1.9.2.1 Оформление отпусков
13	ОЦО HR1.2.2.1 Введение штатного расписания	98	ОЦО HR1.9.2.2 Отпуск без сохранения заработной платы
14	ОЦО HR1.2.2.2 Актуализация штатного расписания	99	ОЦО HR1.9.2.3 Э-ЛН
15	ОЦО HR1.2.3 Администрирование разработки ПП и ДП	100	ОЦО HR1.9.2.4 Б-ЛН
16	ОЦО HR1.2.4 Расчет норм, численности и производительности	101	ОЦО HR1.9.3 Оформление командировок
17	ОЦО HR1.2.4.1 Нормирование труда	102	ОЦО HR1.9.4 Оформление сверхурочных работ
18	ОЦО HR1.2.4.2 Расчет численности (кроме производственного персонала)	103	ОЦО HR1.9.5 Формирование табеля учета рабочего времени
19	ОЦО HR1.2.5 Управление графиками и режимами работы	104	ОЦО HR1.9.5.1 Формирование кадровой документации
20	ОЦО HR1.2.6 Администрирование планирования ФОТ	105	ОЦО HR1.9.5.2 ТУРВ для типовых групп
21	ОЦО HR1.2.6.1 Планирование ФОТ, БКВ	106	ОЦО HR1.9.5.3 Введение данных по ТУРВ
22	ОЦО HR1.2.6.2 Индексация заработной платы	107	ОЦО HR1.9.5.4 ТУРВ для сдельной оплаты
23	ОЦО HR1.2.7 Занесение в систему грейдов и профилей	108	ОЦО HR1.9.5.5 ТУРВ для индивидуальной оплаты
24	ОЦО HR1.3 Поиск, отбор и найм кандидатов	109	ОЦО HR1.9.5.6 Закрытие табеля
25	ОЦО HR1.3.1 Определение потребности в подборе персонала	110	ОЦО HR1.10 Поощрение и удержание работников
26	ОЦО HR1.3.1.1 Формирование плана подбора персонала	111	ОЦО HR1.10.1 Материальная мотивация
27	ОЦО HR1.3.1.2 Планирование бюджетов на поиск и найм	112	ОЦО HR1.10.1.1 Работа с льготами и компенсациями
28	ОЦО HR1.3.1.3 Договорная работа с поисковыми агентствами	113	ОЦО HR1.10.1.1.1 Оформление при приеме на работу
29	ОЦО HR1.3.2 Поиск, отбор и найм кандидатов	114	ОЦО HR1.10.1.1.2 Оформление при приеме на работу (использование ЛА в служебных целях)
30	ОЦО HR1.3.2.1 Работа с заявками на найм персонала	115	ОЦО HR1.10.1.1.3 Оформление при приеме на работу
31	ОЦО HR1.3.2.2 Разработка профиля компетенций должности	116	ОЦО HR1.10.1.1.4 Сопровождение кандидатов
32	ОЦО HR1.3.2.3 Поиск и отбор кандидатов (рабочие)	117	ОЦО HR1.10.1.1.5 Сопровождение кандидатов
33	ОЦО HR1.3.2.4 Поиск и отбор кандидатов (РСиС)	118	ОЦО HR1.10.1.1.5.1 Оформление при приеме на работу
34	ОЦО HR1.3.2.5 Формирование job offer	119	ОЦО HR1.10.1.1.5.2 Изменение условий приема на работу
35	ОЦО HR1.3.2.6 Осуществление найма кандидата (онлайн)	120	ОЦО HR1.10.1.1.5.3 Исполнение условий приема на работу
36	ОЦО HR1.3.3 Сбор, анализ, хранение информации о кандидатах	121	ОЦО HR1.10.1.2 Начисление заработной платы
37	ОЦО HR1.4 Кадровое сопровождение	122	ОЦО HR1.10.1.2.1 Определение порядка начисления заработной платы
38	ОЦО HR1.4.1 Прием нового работника	123	ОЦО HR1.10.1.2.2 Расчет премии
39	ОЦО HR1.4.1.1 (ОЦО HR1.4.8) Документальное сопровождение предварительного МО	124	ОЦО HR1.10.1.2.3 Определение разницы в заработной плате
40	ОЦО HR1.4.1.2 Оформление пакета документов на прием	125	ОЦО HR1.10.1.2.4 Расчет сдельной заработной платы
41	ОЦО HR1.4.1.3 Организация хранения документов на прием	126	ОЦО HR1.10.1.2.5 Расчет сдельной заработной платы
42	ОЦО HR1.4.1.4 Подготовка, подписание и отправка документов	127	ОЦО HR1.10.1.2.6 Формирование заявки на выплаты межрасчетного периода
43	ОЦО HR1.4.1.5 Информирование БЕ о приеме на работу	128	ОЦО HR1.10.1.3 Формирование отчетности, подготовка документов по запросам, хранение документов
44	ОЦО HR1.4.2 Оформление банковских карт		ОЦО HR1.10.1.3.1 Формирование отчетности
45	ОЦО HR1.4.3 Оформление отстранений		ОЦО HR1.10.1.3.2 Выдача документов по запросам работников/подразделений предприятий/аудиторов/гос. органов
46	ОЦО HR1.4.4 Оформление увольнений		ОЦО HR1.10.1.3.3 Организация хранения документов
47	ОЦО HR1.4.4.1 Разработка и реализация содействия в трудоустройстве		ОЦО HR1.10.1.4 Администрирование KPI
48	ОЦО HR1.4.4.2 Оформление увольнений		ОЦО HR1.10.2 Нематериальная мотивация
			ОЦО HR1.10.2.1 Работа с награждениями работников
			ОЦО HR1.10.2.1.1 Работа с формированием наград работников
			ОЦО HR1.10.2.1.2 Награждение работников
			ОЦО HR1.10.2.2 Работа с дисциплинарными взысканиями
			ОЦО HR1.10.2.3 Реализация соц. мероприятий

Процессы в ОЦО

На основании процессной модели:

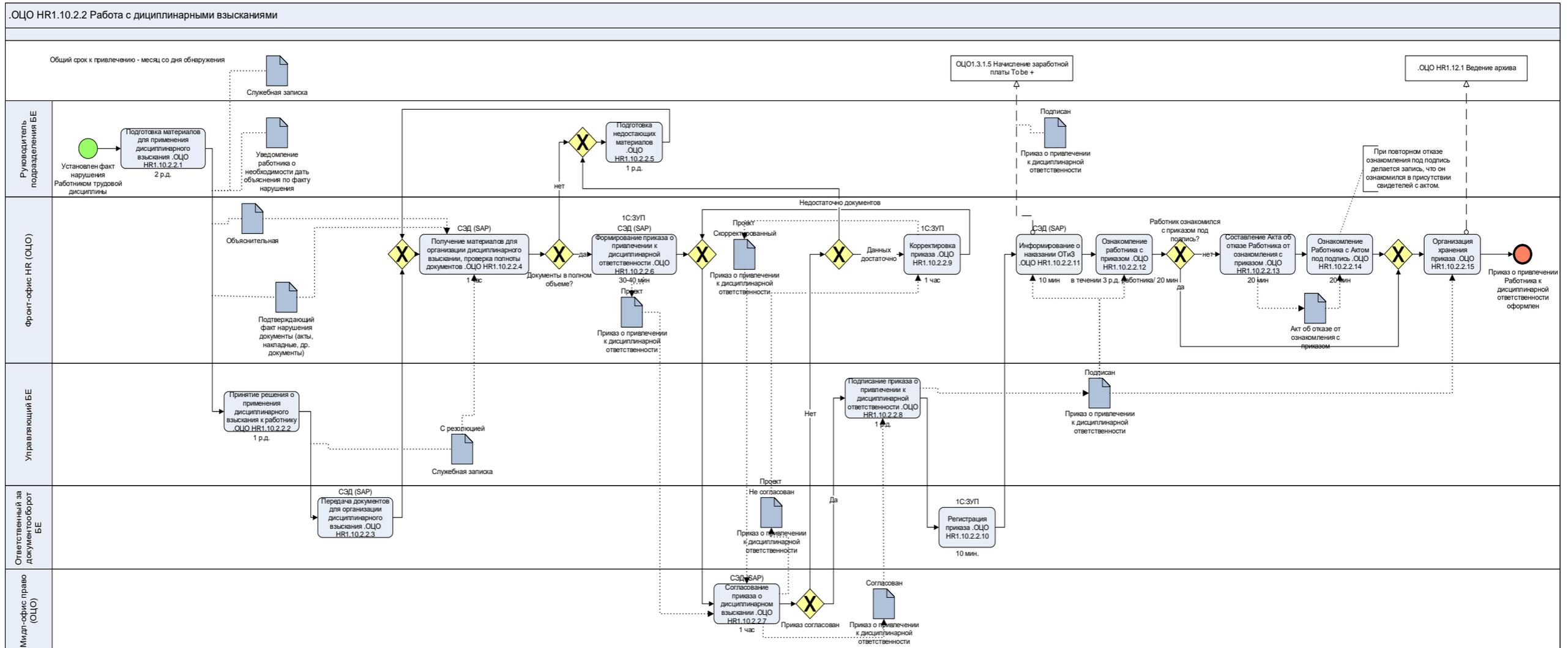
- ✓ Автоматически сформирован каталог услуг (выделенные процессы преобразованы в услугу)
- ✓ Выгруженные услуги автоматически загружены в ВРМ-систему
- ✓ На текущий момент в перечне более 900 позиций

Каталог услуг по HR-ОЦО						
№ пп	КОД БП	Название БП	Код элемента БП	Наименование элемента БП	Код операции	Наименование операции
1	2	3	4	5	6	7
549					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.3.1	Расчет отпускных. Занесение информации в 1С. Оформление записки -расчета.
550					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.3.2	Перерасчет отпускных в случае изменения среднего заработка. Фиксация в СЭД
551			.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.3	Расчет отпускных	.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.3.3	Передача ведомостей и заявок для перечисления/выдачи отпускных в БЕ. Фиксация в СЭД
552					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.3.4	Перерасчет/сторнировка отпуска. Фиксация в СЭД
553					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.3.5	Передача документов на хранение
554					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.1	Подготовка и отправка запроса в БЕ о предоставлении акта и заключения ФСС о несчастном случае
555					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.5	Получение, проверка ЛВН на правильность заполнения. Фиксация в СЭД
556					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.6	Формирование запроса на замену/корректировку ЛВН в СЭД
557					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.7	Предварительный расчет и заполнение
558					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.8	Предварительный расчет и заполнение ЛВН
559					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.9	Организация оформления заявлений на изменение периода для расчета больничных от работника
560			.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4	Расчет пособия по нетрудоспособности и отпуска по беременности и родам	.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.10	Формирование заявок для перечисления. Передача ведомостей для перечисления/выдачи пособий от БЕ
561					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.11	Формирование заявок для перечисления выплаты пособий первых 3 дней. Передача ведомостей для перечисления/выдачи пособий от БЕ
562					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.12	Передача реестров для перечисления/выдачи пособий от ФСС
563					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.13	Организация подписания бумажных ЛВН
564					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.14	Отправка уведомления о заявках на перечисление Главному бухгалтеру БЕ или ответственному по доверенности на стороне ОЦО
565					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.15	Передача документов на хранение
566					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.4.16	Подготовка и передача документов по несчастному случаю
567					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.5.1	Получение приказа об отпуске работника по уходу за ребенком
568					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.5.2	Расчет среднего заработка
569					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.5.3	Распечатка шаблона заявления на изменение периода для расчета средней заработной платы
570					.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.5.5	Получение от работника/ Расчет среднего заработка с учетом заявления на изменение периода
571			.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.5	Расчет отпуска по уходу за ребенком	.ОЦО HR1.10.1.3.1.2.5.6	Занесение расчета пособия по уходу за ребенком

Процессы в ОЦО

На основании процессной модели:

- ✓ Проводится нормирование услуг: тайминги выполнения задач, имитационное моделирование процессов (услуг), имеющие разные форматы исполнения



ТРЕБОВАНИЯ ПРИ СОЗДАНИИ ОЦО

- Все ОЦО используют единую платформу
- ОЦО без фронт-офисов
- Омниканальная модель размещения обращений, как единое окно для услуг ОЦО
- Интеграция в единый ИТ-ландшафт
- Измеримые уровни SLA/OLA
- Необходимость LEAN-подхода

ЕДИНАЯ ТОЧКА ВХОДА

КОМОС групп Домашняя страница ▾ Поиск действий и сотру... 1 9

Список задач

Закончите свой профиль

33% выполнено
Срок не ограничен

Моя команда

Управлять моей к... 4 подчиненных (непосре...	Сводка по команде 5 доступных показателей	Орг. схема 4 непосредственных под... (всего 12)	Преемственность	Вознаграждение	Отчеты 0 избранных	Калибровка
---	---	--	-----------------	----------------	--------------------------	------------

Состояния ИПР

Отсутствуют данные для визуализации.

Статус форм

Самооценка сотру...
Manager Performs A...
Внесение предложений

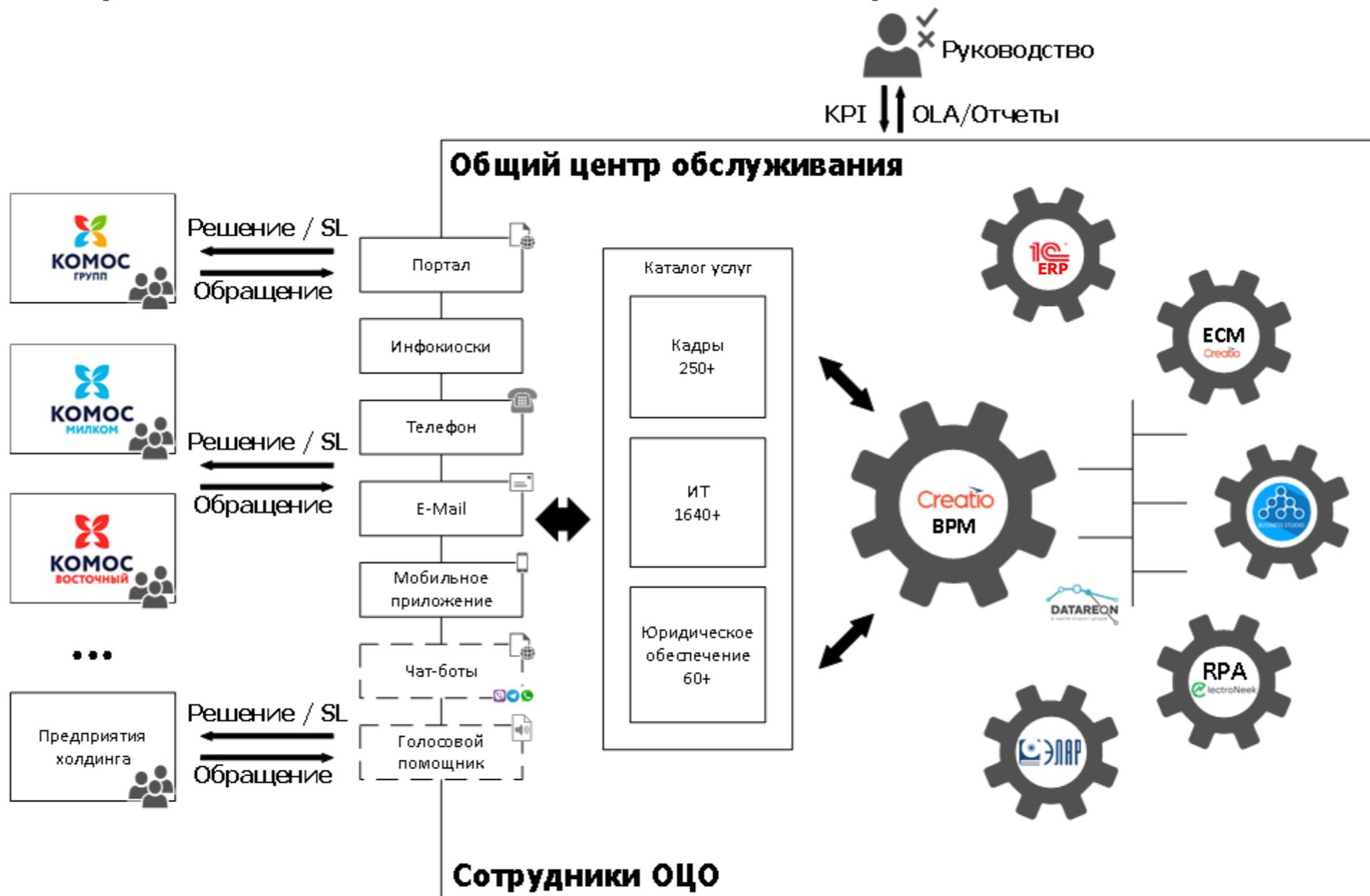
Вознаграждение и признание

Моя специализация

Административное избранное	Центр администрирования	Оповещения для администратора 0 Оповещения для администратора	СЭД	КОМОС ЦЕС	WEBTUTOR
----------------------------	-------------------------	---	-----	-----------	----------

+

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СХЕМА ОЦО



Бизнес-процессы компании

Взаимодействие систем



- ❖ Формализация процессов
- ❖ Согласование процессов
- ❖ Оптимизация временных метрик исполнения процессов

- ❖ Утверждение процессов и модели
- ❖ Построенная модель взаимодействия

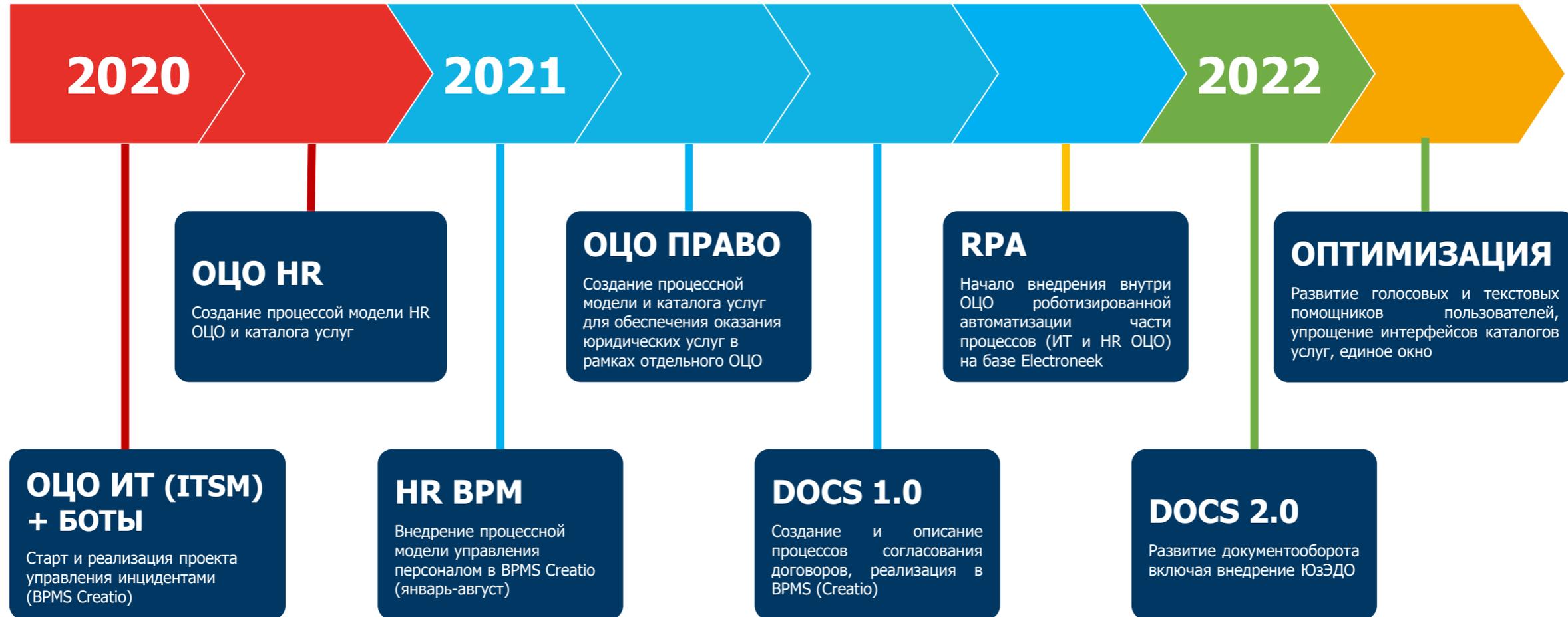
- ❖ Оцифрованные процессы для автоматизации (ФСА)

- ❖ Тестирование процессов

- ❖ Автоматизация процессов для исполнения
- ❖ Контроль исполнения процесса

- ❖ Оценка воспроизводимости процессов
- ❖ Внедрение и перевод процессов на RPA

История развития BPMS в компании



> 10000

обращений

обрабатывается в
BPM5 ИТ ОЦО в
месяц

> 6000

обращений

Обрабатывается в
BPM5 HR ОЦО в
месяц

> 1500

обращений

обрабатывается в
BPM5 ОЦО Право
в месяц

35

компаний

Подключены к
ОЦО

УСЛУГИ И ИХ ОБСЛУЖИВАНИЕ

1640

услуг

В контуре ИТ
(ITSM)

Обслуживание,
внедрение
нового
функционала,
доработки

114

человек

12 – 1 линия
54 – 2 линия
48 – 3 линия

250

услуг

Управление
персоналом
(HR BPM)

Работа с
обращениями

205

человек

1 – портал
15 – HR BP
180 – вторая
линия ОЦО

70

услуг

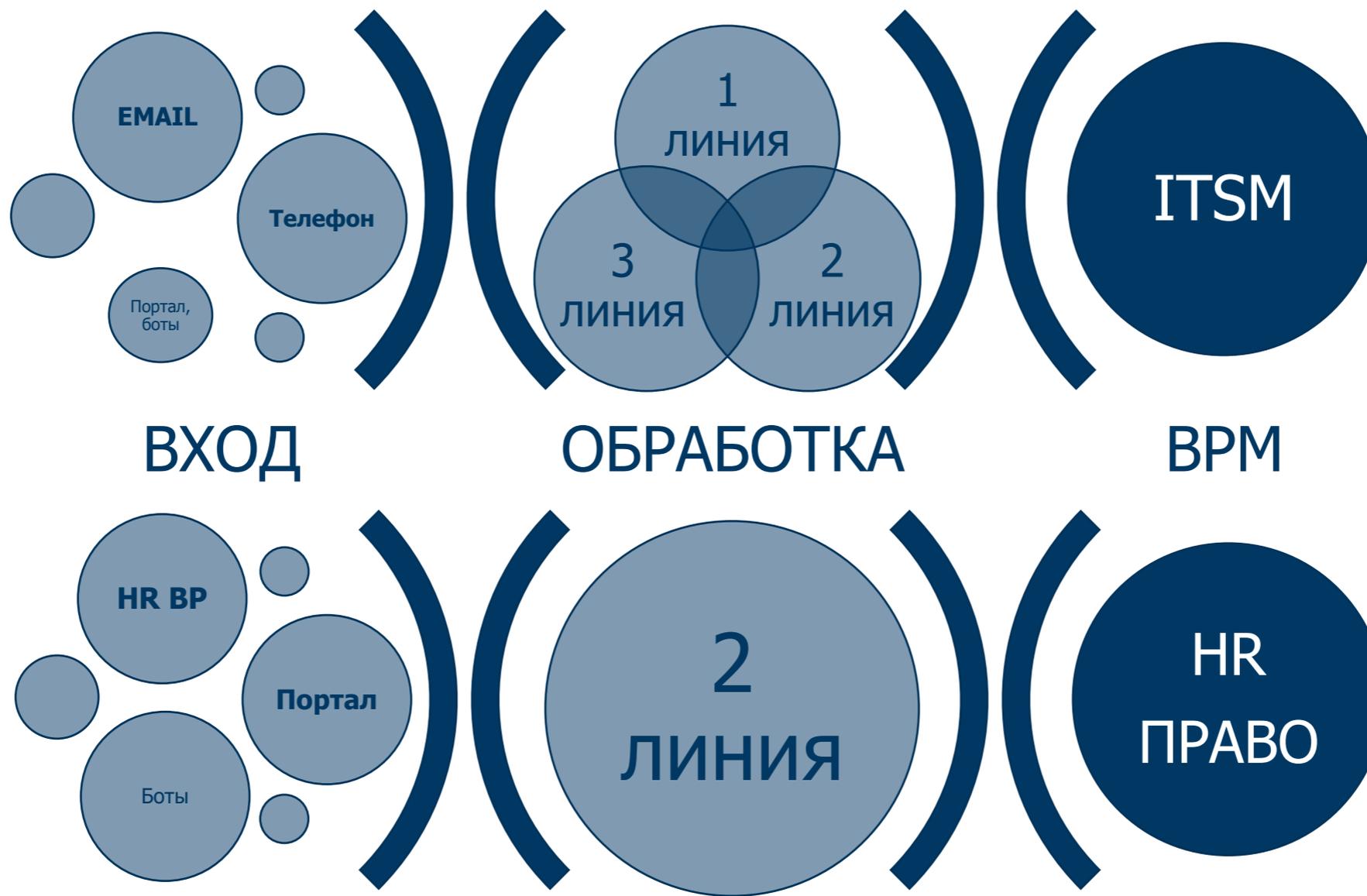
Управление
обращениями
по услугам
правового
обеспечения
деятельности

58

человек

1 – портал
58 – вторая
линия ОЦО

ОТЛИЧИЯ КОНВЕЙЕРОВ УСЛУГ



Связь процессов и ВРМС

The image displays two side-by-side screenshots from the Business Studio Publication .OLU X application. The left screenshot shows a BPMN process diagram titled ".ОЦО HR2.4.2.7 Подключение работников к СДО WebTutor". The process starts with a task ".ОЦО HR2.4.2.6 Подготовка и размещение материалов в СДО WebTutor", followed by a gateway "Необходимо подключение пользователей". The flow then goes to a task "Анализ поступившей заявки .ОЦО HR2.4.2.7.1" (1 р.д.), then a decision gateway "Самостоятельная регистрация работником?". If "Да", it goes to "Мониторинг саморегистрирующихся в СДО WebTutor .ОЦО HR2.4.2.7.2" (1 раз в 2 дня - 2 мин). A red box highlights the left sidebar navigation menu, and a red arrow points from it to the "Каталог услуг" (Service Catalog) option in the right sidebar.

The right screenshot shows the "Каталог услуг" (Service Catalog) interface. It features a green sidebar with navigation options: Сервис, Контрагенты, Обращения, Активности, Сервисы, База знаний, Очереди, Настройки очередей, Лендинги и web-формы, Лента, Итоги, Чаты, and Каталог услуг. The main area displays a list of services:

- 1. Методологическое сопровождение процессов
- 2. Рекрутмент и адаптация
- 3. Кадровое сопровождение
- 4. Управление талантами
- 5. Учет рабочего времени и отсутствий работников
- 6. Начисление заработной платы, работа с льготами и компенсациями
- 7. Расчет заработной платы
- 8. Сбор, анализ и хранение информации, отчетность
- 9. Администрирование информационных систем
- 10. Охрана труда и прочие услуги

Связь процессов и ВРМС

The image displays a screenshot of the Business Studio Publication interface, showing the connection between Business Process Management (BPM) and the WebTutor system. The main window displays a BPMN diagram for the process "ОЦО HR2.4.2.7 Подключение работников к СДО WebTutor (Опубликован)". The diagram includes tasks such as "Подготовка и размещение материалов в СДО WebTutor" and "Анализ поступившей заявки". A red box highlights the process title, and a purple box highlights the "Среда (BPM online)" task. A red arrow points from the process title to a case record in the "Среда (BPM online)" interface. The case record shows the title "4.2.7. Подключение работников к С..." and the subject "Подключить Иванова И.О. к Web...". The case record also shows the status "Новое" and the next steps "4.2.7.1 Анализ поступившей заявки".

Business Studio Publication .OI X

bs.komos.ru:5567/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=b7c4bdd8-440f-454f-905a-70b0bafb2b0c

Бизнес-модель компании

Навигатор

Субъекты

Процессы

Модель процессов AgroХолдинга

ОЦО HR0 Модель работы ЦФС-КОМОС

ОЦО HR1 (ОЦО Общ1) Разработка стратегии, политики, кооп. стандартов

ОЦО HR2 Осуществление деятельности по оказанию единого сервиса

ОЦО HR2.1 Методологическое сопровождение процессов

ОЦО HR2.2 Рекрутмент и адаптация

ОЦО HR2.3 Кадровое сопровождение

ОЦО HR2.4 Управление талантами и развитие карьеры

ОЦО HR2.4.1 Оценка персонала

ОЦО HR2.4.2 Развитие и обучение персонала

ОЦО HR2.4.2.1 Формирование плана обучения и развития персонала

ОЦО HR2.4.2.2 Актуализация плана обучения за месяц

ОЦО HR2.4.2.3 Организация обучения и развития персонала

ОЦО HR2.4.2.4 Контроль выполнения плана обучения

ОЦО HR2.4.2.5 Оценка эффективности обучения персонала

ОЦО HR2.4.2.6 Подготовка и размещение материалов в СДО WebTutor

ОЦО HR2.4.2.7 Подключение работников к СДО WebTutor

ОЦО HR2.4.3 Кадровый резерв

ОЦО HR2.4.4 Наставничество

ОЦО HR2.4.5 Конкурсы профмастерства

ОЦО HR2.5 Учет рабочего времени и отсутствий работников

ОЦО HR2.6 Начисление заработной платы, работа с льготами и к...

ОЦО HR2.7 Расчет заработной платы

ОЦО HR2.8 Сбор, анализ и хранения информации, отчетность

ОЦО HR2.9 Администрирование информационных систем

ОЦО HR2.10 Охрана труда и прочие услуги

ОЦО HR3 (ОЦО Общ3) Обслуживание услуг

ОЦО HR4 (ОЦО Общ4) Обеспечение деятельности

ОЦО HR2.4.2.7 Подключение работников к СДО WebTutor

ОЦО HR2.4.2.6 Подготовка и размещение материалов в СДО WebTutor

По ТМ «Заявка на размещение материалов в СДО WebTutor»

ОЦО HR2.9.1.1 Обновление программных компонентов в СДО WebTutor. Обновление оргструктуры и списка работников

Необходимо подключение пользователей

Список работников для организации/самоподготовки

Среда (BPM online)

Анализ поступившей заявки. ОЦО HR2.4.2.7.1

1 р.д.

Самостоятельная регистрация работников?

Да

Мониторинг саморегистрировавшихся в СДО WebTutor. ОЦО HR2.4.2.7.2

1 раз в 2 дня - 2

Мидл-офис оценка и обучение (ОЦО)

Руководитель подразделения БЕ

Работник БЕ

Сформирована заявка на подключение работников к тестам, библиотеке и электронным курсам и др. ресурсам в СДО WebTutor.

Саморегистрация на портале обучения и развития персонала

Business Studio Publication .OI X

Среда (BPM online)

https://preprod.ces-komos.ru/0/Nui/ViewModule.aspx*CardModuleV2/CasePage/edit/7018dc8f-221c-415d-9c27-5a174c294

Обращение №SR00049911: Подключить Иванова И.О. к Web...

Что я могу для вас сделать?

КОМОС ЦФС 7.172.1728

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ

Время разрешения 01.10.2021 14:33 1d 23:59

Приоритет* Средний

Регистратор обращения* Ефремов Максим Владимирович (Т...

Массовое обращение

Пользователь сервиса* Агент КОМОС ГРУПП

Контрагент* КОМОС ГРУПП ООО

Сервис* 4.2.7. Подключение работников к С...

Категория* Запрос на обслуживание

Группа ответственных ООРП КГ

Ответственный

Новое В работе Ожидает ответа Решено Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (1)

4.2.7.1 Анализ поступившей заявки

29.09.2021 |

ОБРАБОТКА ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ХРОНОЛОГИЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Тема* Подключить Иванова И.О. к Webtutor

Описание* Подключить сотрудника Иванова И.О. к Webtutor и вступительному обучающему курсу

Происхождение* Звонок Автор* Ефремов Максим Владимирович (ТУ)

Заявитель* Агент КОМОС ГРУПП

Конфиденциальное

Сроки

Дата регистрации* 29.09.2021 14:32 Фактические трудозатраты, мин. 0

Планный срок реакции 29.09.2021 16:33 Фактическая реакция

Связь процессов и ВРMS

Бизнес-модель компании

Отчет Описание процесса BPMN

.ОЦО HR2.4.2.7 Подключение работников к СДО WebTutor (Опубликовано)

Мидл-офис оценка и обучение (ОЦО)

Сформирована заявка на подключение работников к тестам, библиотеке и...

Необходимо подключение пользователей

Список работников для организации тестирования/самоподготовки

По ТМ «Заявка на размещение материалов в СДО WebTutor»

.ОЦО HR2.4.2.6 Подготовка и размещение материалов в СДО WebTutor

Самостоятельная регистрация работников

Анализ поступившей заявки. ОЦО HR2.4.2.7.1 1 р.д.

Создание подзадачи (запуск услуги) Обновление оргструктуры в СДО WebTutor. ОЦО HR2.4.2.7.3 2 р.д.

Информация по работникам в СДО актуальная?

Самостоятельная регистрация работников

СДО WebTutor. ОЦО HR2.4.2.7.2 1 раз в 2 дня - 2 мин

Список работников для организации тестирования/самоподготовки

Заявка на обучение

СДО WebTutor. ОЦО HR2.4.2.7.4 10 р.д.

СДО WebTutor. ОЦО HR2.4.2.7.4 10 р.д.

4.2.7.1 Анализ поступившей заявки

Сервис

Заголовок* 4.2.7.1 Анализ поступившей заявки

Описание

Начало*	29.09.2021 14:33	Фактическое начало	29.09.2021 14:47
Плановое завершение*	30.09.2021 14:33	Фактическое завершение	29.09.2021 14:47

Время на выполнение* 1 439 мин.

Состояние* Завершена

Контрагент ответственного КОМОС ГРУПП ООО

Группа ответственных Мидл-офис оценка и обучение (ОЦО), КОМОС ГРУПП ООО

Ответственный Шевелуха Резида Ринатовна (ЦК)

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ УЧАСТНИКИ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ EMAIL ЗВОНКИ ВИЗЫ ЛЕНТА

Категория* Обработка заявки

Приоритет* Средний

Вид задачи ОЦО HR2.4.2.7.1

Автор* Ефремов Максим Владимирович (ТВ)

Связи

Результат

Результат* Автоматическая регистрация: Информация по работникам в СДО актуальная

Результат подробно* Автоматическая регистрация: Информация СДО не актуальная

Причина просрочки* Самостоятельная регистрация работником

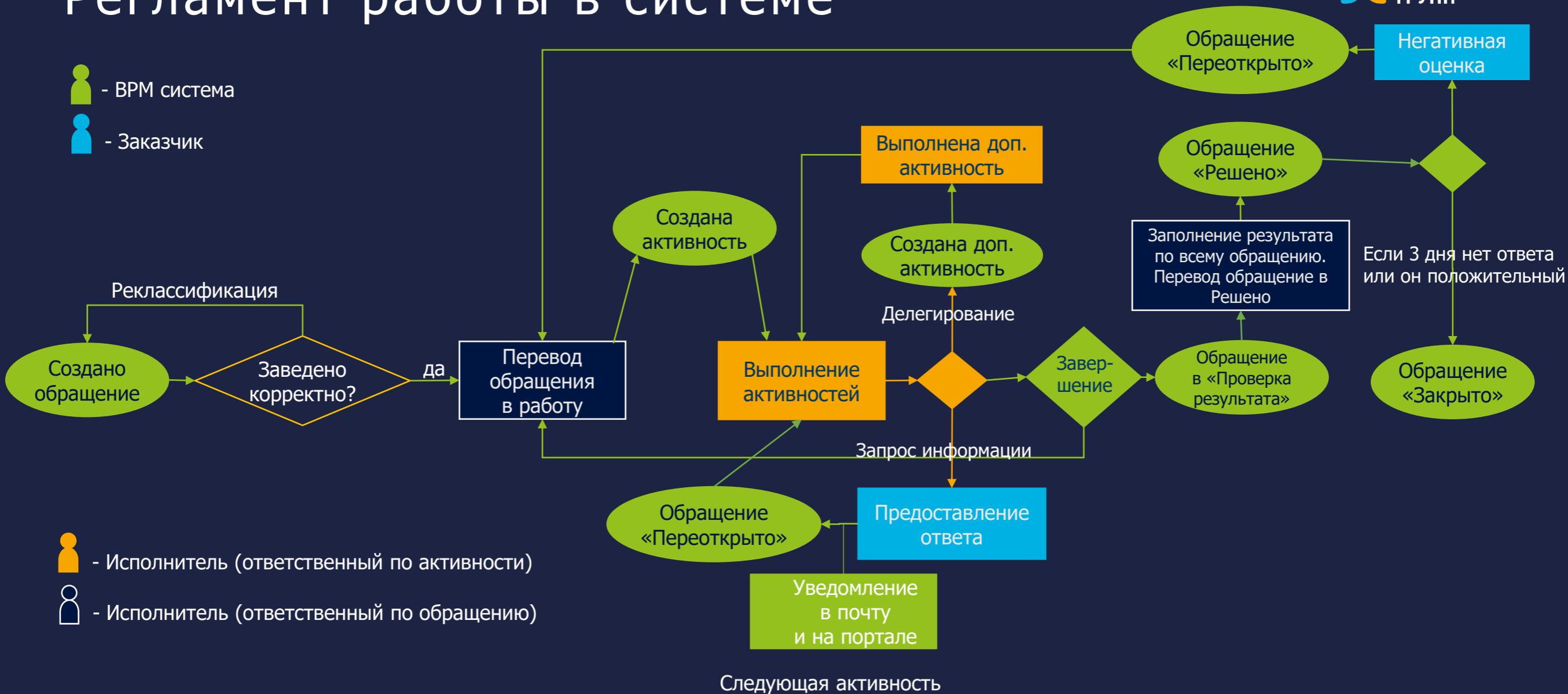
Регламент работы в системе

- BPM система

- Заказчик

- Исполнитель (ответственный по активности)

- Исполнитель (ответственный по обращению)



RPA как часть автоматизации

RPA необходима

Инициатор изменений присылает шаблонную-заявку. Первичный анализ

**RPA
необходима** 1

Согласование

Согласование процесса и ТЗ. Уточнение возможности роботизации

2 **Интервью/
Запись действий**

**Согласование
процесса** 3

Разработка

Детальная проработка ТЗ и разработка робота. Выяснение возможности создания робота по выявленным условиям

4 **ФСА/
Моделирование**

ТЗ/Разработка 5

Интервью

Проведение интервью и запись действий пользователя для последующего описания и составления ТЗ

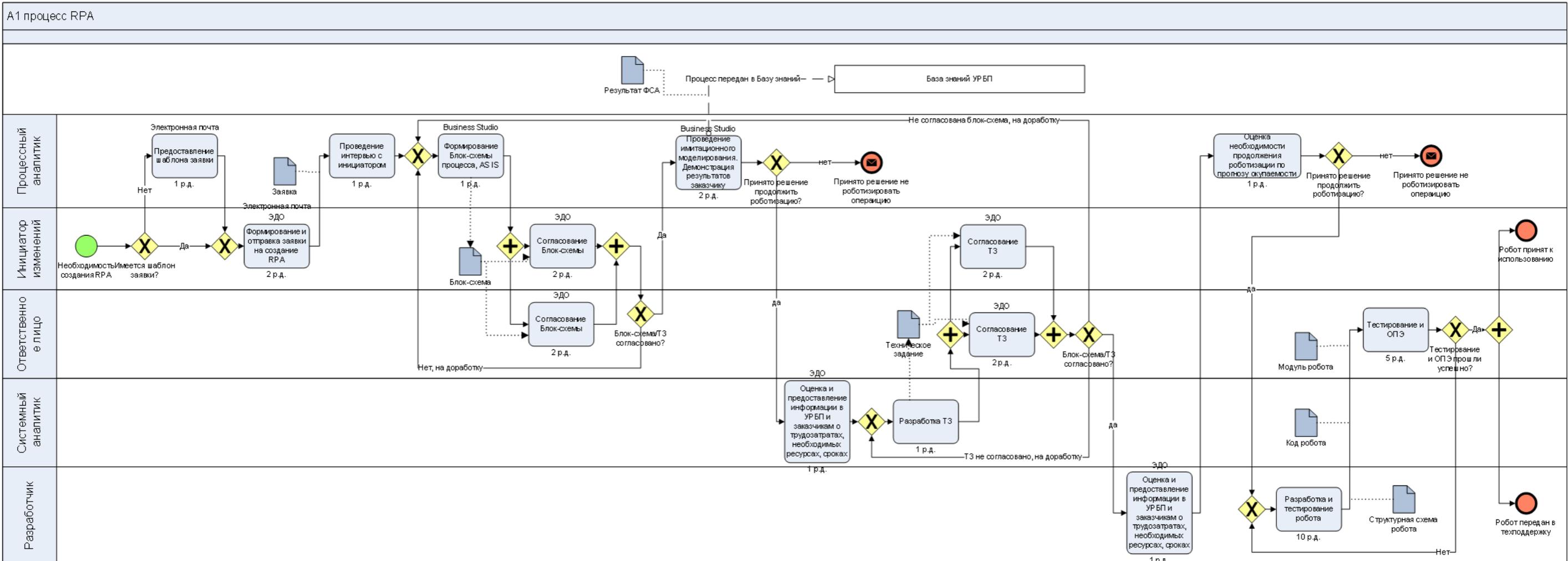
ФСА/Моделирование

Создание имитации работы процесса с оценкой функционально-стоимостных характеристик. Получение экономики процесса

Разработан робот

Стабилизация и мониторинг работы. Получение реальных данных. Доработки. Отчет.

RPA как часть автоматизации



RPA достижения

Создано 3 робота для автоматизации действий по вводу данных и верификации внутри Creatio

Общий накопленный экономический эффект от работы каждого достигает от 0,3 FTE до 1,5 FTE

Имитация процесса "RPA0|1 Создание обращений в системе Creatio", 24.12.2021 10:06:44

Имитируемое время имитации: 01.12.2021 08:00:00 — 31.12.2021 17:00:00 (30д. 09:00:00)

Имитация проводилась по следующим процессам:
 - RPA0|1 Создание обращений в системе Creatio

Общие результаты имитации:

В RPA0|1 Создание обращений в системе Creatio:
 ↓
 Статистика по заведению 1 обращения/Общая по месяцу

Количество запусков:	460	Количество выполнений:	460
Суммарное время, затрачиваемое на выполнение операции за период имитации:	15:45:46		
Мин. Время:	0:01:52	Ср. Время:	0:02:03
		Макс. Время:	0:02:18
Суммарная стоимость:	15762,78	Средняя стоимость:	34,27

Исполнители

⊕ Специалист по тестированию в области информационных технологий:

Количество работников:	1	Кол-во рабочих часов в день:	8
Процент загрузки:	8,57%	Заданная ставка в час:	1000
Стоимость использования работника в операции	15762,78		

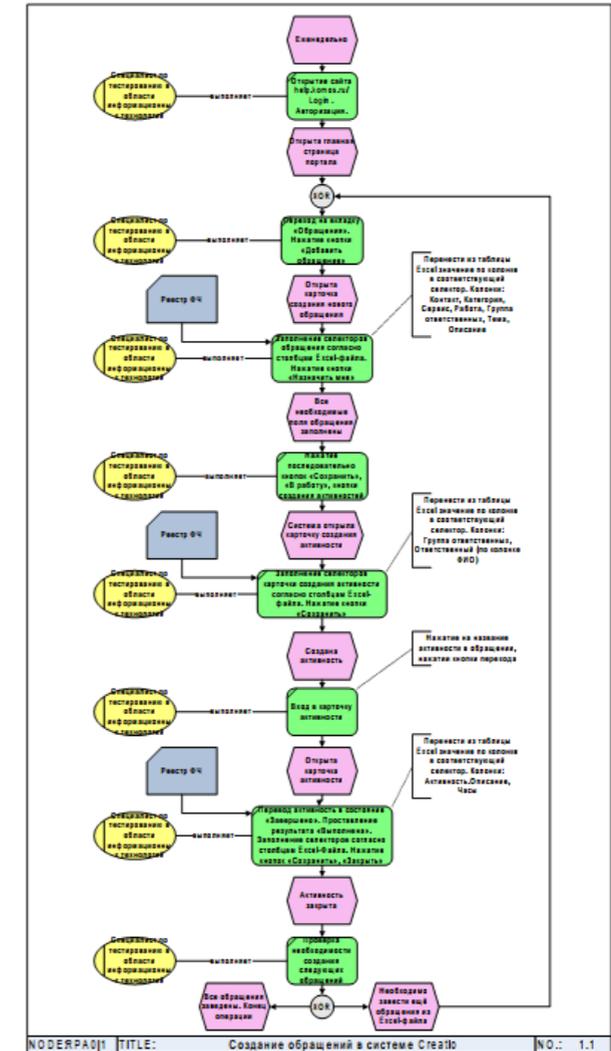
Затраты

	Затраченное время	Стоимость
Моделирование схемы		
Формирование ТЗ		
Разработка		
Стабилизация		
Сумма		

Окупаемость

Сумма на роботизацию	Суммарная стоимость (экономика) в месяц	Срок окупаемости
	15762,78	

RPA0|1 Создание обращений в системе Creatio



ЧТО ХОТЕЛИ ДОСТИЧЬ

1. Централизация функции
2. Прозрачность процессов оказания услуг для заказчика
3. Высокий уровень оптимизации процессов внутри ОЦО
4. Обеспечение внутреннего контроля процессов
5. Гарантированность уровня сервиса
6. Обезличенность процедуры оказания услуги
7. Автоматизация процедур не требующих участия человека

ДОСТИЖЕНИЯ

- ✓ Централизация функции
- ✓ Прозрачность процессов оказания услуг для заказчика
- ✓ Высокий уровень оптимизации процессов внутри ОЦО
- ✓ Обеспечение внутреннего контроля процессов
- ✓ Гарантированность уровня сервиса
- ✓ Обезличенность процедуры оказания услуги
- ✓ Автоматизация процедур не требующих участия человека

ЧЕМУ НАУЧИЛИСЬ

1. Люди снова не идеальны
2. После внедрения BPMS сотрудники понимают, что правильно описанные процессы важны, в первую очередь, для них самих.
3. Реализация финального продукта может сильно отличаться от его представлений бизнесом на старте
(Сначала не поняли, а потом кааааак поняли)
4. Все что можно ограничить – нужно ограничивать
5. Продукт – не проект, его нужно не только поддерживать, но и обязательно развивать
6. Длительная опытная эксплуатация большой фокус-группой обязательна
7. Чем больше вовлеченность менеджмента, тем успешнее внедрение

КОММУНИКАЦИИ

1. Сценарные чат-боты внутри портала ОЦО
2. Интеллектуальные голосовые помощники на телефонных линиях, в помощь 1-ой линии поддержки и/или ее замене



АВТОМАТИЗАЦИЯ

1. Автоматизация части бизнес-процессов при помощи искусственного интеллекта (HR)
2. Роботизация процессов там-где-она-нужна
3. Создание полностью автоматических сервисов для пользователей по получению простых услуг



UI/UX

1. Интеграция услуг всех ОЦО в едином программном интерфейсе.
2. Улучшение пользовательских характеристик портала
3. Оптимизация, упрощение, увеличение удобства работы с каталогами услуг





СПАСИБО!