

## Аннотация

Цифровизация глобальных, сквозных бизнес-процессов, включающих в себя не только внутренние структурные подразделения компании, но и внешних контрагентов – это жизненно необходимый этап развития процессного управления в организации, чья деятельность тесно связано с партнерской сетью.

С целью реализации этих потребностей был открыт проект по внедрению системы BPMS - класса.

## Введение – об организации

S8 Capital (АО «С8 Капитал») — многопрофильный российский холдинг, объединяющий предприятия в финансовом и телекоммуникационном секторах, в области электронной коммерции, цифровых медиа и ритейла. Специализация холдинга S8 Capital — высокие цифровые технологии и сервисы по обработке Big Data.

Холдинг S8 Capital входит в рейтинг 500 крупнейших компаний России и является одним из крупнейших налогоплательщиков.

Все направления деятельности, осуществляемые компаниями холдинга S8 Capital, нацелены на создание и развитие единой мультифункциональной цифровой платформы-экосистемы, основанной на компетенциях в области информационных технологий и позволяющей оперативно реализовывать новые высокотехнологические проекты. Ежегодно аудитором группы компаний S8 Capital выступает компания Ernst&Young.

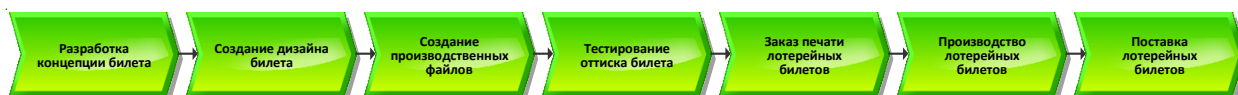
В портфель S8 Capital входят следующие бизнесы:

- **«Технологическая Компания «Центр»** - основа цифровой экосистемы холдинга S8 Capital, системный интегратор, занимающийся разработкой и внедрением масштабных IT-решений. Компания обладает уникальной экспертизой в области информационных технологий, позволяющей эффективно выстраивать работу IT-платформ.
- **Price.ru** — один из первых российских интернет-сервисов сравнения цен 23 миллионов товаров из более чем 4000 магазинов с посещаемостью свыше 6 миллионов человек в месяц, основан в 1997 году.
- **Strahovka.ru** — онлайн-агрегатор предложений страховых продуктов от ведущих страховых компаний России. Платформа помогает быстро сравнить цены и выгодно оформить полисы ОСАГО, полисы для путешественников, страхование квартир и страхование от несчастных случаев.
- **Next Mobile** — единственный полноценный оператор мобильной связи на территории Российской Федерации, который обеспечивает агрегацию покрытия всех крупных сотовых сетей, чтобы автоматически подключаться к наиболее качественному соединению.
- **Sport24** занимает лидирующие позиции в рейтинге самых цитируемых российских спортивных интернет-изданий и входит в топ-5 по количеству аудитории. Sport24 — это оперативные новости, интервью, обзоры, аналитика, эксклюзивные фото и видео из жизни российского и мирового спорта.
- **«Столото»** - крупнейший распространитель всероссийских государственных лотерей, которые проводятся под государственным надзором в целях финансовой поддержки и развития физической культуры и спорта. Организаторами лотерей выступают Министерство финансов и Министерство спорта Российской Федерации.

## Бизнес-контекст – вызовы

Одним из ключевых направлений деятельности является распространение всероссийских государственных лотерей, а именно – производство лотерейной продукции и её распространение.

Поэтому центральное место в компании занимает сквозной, глобальный бизнес-процесс «Разработка и печать лотерейных билетов».



Основные аспекты бизнес-процесса, которые влияют на результат процесса и его качество:

- большое количество участников процесса из разных функциональных подразделений (от менеджеров продукта и дизайнеров до юристов и производства);
- внешний контрагент – типография, один из ключевых участников процесса;
- большое количество версий дизайна билетов;
- сжатые сроки реализации процесса;
- наличие нескольких IT-решений, в которых происходит взаимодействие участников бизнес-процесса, в том числе – система электронного документооборота, корпоративная почта, чаты и пр.

Как результат – возникают следующие проблемы:

- высокие трудозатраты на контроль и координацию процесса;
- высокий риск возникновения ошибки, связанной с «человеческим фактором»;
- риск срыва сроков поставки лотерейных билетов.

С целью минимизации рисков была поставлена задача – построить прозрачный и легко управляемый процесс, включающий внешних контрагентов и позволяющий обеспечивать синхронизацию множества участников для получения качественного результата в короткие сроки.

Для решения этой задачи было принято решение об использовании BPMS-технологии на платформе ELMA BPM.

## Инновационность

### 1. Внешний партнер – участник процесса

Границы сквозного бизнес-процесса включают в себя внешнего контрагента – типографию, которая осуществляет функцию печати лотерейных билетов.

Типография получает автоматически сформированное сообщение со ссылкой на необходимые производственные файлы, имеет возможность авторизоваться в своем личном кабинете, скачать файлы, выложить макеты лотерейных билетов и т.д.

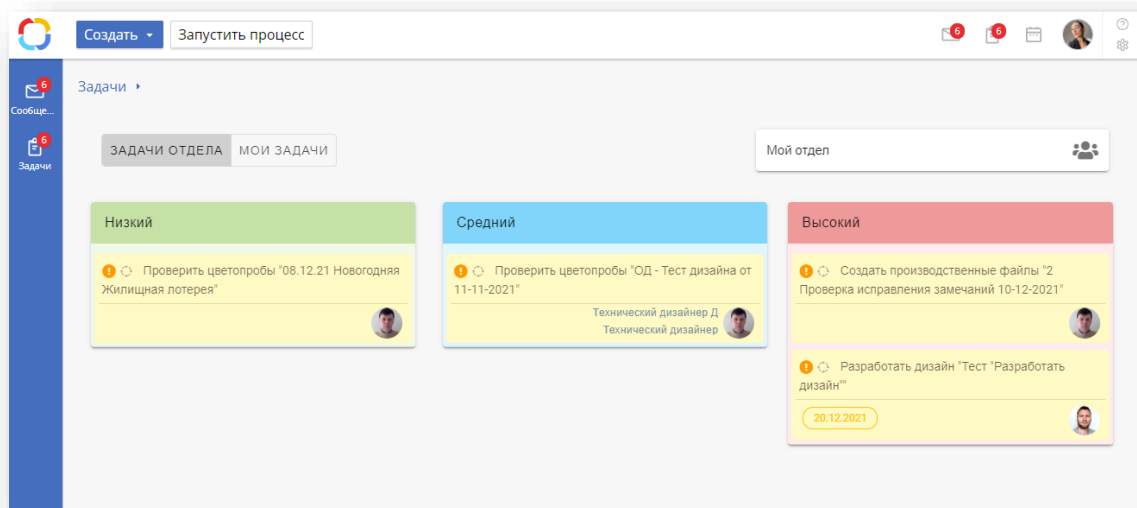
Все действия типографии является неотъемлемой частью сквозного бизнес-процесса, реализованного на платформе ELMA BPM.

## 2. Управление задачами подразделения

Для линейных руководителей подразделений, участвующих в процессе, создан удобный инструмент («канбан-доска»), позволяющая управлять задачами подразделения.

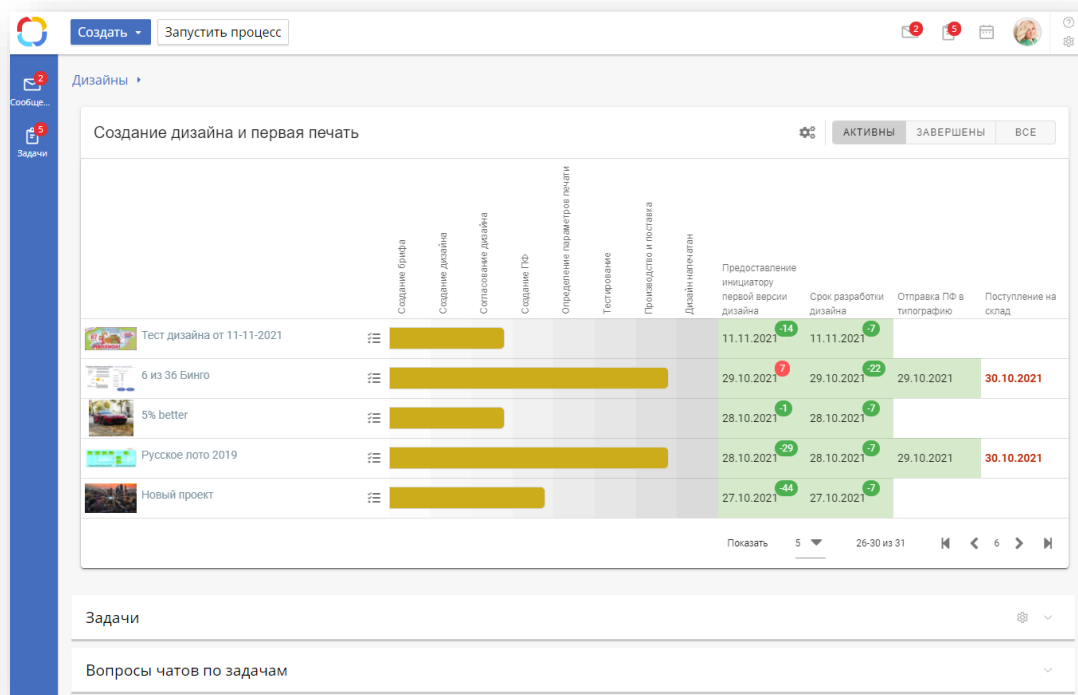
С помощью этого инструмента руководитель подразделения может управлять приоритетами задач своих сотрудников, менять исполнителей и сроки выполнения задач.

Канбан-доска при этом может использоваться не только для автоматически формируемых задач в рамках процессах, но и внепроцессных задач.



## 3. Контроль процесса

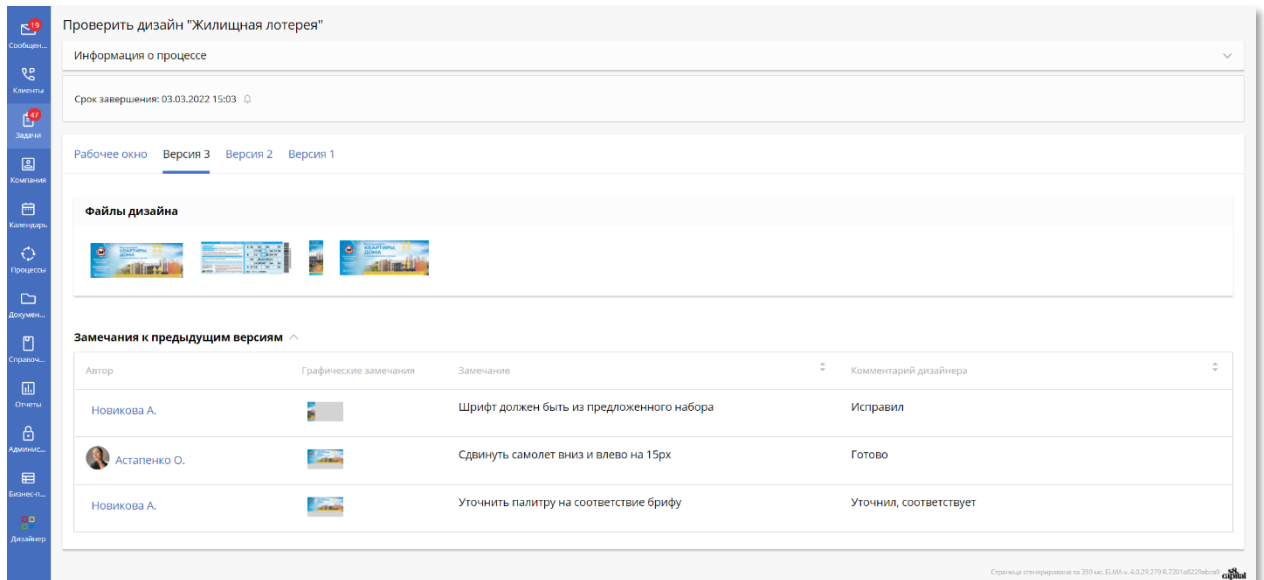
Реализован удобный визуальный инструмент контроля – дашборды, которые в режиме онлайн показывают текущее состояние процесса, включая этапы на стороне подрядчика.



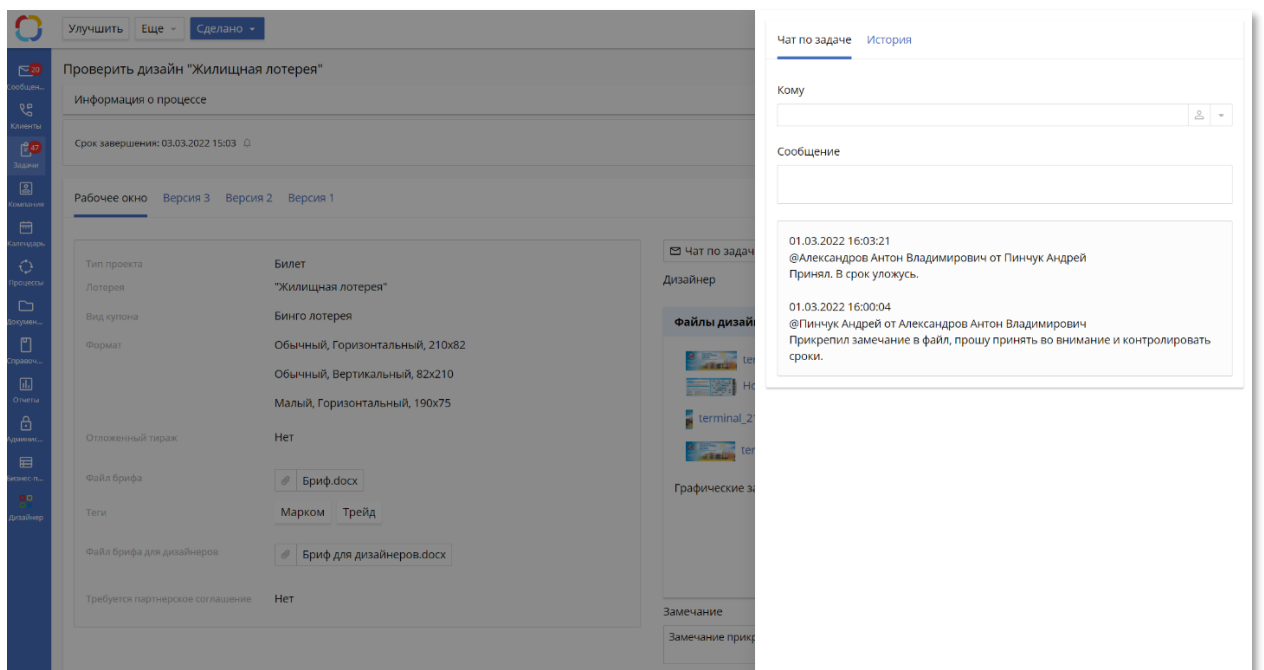
#### 4. Юзабилити

Успешно была решена задача – не лишать пользователей привычной наработанной функциональности в локальных разрозненных приложениях, а скорее расширять их общий перечень для удобства конечных пользователей.

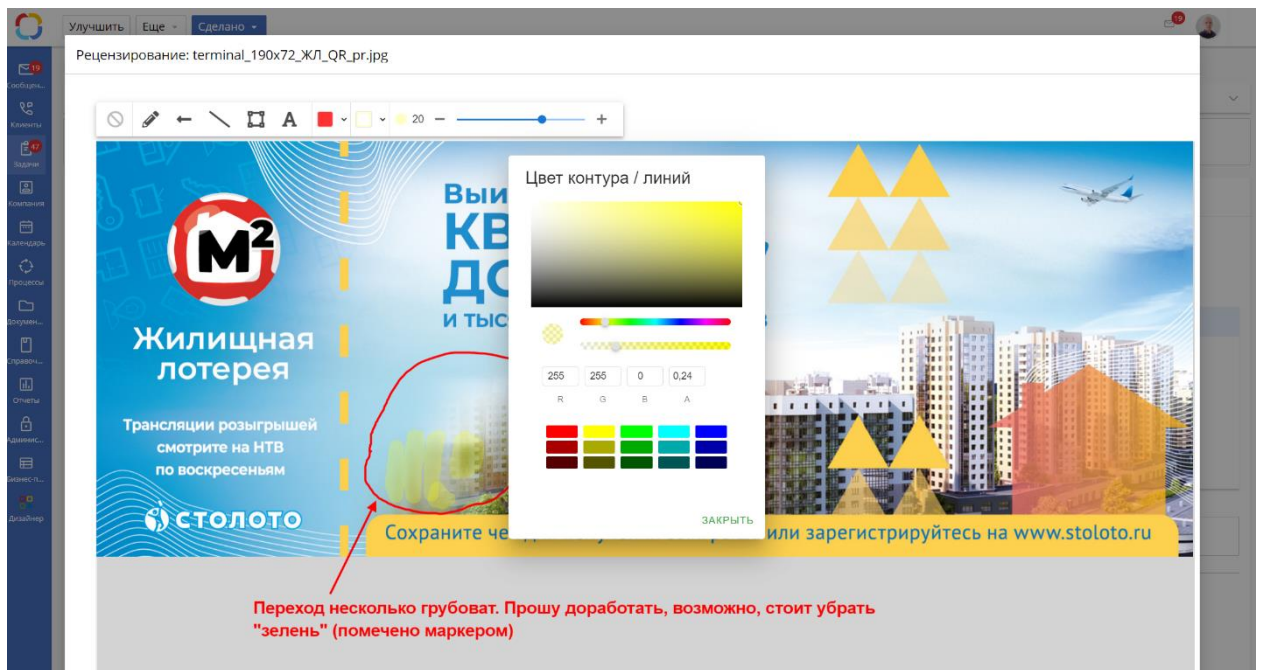
- Удобный инструмент для просмотра версий дизайна и комментариев к нему



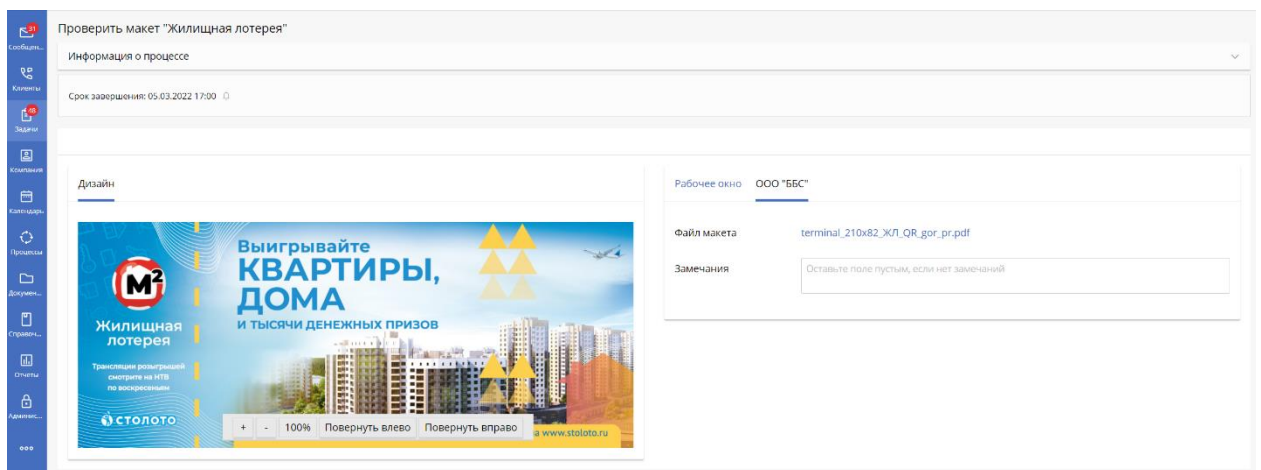
- Возможность ведения чата по задаче



- Возможность оставлять рецензии при согласовании в графическом файле



- Инструмент «лупа» в интерфейсе для просмотра графических файлов дизайна



## Трудности

В ходе реализации проекта столкнулись со следующими трудностями:

1. Непринятие новой технологии сотрудниками компании.  
Для решения этой проблемы сделали цифровизацию проекта максимально прозрачной, а также учли все пожелания бизнес-пользователей к функциональности системы.
2. Включение в границы реализуемого процесса внешнего участника.  
Взаимодействие с внешним участником процесса потребовало отдельной глубокой проработки, как с точки зрения технологии взаимодействия, так и с точки зрения информационной безопасности.

## **Результаты проекта**

1. Создано единое информационное пространство для взаимодействия всех участников сквозного бизнес-процесса, в том числе – внешнего контрагента.
2. Сокращение трудозатрат на контроль и синхронизацию действия разных функциональных подразделений – до 2 тыс. час./год
3. Минимизированы ключевые риски бизнес-процесса – ошибка при заказе печати лотерейной продукции у внешнего контрагента и срыв сроков реализации процесса.

## **Информационные технологии**

Для реализации проекта была произведена процедура тщательного анализа и отбора систем BPMS-класса, которые могли бы удовлетворить требования компании. По результатам отбора было принято решение о реализации проекта на платформе ELMA BPM.

## **Партнер**

Партнером по внедрению системы ELMA BPM и настройки сквозного бизнес-процесса выступила компания ООО «ЭЛМА Партнеры».