

КОМПЛЕКСНЫЙ ПРОЕКТ ПО АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ ГРУППЫ «НОРИЛЬСКИЙ НИКЕЛЬ» НА ПЛАТФОРМЕ K2



НОРНИКЕЛЬ

СПИКЕРЫ



Ананькина Анна

Руководитель проекта



Белозер Алексей

Начальник управления
Департамента управления
делами (Заказчик)

О КОМПАНИИ

ПАО «ГМК «Норильский никель» — диверсифицированная горно-металлургическая компания, являющаяся крупнейшим в мире производителем палладия и высокосортного никеля, ведущим производителем платины, кобальта, меди и родия в мире.

Компания также производит серебро, золото, иридий, рутений, селен, теллур, серу и другие продукты.

Производственные подразделения группы компаний «Норильский никель» расположены в России в Норильском промышленном районе, на Кольском полуострове и в Забайкальском крае, а также в Финляндии.

Всего в состав Группы входит более **80 компаний.**

Среднесписочная численность персонала предприятий Группы в 2022 году составила **78,4 тыс. человек.**

ДОЛЯ «НОРНИКЕЛЯ»

4,2%

в объеме промышленного производства России

4,3%

в объеме российского экспорт

14,2%

в объеме металлургического производства России

429 млрд

Прибыль за 2022 год



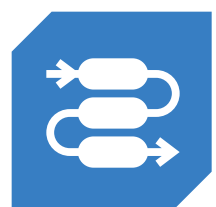
ПРЕДПОСЫЛКИ И ПРОБЛЕМАТИКА



Ранее процессы осуществлялись через электронную почту и в ручном режиме, что являлось препятствием для эффективного развития и повышения качества оказываемых департаментами услуг.



До внедрения решения в компании не было единообразия бизнес-процессов и должного уровня автоматизации в сфере административно-хозяйственных сервисов, налогового и правового направлений.



Каждый филиал или даже департамент имели свои пути подачи и согласования заявок, что создавало проблемы у пользователей, замедляло процессы, требовало повышенных трудозатрат.

81
сервис

15 000
пользователей

62 000
заявок за год

250
заявок в день

2 часа
от Заявителя
до Исполнителя





НЕУДОБСТВА



Непонимание правил работы административных служб



Предоставление сервисов по разным каналам коммуникации



Отсутствие оперативной информированности заявителей



Множество лишних действий при типовых задачах



Дублирование смежных процессов в департаментах



Недостаточные полномочия в принятии решений



Высокая текущая рабочая нагрузка



Высокий трудоемкий документооборот

ПОДХОД К ВЫБОРУ РЕШЕНИЯ



ЦЕЛИ:

- Автоматизация процесса и сокращение сроков обработки заявок;
- Получения обратной связи пользователями;
- Дебюрократизация внутренних процессов.



КРИТЕРИИ ВЫБОРА ВРМ-СИСТЕМЫ:

- Покрытие функциональных требований;
- Гибкая быстрастраиваемая отчетность;
- Производительность и надежность;
- Использование Low-code технологий;
- Соответствие высоким требованиям информационной безопасности;
- Возможность интеграции с корпоративными системами и справочниками.



ТРЕБОВАНИЯ К ИНТЕГРАЦИИ:

- 1С – данные о командировках, визах и делегациях;
- АСУ НСИ на базе SAP- справочники ТМЦ, складов;
- АСУП (Автоматизированная система управления персоналом) – получение персональных данных о сотрудниках;
- Чат-бот НИКА (Telegram, Viber) – возможность создания/ закрытия заявки на обслуживание в мессенджерах;
- Почтовый сервер – отправка от имени порталов уведомлений пользователям.

ПОДХОД К ВНЕДРЕНИЮ

Портал административно-
хозяйственных сервисов
для Главного офиса

Портал административно-
хозяйственных сервисов
для Заполярного филиала

Портал: ИПП. Споры

Портал: Консультации

Портал административно-
хозяйственных сервисов
для АО «Кольская ГМК»

Портал: лицензии и иные
разрешительные
документы

Портал: База знаний
правовых служб

Портал:
доверенности

01

Проекты группировались
по заказчикам со схожими процессами.

02

Разные проекты внедряли
независимые друг от друга команды.

03

При этом накапливалась база знаний
и распространялась оперативно между
командами в рамках обмена опытом.

СОСТАВ ПРОЕКТНОЙ КОМАНДЫ



81 Процесс был
автоматизирован

5 Интеграций
с Корпоративными
системами



КОМАНДА ЗАКАЗЧИКА:

- 15 рабочих групп;
- 48 сотрудников.



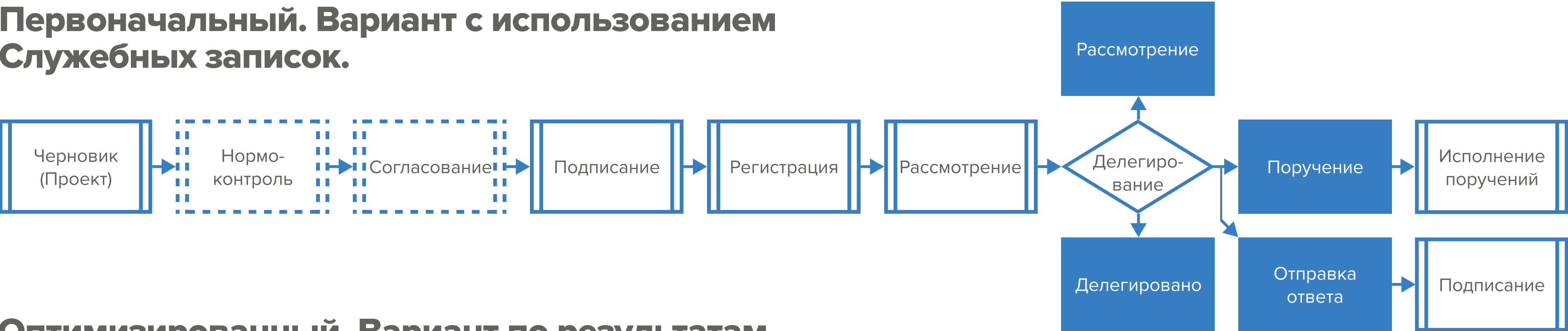
ПРОЕКТНАЯ КОМАНДА РЕАЛИЗАЦИИ:

- 1 РП;
- 1 Администратор проекта;
- 2 ИТ – эксперта;
- 2 Эксперта ИБ;
- 1 Специалист инфраструктуры;
- 10 сотрудников подрядчика.

**x2 рабочие
группы**

МАКСИМАЛЬНАЯ ОПТИМИЗАЦИЯ

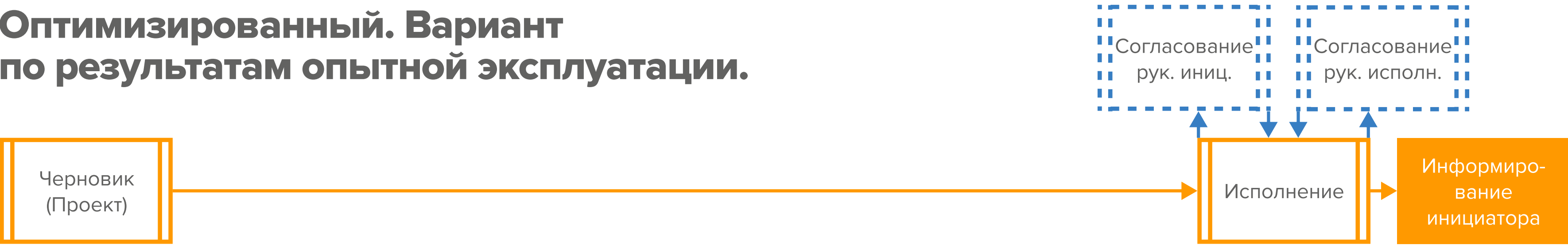
Первоначальный. Вариант с использованием Службных записок.



Оптимизированный. Вариант по результатам подготовки функциональных требований.



Оптимизированный. Вариант по результатам опытной эксплуатации.



— процесс — опциональный этап — решение — оптимизированный путь

ТРУДНОСТИ

- 01** Разрозненность географии - это:
 - а. Разница во времени;
 - б. Сложности с инфраструктурой и быстродействием порталов, технические особенности (часть дочерних предприятий находится за Полярным кругом).
- 02** Поскольку Порталы работают с персональными данными и иной категорированной информацией, что требует особого процесса обращения, **в проекте были приняты повышенные меры информационной безопасности.**
- 03** Тяжелая нестабильная эпидемиологическая ситуация, связанная с коронавирусом.
- 04** Большое количество заказчиков.
- 05** Отсутствие возможности обучения всех пользователей в рамках проекта, а это около 15 000 сотрудников.

КАЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- ✓ Автоматизация процесса подачи и обработки заявок
- ✓ Повышение информированности инициаторов услуг об исполнении заявки
- ✓ Унификация процессов за счет применения единого инструмента автоматизации и управления процессами
- ✓ Уменьшение количества согласований и возможность делегирования заявок напрямую исполнителям
- ✓ Правовая и налоговая информация компании хранится централизованно
- ✓ Повышен уровень защищенности информации
- ✓ Автоматизация подготовки отчетов

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Параметры оптимизации:

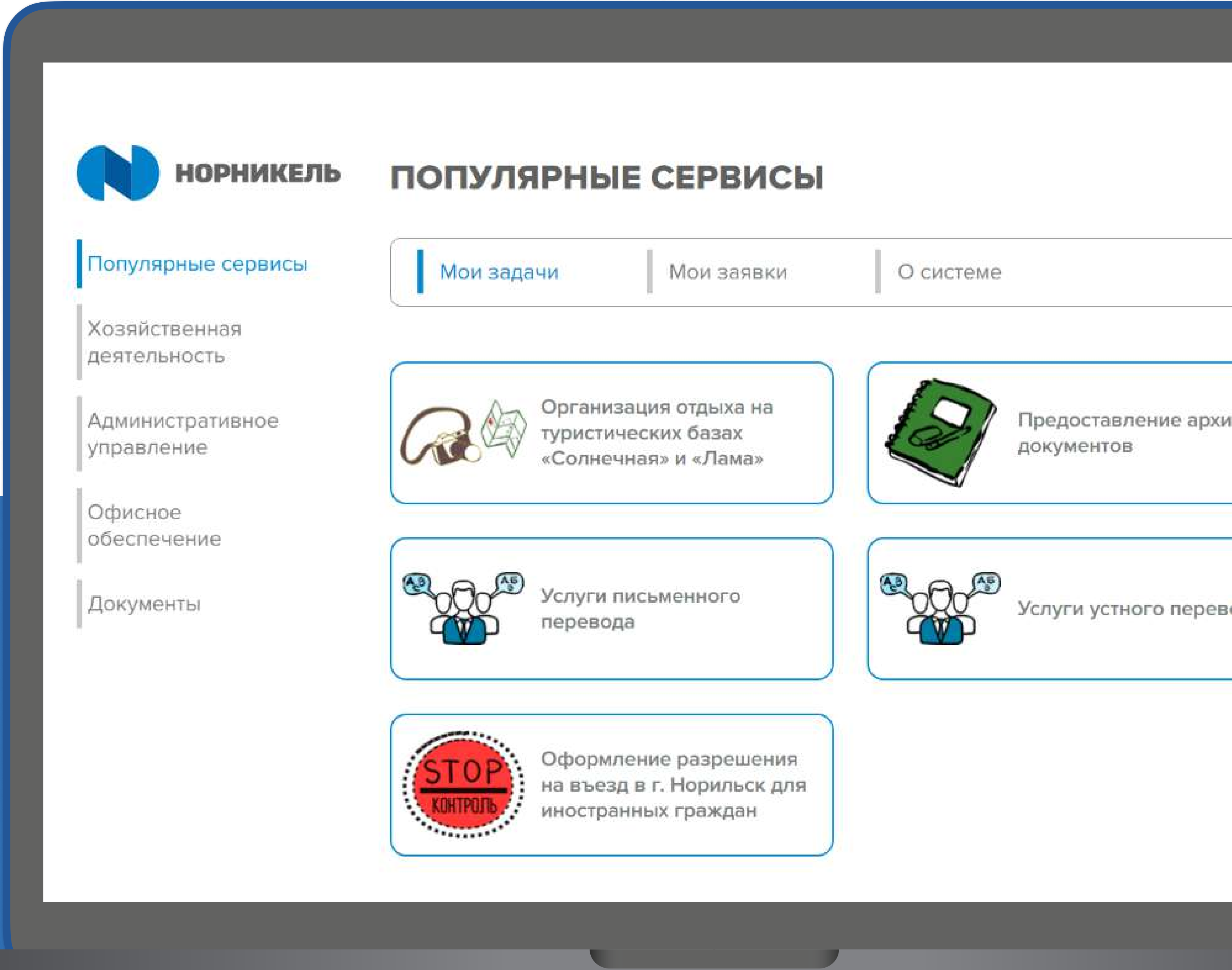
01 Сокращение времени заявки Пользователем **на 46%** после внедрения:

- a. Предзаполнение полей автоматически;
- b. Интеграция обеспечивает заполнение заявки без необходимости переключения в другие системы;
- c. Возможность сохранять заявки как шаблон для последующего многократного повторного использования;
- d. Не требуется тратить время на изучение регламентов и процедур оформления и согласования – маршрут заявки заложен в Системе.

02 Сокращение времени обработки и исполнения заявки **на 11%:**

- a. Исключение из маршрута лишних этапов;
- b. Своевременное информирование исполнителя/согласующего о поступлении заявки на исполнение/согласование и удобная гибкая система уведомлений и напоминаний;
- c. Информирование руководителя о задержке исполнения для принятия мер;
- d. Распараллеливание согласования;
- e. Постоянный доступ к информации о состоянии заявки.

ИНТЕРФЕЙС



ПЛАНЫ НА БУДУЩЕЕ

Проработка тиража сервисов на дочерние предприятия, а это более 10 000 новых пользователей и около 100 новых процессов.



Пользователи делятся между собой положительным опытом использования продукта, что, безусловно, говорит об его актуальности, качестве, а также положительном влиянии на работу компании.



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**



НОРНИКЕЛЬ