

КОНКУРС ВРМ ПРОЕКТ ГОДА 2023

ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА:

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

Москва

Оглавление

1. Аннотация	3
2. Введение	4
3. Бизнес-контекст.....	5
4. Бизнес-процесс.....	6
5. Инновационность.....	10
6. Трудности.....	13
7. Результаты	14
8. Информационные Технологии.....	16
9. Партнер.....	18

1. Аннотация

Для эффективного функционирования компании необходимо обеспечить оперативное управление административно-хозяйственной деятельностью, и помочь в этом могут цифровые технологии.

проект «Комплексный проект по автоматизации бизнес-процессов предприятий Группы «Норильский Никель» на платформе K2» представляет собой комплексную автоматизацию бизнес-процессов на порталах предприятий группы ПАО «ГМК «Норильский Никель» на платформе K2. Работая над проектом, мы вдохновлялись главной миссией ИТ нашей Компании – предоставлять превосходный сервис и оказывать экспертную поддержку предприятиям Группы, тем самым помогать повышать эффективность «Норникелю».

Благодаря нашим порталам нам удалось высвободить часть времени пользователей на более приоритетные задачи, избавить их от рутинной работы, а также просто сделать работу быстрой и приятной.

Ознакомиться с интерфейсом одного из порталов можете здесь:

<https://disk.yandex.ru/i/KgrVplY8qM76UQ>

Проект уникален тем, что:

1. В рамках одной BPM-платформы автоматизированы бизнес-процессы для разных подразделений Компании: это и процессы административно-хозяйственной части (заявки на устранение неисправности, аварийной ситуации, техническое обслуживание и ремонт; организацию отдыха; обеспечение СИЗ, письменный и устный переводы; встреча и размещение делегаций и сопутствующие услуги; транспортные услуги; предоставление документов и т.д.), и процессы правового и налогового департамента (доверенности, лицензии, споры, налоговые проверки/декларации).

2. пользователями порталов являются сотрудники всей Группы компаний «Норильский никель» (более 70 предприятий), так как

любому работнику могут потребоваться ТМЦ, ремонт или обустройство рабочего места, транспорт, парковочное место, перевод документа, и другие услуги.

Внедрение решения позволило:

- автоматизировать и сделать более прозрачной работу с обращениями. Теперь каждый пользователь за пару кликов может узнать, на какой стадии рассмотрения находится его заявка, а также найти более ранние или схожие обращения. Пользователям приходят уведомления об активности, а также полностью автоматизирован и унифицирован процесс всех многоступенчатых согласований.
- создать единое информационное пространство для совместной работы территориально распределенных юридических и налоговых подразделений компании. С учетом разницы в часовых поясах всю необходимую информацию можно получать на портале в онлайн-режиме.

Порталы повысили эффективность функционирования всей компании. Сложно представить, но сейчас, чтобы получить документы, находящиеся за несколько тысяч километров, достаточно просто потратить 30 секунд на оформление заявки или зайти на портал, найти необходимую карточку и получить всю информацию по лицензии/доверенности/споры/налоговой декларации/налоговой проверке.

2. Введение

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. В России акции компании допущены к торгам на Московской и Санкт-Петербургской биржах, АДР допущены к торгам на Санкт-Петербургской бирже.

О проекте

В 2020 году был инициирован проект по автоматизации бизнес-процессов на платформе K2.

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

На текущий момент заявленные в проекте процессы автоматизированы, оптимизированы и унифицированы.

И, конечно же, красноречивее всего об успехе проекта говорит то, что на данный момент ведется проработка возможности тиражирования ряда сервисов еще на 4 дочерних предприятия, а это более 10 000 новых пользователей и около 100 новых процессов. Это свидетельствует о том, что пользователи делятся между собой положительным опытом использования продукта, что, безусловно, говорит об его актуальности, качестве, а также положительном влиянии на работу компании.

3. Бизнес-контекст

До внедрения решения в компании не было единообразия бизнес-процессов и должного уровня автоматизации в сфере АХС, 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. Поэтому было принято решение о создании единой системы, которая позволила повысить эффективность взаимодействия сотрудников департаментов и оптимизировать «перегруженные» процессы.

4. Бизнес-процесс

Внедренную систему можно разделить на две группы порталов:

1. Первая группа порталов автоматизирует ряд бизнес-процессов, связанных с:

- Хозяйственной деятельностью;
- Работой административного управления;
- Сферой обеспечения;
- Работой с документами.

Данные порталы помогают:

- Направлять заявки по представленной тематике, указывая всю необходимую для исполнителя и согласующего информацию в едином удобном интерфейсе (Рисунок 1 «Общий интерфейс портала», Рисунок 2 «Интерфейс заявки»).

Рисунок 1 «Общий интерфейс портала»



Популярные сервисы

Хозяйственная деятельность

Административное управление

Офисное обеспечение

Документы

Доставка товаров/
экспедирование грузов

ПОПУЛЯРНЫЕ СЕРВИСЫ

Мои задачи

Мои заявки

О системе

Часто задаваемые вопросы



Организация отдыха на туристических базах «Солнечная» и «Лама»



Предоставление архивных документов



Дополнительное обеспечение TMLЦ, оборудованием и жалюзи



Услуги письменного перевода



Услуги устного перевода



Обеспечение спецодеждой руководителей ГО и предоставление гостевого кабинета сотрудникам ГО



Оформление разрешения на въезд в г. Норильск для иностранных граждан



Доставка товаров/
экспедирование грузов

Рисунок 2 «Интерфейс заявки»

НОРНИКЕЛЬ

Заявка | Маршрут

Заявка на обеспечение печатями и штампами № ОБ

Дата: 3 Февраль 2023 г. | № п/п: | Статус: На согласовании

Информация о заявителе

Заявитель: | Руководитель:

Содержание заявки

Площадка: г. Мончегорск | Количество печатей/штампов: 1 | Потребность в SAP ERP:

Обоснование: Вышла из строя

Файлы

Скачать архив | Нажмите Enter для сохранения отредактированных данных строки таблицы

ФАЙЛ	АВТОР	ДАТА	КОММЕНТАРИЙ
1.jpg		03.02.2023 11:07	

Комментарии

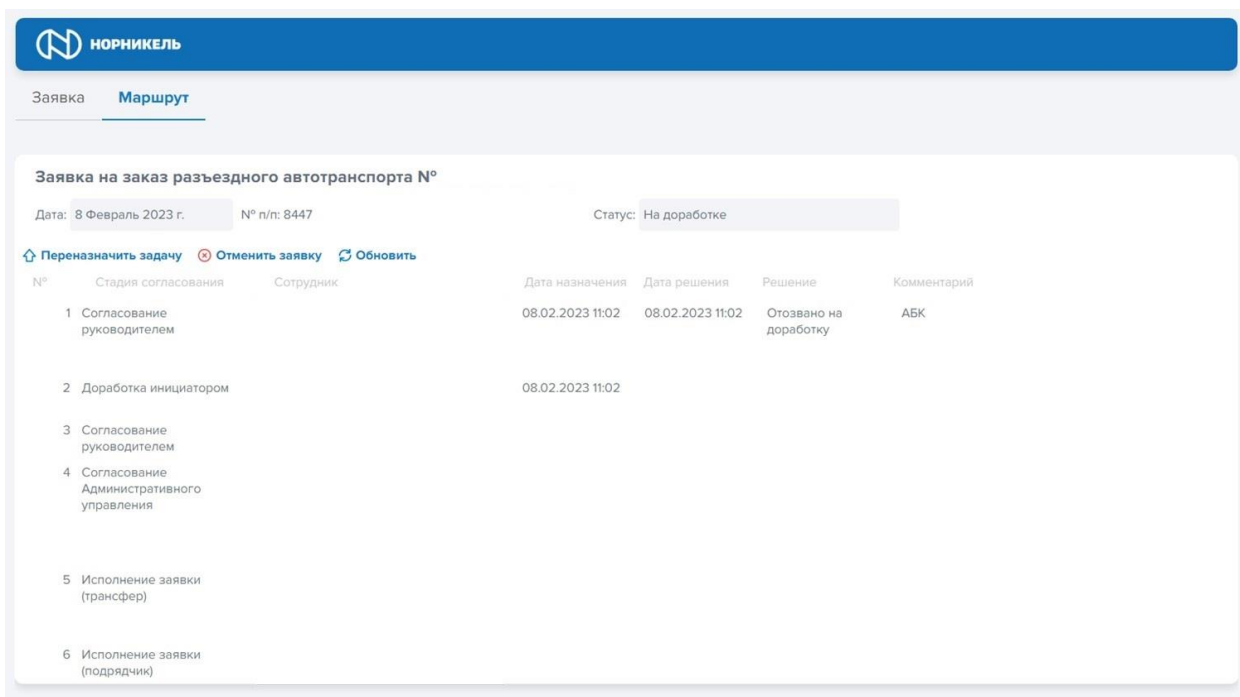
Обновить | Нажмите Enter для сохранения отредактированных данных строки таблицы

Комментарий	Автор	Дата
No items to display.		

Печать | Закрыть

- Согласовывать или направлять на доработку заявки (Рисунок 3 «Интерфейс просмотра маршрута согласования»). При этом пользователь может просматривать стадию согласования своей заявки, отмечать с какой даты и на кого назначена его заявка. Вся цепочка согласований генерируется автоматически. Разработан сложный механизм согласования, который зависит от многих факторов, среди которых: подразделение руководитель, тип заявки, сумма заявки и другие.

- Рисунок 3 «Интерфейс просмотра маршрута согласования»

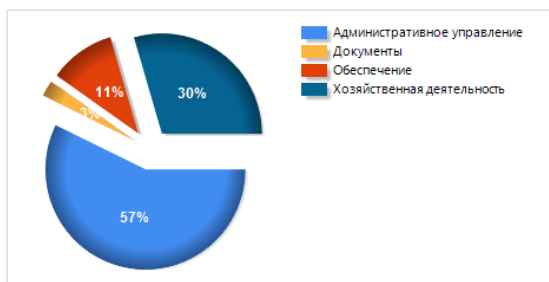


- Обработать заявки, составлять необходимые документы по исполнению заявки (акты, формы, бланки и т.д.). Ряд документов генерируются автоматически по предварительно разработанному шаблону, к примеру, визитные карточки или бланки пропусков.
- Вести консолидированную аналитическую отчетность по поступившим заявкам (Рисунок 4 «Пример отчета»).

Рисунок 4 «Пример отчета»

Статистика обращений по всем сервисам ЗФ за период с

Общее распределение зарегистрированных обращений



Название сервиса	Кол-во
Хозяйственная деятельность	1592
Документы	137
Административное управление	3088
Обеспечение	576
Общее кол-во:	5393

2. Вторая отдельная большая группа порталов – это правовые или налоговые вопросы. Порталы позволяют:

- Собирать и централизованно хранить информацию и документацию по налоговым декларациям и проверкам, проверкам органов государственной власти и судебным делам.
- Вести учет всех существенных событий по проверкам органов государственной власти и разбирательствам.
- Осуществлять процесс подготовки и публикации правовыми службами официальных ответов на различные вопросы структурных подразделений, связанные с юридическими аспектами деятельности предприятий.
- Обрабатывать лицензии и иные разрешительные документы, вести этапы получения, переоформления, приостановки, возобновления действия, прекращения или аннулирования действия.
- Вести этапы подготовки, согласования, выдачи и прекращения Доверенностей, выдаваемых сотрудникам Компании либо третьим лицам.

В проекте принимали участие: амбициозная проектная команда, смежные подразделения Компании, подрядчик, и, безусловно, ключевые участники – Заказчики.

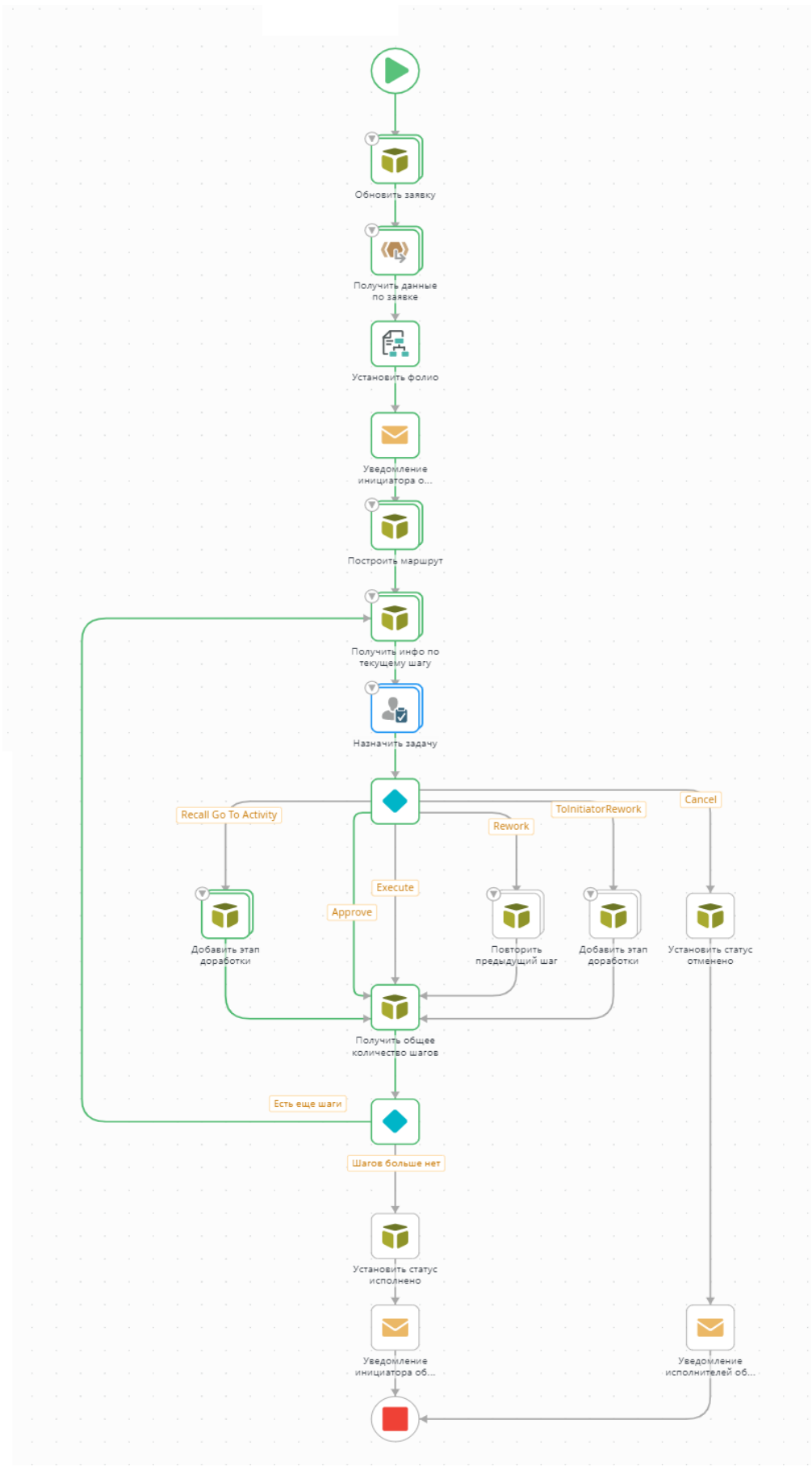
В процессе разработки перед командой стояла непростая задача по централизации и алгоритмизации разрозненных исторически сложившихся процессов компании, их упрощение, унификация, а также перестройка мышления пользователей в диджитал-плоскости. Команда постаралась создать инструменты, которые максимально удовлетворят нужды потребителя, а также создадут пространство для комфортного и оперативного взаимодействия пользователей между собой.

5. Инновационность

С точки зрения инновационности можно выделить несколько аспектов:

- Уникальность решения с использованием единого окна, позволяющего объединять сервисы\департаменты, сохраняя общий интерфейс.
- Реализованное решение позволяет проводить дальнейшее «безболезненное» с точки зрения инфраструктуры и IT-реализации и масштабирование платформы в разрезе департаментов и филиалов Компании.
- Интеграция корпоративного чат-бота НИКА с BPM-системой, которая позволяет создавать заявки, находясь в любой точке России без привязки к рабочему месту и определенному времени.
- Использование при разработке механизма создания шаблона заявок (Рисунок 5 «Шаблон бизнес-процесса»), который в будущем можно адаптировать под любые требования Заказчика. Это позволило нам в кратчайшие сроки создать и настроить более 40 бизнес-процессов, каждый из которых, в конечном итоге обладал своей уникальностью.
- С учетом нынешних реалий повышен уровень защищенности порталов в части информационной безопасности и минимизированы риски утечки информации.
- Была разработана многоступенчатая система волновых релизов, которая позволила максимально эффективно утилизировать рабочее время членов проектной команды, тем самым оптимизируя время тестирования пользователями.
- Применение элементов Agile-технологий.

Рисунок 5 «Шаблон бизнес-процесса»



6. Трудности

В течение реализации проекта проектная команда столкнулась со следующими сложностями:

1. Разрозненность географии - это:
 - Разница во времени: филиалы Компании находятся в разных часовых поясах, что усложняло оперативные коммуникации. С учетом этой разницы мы сформировали индивидуально для каждого такого региона план работ и взаимодействия с ними.
 - Сложности с инфраструктурой и быстродействием порталов, технические особенности: часть дочерних предприятий находится за Полярным кругом, в связи с этим у пользователей есть проблемы с доступом в интернет, мобильной связью, удаленностью регионов от серверного оборудования. Для решения проблемы применялись новейшие технологии кэширования, облегчение web-интерфейса, оптимизация кода и доменных политик.
2. В связи со сложившейся политической ситуацией, подрядчик лишился половины своих сотрудников. В связи с этим мы в оперативном режиме смогли нарастить команду внутренних экспертов в Компании. Теперь данные эксперты самостоятельно могут осуществлять различного уровня сложности доработки, а также поддерживать и обслуживать Систему.
3. Поскольку Порталы работают с ПДн и иной категорированной информацией, что требует особого процесса обращения, в проекте были приняты повышенные меры информационной безопасности.
4. Тяжелая нестабильная эпидемиологическая ситуация, связанная с коронавирусом.

Были применены гибкие методологии, реорганизация рабочего процесса.

5. Отсутствие возможности обучения всех пользователей в рамках проекта, а это около 10 000 сотрудников. Для этого мы выделили две группы пользователей: Инициаторы и Исполнители. Для группы Исполнителей мы провели комплексное обучение и согласовали подход, что в случае возникновения вопросов Инициаторы заявок могут обратиться к Исполнителям. Кроме того, мы проводили дополнительно А/В-тестирование порталов для ключевых пользователей, по итогам которого был доработан интерфейс. И он стал предельно интуитивным и понятным. Кроме того, был разработан комплекс мер, который позволил плавно перейти пользователям с прежнего режима работы на порталы:

- Обучающие видеоуроки;
- Подробные инструкции для пользователей;
- Возможность запроса консультации через Портал самообслуживания.

7. Результаты

В рамках проекта были достигнуты следующие качественные эффекты:

- Автоматизация процесса подачи и обработки заявок в структурные подразделения Компании на базе целевой платформы K2;
- Дебюрократизация внутренних процессов, уменьшение количества согласований при исполнении повседневных заявок и возможность делегирования заявок напрямую исполнителям;
- Унификация процессов за счет применения единого инструмента автоматизации и управления процессами;

- Повышение информированности работников-заказчиков услуг об исполнении заявки;
- Сокращение документооборота;
- Автоматизация рутинных операций, подготовки отчетов, мониторинга состояния исполнения запросов на всех стадиях процесса исполнения.
- Правовая и налоговая информация компании хранится централизованно и доступ к данной информации имеют уполномоченные сотрудники.
- Повышен уровень защищенности информации

Кроме вышеуказанных качественных эффектов были достигнуты количественные эффекты, что крайне важно для оценки успешности проекта:

1. Сокращение времени заявки Пользователем на 46% после внедрения (был проведен хронометраж) происходит за счет:

- Большинство стандартных полей (ФИО, телефон, руководитель, отдел и т.п.) предзаполняются Системой автоматически, пользователь вводит лишь сутевую часть заявки;
- Интеграция с корпоративными справочниками с возможностью быстрого поиска обеспечивает заполнение заявки без необходимости переключения в другие системы;
- Возможность сохранять заявки как шаблон для последующего многократного повторного использования как основы для новых заявок;
- Не требуется тратить время на изучение регламентов и процедур оформления и согласования – маршрут заявки заложен в Системе.

2. Сокращение времени обработки и исполнения заявки Специалистом, который обрабатывает заявку в Системе, на 11% (был произведен хронометраж) происходит за счет:

- Исключение из маршрута лишних этапов (в том числе согласование);
- Своевременное информирование исполнителя/согласующего о поступлении заявки на исполнение/согласование и напоминание о необходимости исполнения заявки в случае, если исполнение заявки задерживается;
- Информирование руководителя ответственного подразделения и/или владельца бизнес-процесса о факте задержки для принятия корректирующих мер;
- Предоставление исполнителю полной информации, содержащейся в заявке для ознакомления, включая контактную информацию заявителя, историю согласования, сутевую часть и др. информацию;
- Ускорение процесса согласования за счет:
- В случае наличия нескольких этапов согласования подряд – их параллельного выполнения в рамках автоматизированной системы;
- Сокращения регламентного времени согласования.
- Постоянный доступ к информации о состоянии заявки: на ком согласование, кто исполнитель. И возможность связаться для ускорения процесса обработки.

За период использования порталами:

количество пользователей достигло – 18 462 сотрудников;

количество заявок – 59 735 штук.

8. Информационные Технологии

Для реализации проекта мы остановили свой выбор на программном обеспечении K2 Five, от компании SourceCode Technology Holdings, Inc.,

которое наиболее полно и оптимально соответствовало предъявляемым нами критериям:

- Производительность и надежность ВРМ-системы;
- Использование Low-code технологий;
- Соответствие высоким требованиям информационной безопасности Компании;
- Возможность интеграции с корпоративными системами и справочниками.

По результатам проекта были реализованы интеграции с:

- 1С – данные о командировках, визах и делегациях;
- АСУ НСИ (Автоматизированная система нормативно-справочной информации) на базе SAP- справочники ТМЦ, складов;
- АСУП – (Автоматизированная система управления персонала – 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.

Технологический стек Microsoft:

- В качестве СУБД широкое использование получил продукт MS SQL Server.
- Сервера работает под управлением Microsoft Windows Server.
- В качестве системы управления учетными записями пользователей используется Microsoft Active Directory.
- Электронные коммуникации обеспечиваются с помощью Microsoft Exchange Server

В качестве средств ИТ мониторинга используется Zabbix.

9. Партнер

ООО К2РУ – Официальный Premier-партнер и дистрибутор компании вендора K2 в России и странах СНГ. Компания К2РУ является центром компетенций и образовательным центром в области автоматизации бизнеса на платформе K2, входит в число ведущих российских интеграторов BPMS-систем (по данным CNews), более 7 лет успешной работы и десятки реализованных проектов на территории Российской Федерации.

Решения К2РУ неоднократно становились лауреатами престижных российских конкурсов (BPM-Проект года 2019, HR проект года 2021 и др.).