



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Лучшие практики BPM по опыту конкурсантов 2024 г.

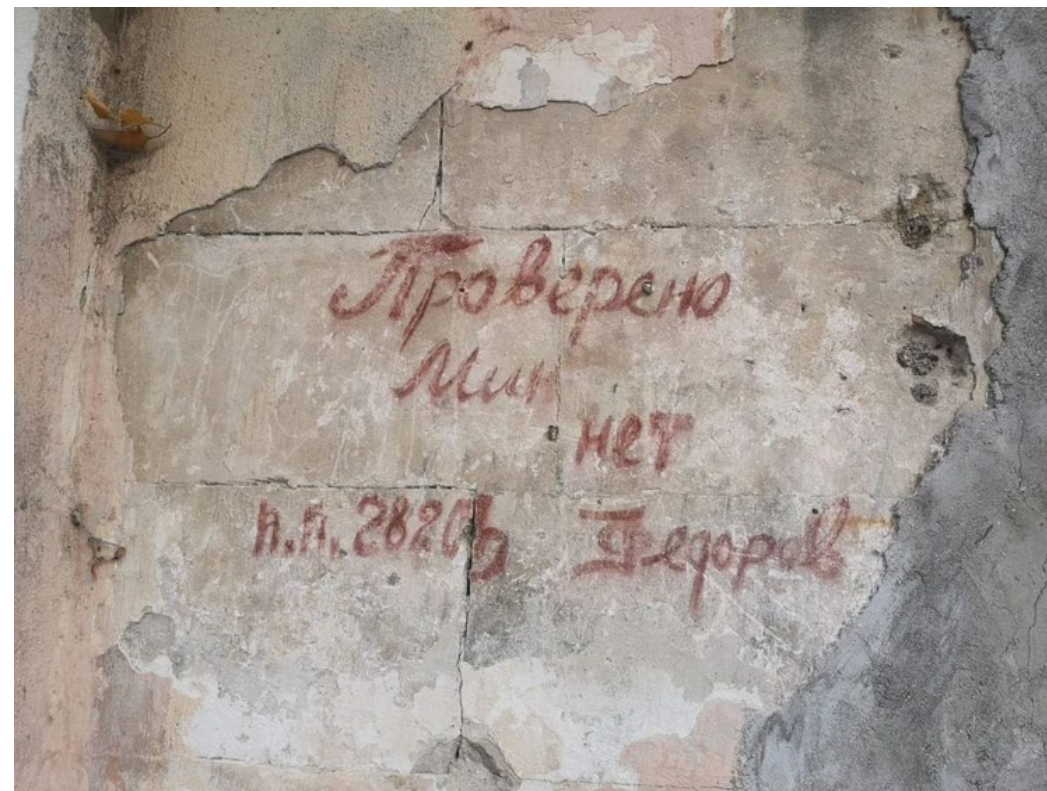
Анатолий Белайчук
президент ABPMP Russia



Лучшая практика – это...

«Среди всего многообразия методов и инструментов, используемых в каждый момент каждого процесса, всегда есть один метод и инструмент, которые работают быстрее и лучше остальных»

– Ф. Тейлор





Лучшие практики 2023



Генерация
регламента из
модели

«Внутренние
госуслуги»

Интеграция с
Госуслугами

Эскалация вместо
согласования

Чат-бот с голосовым
интерфейсом

Гиперавтоматизация

Изменения,
инициируемые
снизу

Продуктовая
команда

Прагматичный
лоукод

Водопад+аджайл

Доверенный
поставщик

Внутренний стартап

Лучшие практики 2024



Исполняемая
модель процесса

Мобильные
устройства и
месенджеры

Матрица принятия
решений

Гибридное
управление
проектами

Low-code

Безбумажные
технологии

Анализ
пути клиента

Стартап внутри
корпорации

Вовлечение
сотрудников

Вовлечение
владельцев

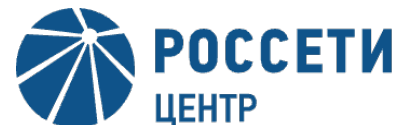
Коллективный
владелец процесса

Импортозамещение



Исполняемая модель процесса

- «Общение начинается со схемы процесса, которая понятна и собственнику, и грузчику, и слесарю» – КОТ
- «Обсуждение идей по оптимизации на основе схемы процесса – короткая связь между бизнесом и ИТ без искажений» – Лукойл
- «Когда ты используешь коробочное решение, ты не знаешь какие у тебя процессы; когда используешь свою платформу, появляется внутренняя экспертиза» – АстраЗенека
- «Когда появляются идеи, смотрим модель процесса» – АстраЗенека
- «Схемы BPMN читают все» – Россети





Мобильные устройства и месенджеры

- Пользователи – это не только офисные сотрудники; мобильный интерфейс позволяет вовлечь в процесс грузчиков, водителей, кладовщиков – КОТ
- «На планшете отметил факт – сохранить – улетело в бухгалтерию» – КОТ
- Телеграм-боты для оперативной обратной связи – КОТ
- Вместо того чтобы силой загонять инженеров в сервис-деск, мы интегрировали его в телеграм с помощью ботов – Информационно-аналитический центр в сфере здравоохранения



Матрица принятия решений

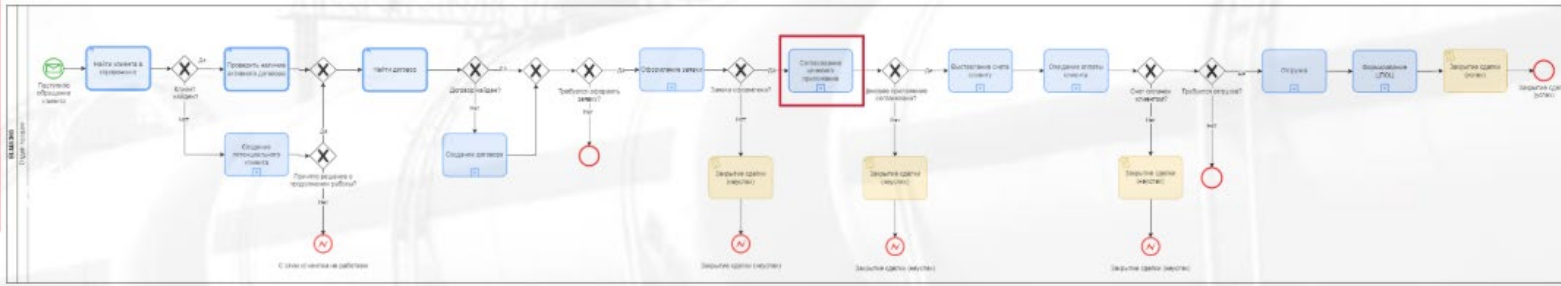


ИННОВАЦИОННОСТЬ

РЕАЛИЗАЦИЯ НЕСТАНДАРТНЫХ БИЗНЕС-МОДЕЛЕЙ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



В сквозных процессах прямых и агентских продаж реализованы свои матрицы принятия решений, основываясь на которых, BPMS проверяет сделки на соответствие общим правилам и политикам и автоматически выбирает маршрут прохождения в зависимости от результата



Процедура и уровень согласования цены определяются параметрами сделки. Результаты:

- решения по прямым продажам принимаются мгновенно в 95% случаев
- по агентским продажам скорость принятия решения выросла до 12 раз

«Динамический выбор маршрута согласования позволил реализовать унифицированный для всех стран присутствия процесс заключения договора»

kaspersky



Гибридное управление проектами

- Попробовали аджайл и скрам, в итоге реализовали упрощенный вариант с недельными спринтами – КОТ
- Итерационно дорабатываем процесс: гипотезы, обратная связь – Арифметика добра
- Начали с водопада, через 3 месяца перешли на аджайл, благодаря чему удалось уложиться в бюджет и в сроки – Лукойл
- В ходе проекта реализовали около 400 идей по улучшению процесса; простые изменения вносятся в течение нескольких дней – Лукойл
- В ходе реализации проекта процессы менялись со скоростью света – NGCO
- «Дребезжащие спринты» переменной продолжительности – Сбер
- Ежедневные релизы, для несложных задач срок от идеи до реализации один день – Сбер
- Процесс меняется ежедневно – FastBank
- Релиз каждые две недели, хотфиксы через один-два дня – АстраЗенека





Low-code для профессионалов и для «гражданских»

Первоначальная разработка
выполнена командой
вендора, теперь изменения
в процесс вносятся
самостоятельно – NGCO

kaspersky



Силами «гражданских»
можно реализовать 10-15%,
для остального нужны
профессиональные аналитики –
Лаборатория Касперского



High-code

- Традиционное кодирование с помощью языков и фреймворков



Low-code

- разработка от модели с возможностью добавления фрагментов программного кода



No-code

- разработка от модели, только конфигурирование заранее заданных свойств





Безбумажные технологии

- Избавиться от бумажных документов, дублирующих ЭДО – Лукойл



- Публичный реестр сертификатов на технологии блокчейн – Сбер



Юридический аспект

Статья 9 Часть 2
63-ФЗ «Об электронной подписи»

Соглашения на ЭДО подписываются живой подписью и предусматривает:

- Вход в личный кабинет доступен исключительно контрагенту;
- Обязательное соблюдение конфиденциальности ключа простой ЭП.

09/20



- «Квалифицированная электронная подпись стоит от 2000 руб./год, но, как выяснили юристы, закон позволяет использовать простую подпись в виде кода по смс» – Арифметика добра

Анализ пути клиента

КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ - КАК ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ ЗОН РАЗВИТИЯ
И ПРИЛОЖЕНИЯ УСИЛИЙ ФПК ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ДЛЯ ПАССАЖИРА

4



«Для выявления возможностей улучшения процесса используется клиентский путь»



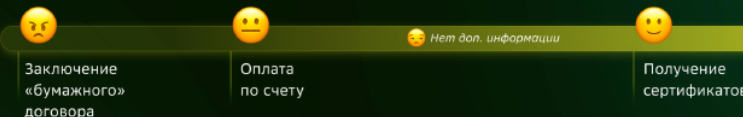
Федеральная
пассажирская
компания



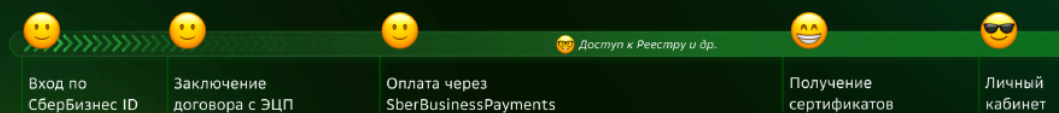
«Ноу-хау: сделали как удобно клиенту»

Клиентский путь

Устаревший



Современный





Стартап внутри корпорации

3 месяца на разработку

1,5

3

Принято решение
о создании собственной
системы.

Документы
зарегистрированы
в Росстандарте.

Продукт разработан,
совершена первая
сделка.

3 месяца от идеи до
первой сделки в системе,
включая регистрацию в
Росстандарте и в реестре
отечественного ПО





Вовлечение сотрудников

- «В разработке участвовали почти все сотрудники компании» – КОТ
- «Для многих непривычно, поэтому большое внимание обучению (инструкции, видео, вебинары, онлайн-консультации); разные программы для разных категорий сотрудников и контрагентов; работа с возражениями» – Арифметика добра
- «Уметь слушать и слышать бизнес» – Лукойл
- «Начали с автоматизации процессов отдела кадров; люди привыкли к BPM-системе, и после этого было легко с другими процессами» – FastBank



Вовлечение владельцев

«Владелец процесса несет постоянную ответственность за успешное проектирование, разработку, выполнение и эффективность сквозного бизнес-процесса. Когда ответственность за успех BPM-инициативы возлагается на владельца процесса, вероятность того, что процесс оправдает заявленные ожидания, заметно возрастает.» – BPM CBOK 4.0

- «Руководители поверили в процессный подход, инициатива исходит от них» – КОТ
- «Поскольку владелец процесса понимает, что его личный KPI будет зависеть от того, насколько хорошо вагон будет ездить, он заинтересован в том, чтобы инициировать проекты по улучшению процессов» – РЖД



Федеральная
пассажирская
компания





Коллективный владелец процесса

«Роль владельца процесса может быть поручена определенному лицу, кросс-функциональной команде руководителей подразделений или другой управленческой структуре. Обязанность владельца процесса может быть основной работой или дополнительной ролью сотрудника.» – BPM СВОК 4.0



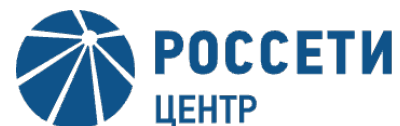
Решения по изменению процесса принимаются консенсусом руководителей клиентских проектов





Импортозамещение

- Не просто заменить западную ERP, а пойти дальше: реализовать более глубокую интеграцию и специфические процессы компании – НТВ
- «Западная система – это дорогая поддержка и нежелание идти навстречу пожеланиям бизнеса» – АстраЗенека
- «В SAP ничего поменять невозможно, надежда на внедряющийся 1С» – Россети
- «Заказчик признал, что новая система получилась лучше, чем старая» – Лаборатория Касперского





Рекомендации конкурсантам

Не забывайте, что это конкурс проектов BPM, а не проектов автоматизации

- покажите реестры/схемы процессов

Не выходите с незавершенным проектом

- жюри обязательно спросит про результат для бизнеса

От группы компаний лучше подавать один проект

- проведите внутренний конкурс, чтобы выбрать лучший

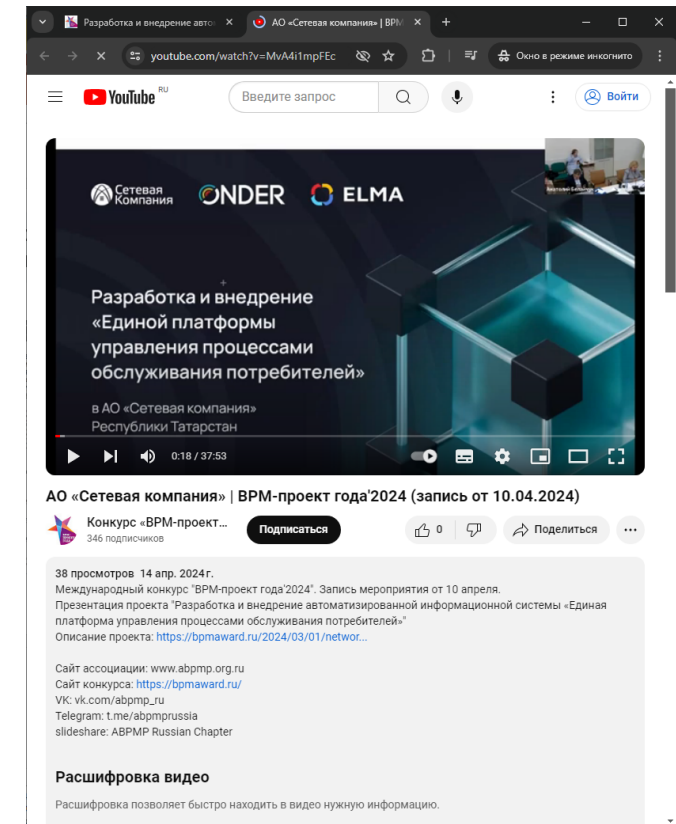
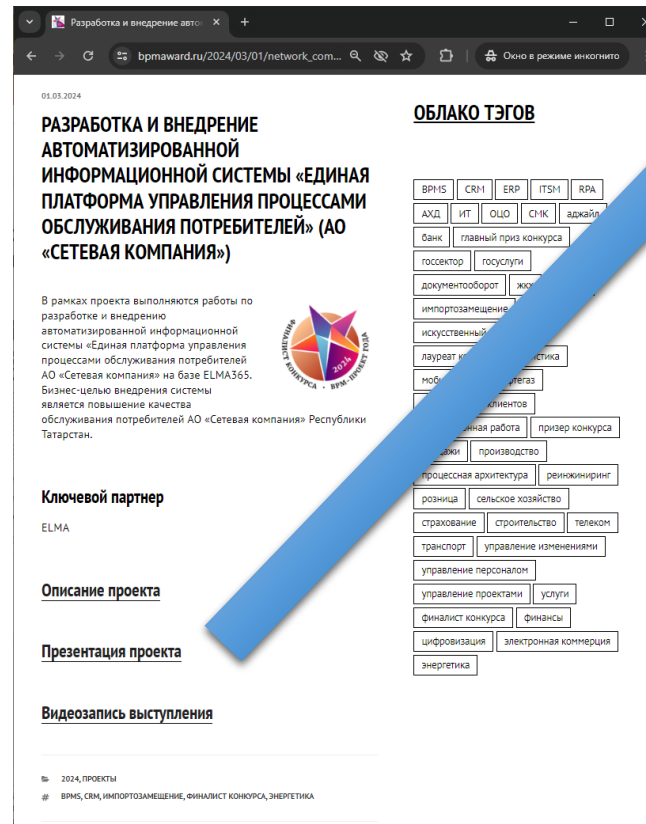
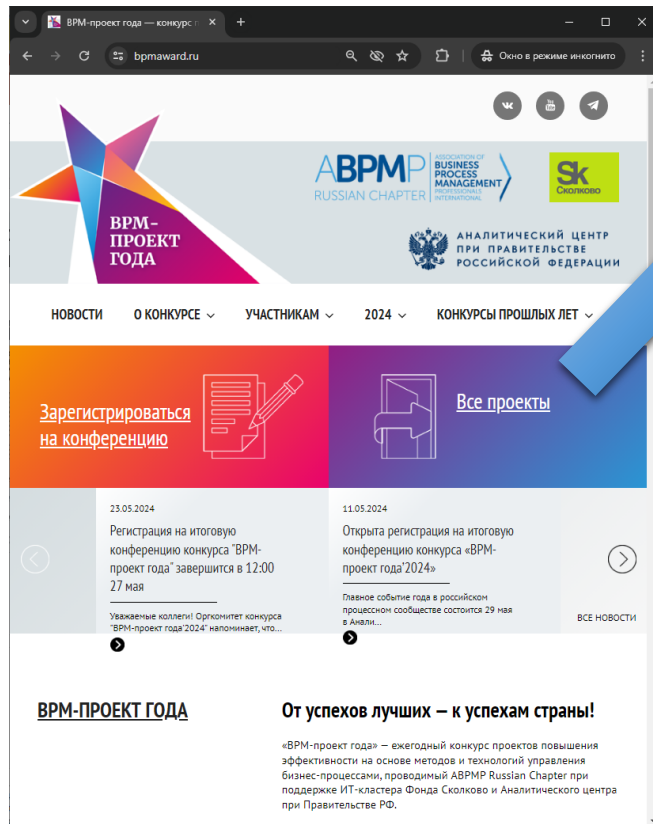
Не поручайте подготовку маркетингу или вендору

- первые будут выпячивать бренд, вторые – свой продукт

Не забывайте про партнеров

- укажите в заявке ключевого партнера (одного), чтобы он получил свою долю славы

Изучайте проекты на сайте конкурса



Спасибо за внимание! Вопросы?

БЕЛАЙЧУК АНАТОЛИЙ АНАТОЛЬЕВИЧ

президент Ассоциации профессионалов
управления бизнес-процессами
(ABPMP Russian Chapter)

president@abpmp.org.ru

СВРР, ОСЕВ-2, квалифицированный
процессный архитектор, к.т.н.



bpmntraining.ru

+79166815788

whatsapp

telegram

