

Управление жизненным циклом продаж и операционной эффективностью на ELMA365

Описание проекта на конкурс «BPM-проект года 2026»

Красноярск, 2026 г.

Оглавление

1. Сводная информация о проекте.....	3
2. Введение.....	6
3. Бизнес-контекст.....	7
4. Бизнес-процессы.....	8
4.3. Интеграция с информационными системами	8
5. Управление проектом	9
5.4. Управление изменениями	9
6. Результаты.....	10
7. Инновационность.....	11
8. Трудности	13
9. Лучшие практики.....	14
10. Информационные технологии	15
11. Партнёры.....	16

1. Сводная информация о проекте

Аннотация	Проект нацелен на повышение эффективности бизнеса через создание единой операционной платформы для управления жизненным циклом продаж и операционной деятельностью дивизиона промышленных решений на базе low-code платформы ELMA365. Ключевые решения – организация «единого окна клиента» , консолидирующего всю историю взаимодействий (коммерческие предложения, договоры, допсоглашения, отгрузки, заказы, опросы, сервис), и обеспечение прозрачности сквозного процесса Order-to-Cash (от запроса клиента до продажи и постпродажных операций).
Заказчик	Исполнительный директор дивизиона
Инициатор проекта	Операционный директор
Пользователи	80 сотрудников дивизиона
Команда проекта	15 человек
Партнеры	ООО «ЭЛМА»

1.1. Результативность

1.1.1. Повышение качества услуг, удовлетворенности потребителей, конкурентоспособности организации, увеличение продаж

Было: Информация о клиенте была разрознена по разным системам и файлам. Менеджеры тратили время на поиск данных о предыдущих взаимодействиях, статусах договоров и отгрузок. Клиенты сталкивались с тем, что разные менеджеры не владели полной историей отношений.

Стало: благодаря реализации **«единого окна клиента»** в ELMA365 вся история взаимодействий доступна в одном месте. Менеджер видит полную картину: какие КП направлялись, какие договоры заключены, статус отгрузок, результаты опросов. Это позволило повысить скорость реакции на запросы клиентов и качество обслуживания, что напрямую влияет на лояльность и рост продаж.

1.1.2. Повышение производительности, эффективности использования ресурсов, сокращение затрат

Было: Менеджеры по продажам тратили до 30% рабочего времени на ручной ввод данных в несколько систем, поиск информации и подготовку отчетов. Руководители собирали отчеты в Excel, опрашивая подчинённых.

Стало: Внутренний бумажный документооборот полностью исключён. Документы по сделке автоматически формируются в системе. Трудозатраты менеджера на сопровождение сделки снизились в **4-5 раз**. Руководители получают отчеты в реальном

времени без участия подчинённых. 80 сотрудников работают в единой системе, что обеспечило экономию ресурсов без расширения штата.

1.1.3. Более полное соответствие нормативам, стандартам, снижение рисков

Было: Согласование договоров и КП происходило по электронной почте и в бумажном виде. Существовал риск нарушения регламентных сроков. Контроль исполнения требований комплаенса был затруднён.

Стало: В ELMA365 заложены формализованные маршруты согласования для различных сценариев сделок. Система автоматически выбирает маршрут, исходя из параметров сделки, и обеспечивает полную прослеживаемость: кто, когда и какое решение принял. Риски нарушений из-за человеческого фактора сведены к минимуму.

1.1.4. Ускорение бизнес-процессов

Цикл согласования коммерческих предложений и договоров сократился с **2-5 дней до 1-2 дней** за счёт автоматизации маршрутов, параллельных согласований и интеграции с учётными системами. Скорость обработки клиентских запросов выросла в среднем в **3 раза**.

1.1.5. Повышение управляемости бизнес-процессов, сокращение времени реакции на изменения требований бизнеса

Обсуждение проблем и идей по оптимизации ведётся на основе наглядных схем процессов в нотации BPMN, которые одинаково понимают и бизнес-пользователи, и разработчики. Благодаря low-code платформе, изменения в процессы вносятся в течение недель, а не месяцев.

1.2. Инновационность

1.2.1. Реализация нестандартных бизнес-моделей и бизнес-процессов

Реализован сквозной процесс **Order-to-Cash**, охватывающий все этапы — от первого контакта с клиентом до постпродажного обслуживания. Внедрены матрицы принятия решений, автоматически определяющие маршруты согласования в зависимости от параметров сделки (сумма, клиент, условия).

1.2.2. Разработка и применение оригинальных методов управления бизнес-процессами

В дивизионе внедрено сочетание проектного подхода (реинжиниринг процессов) и системы непрерывных улучшений. Идеи по оптимизации регистрируются, оцениваются и приоритезируются.

1.2.3. Интеграция технологий управления бизнес-процессами в существующий ИТ-ландшафт организации

Реализована интеграция ELMA365 с используемыми в дивизионе учётными системами. Обеспечен бесшовный обмен данными, исключая двойной ввод.

1.3. Реализация

- 1.3.1. Масштаб проекта** Количество участников проекта – **15**.
Количество пользователей системы – **80**.
- 1.3.2. Охват проекта** Административный охват: дивизион промышленных решений.
- 1.3.3. Глубина проекта** Проект представляет собой реинжиниринг коммерческих процессов с последующим переводом их на платформу ELMA365. Является этапом программы цифровизации дивизиона.
- 1.3.4. Адекватность выбранной проектной методологии и качество ее реализации** Проект реализован с использованием гибкой методологии (Agile) с разбивкой на спринты. Это позволило оперативно реагировать на изменения требований бизнеса и получать работающий продукт на ранних этапах. Проект выполнен в срок и в рамках бюджета.
- 1.3.5. Качество управления изменениями, ожиданиями заинтересованных лиц, рисками** Успех проекта обеспечен поддержкой спонсора – Исполнительного директора дивизиона. Ключевым фактором стало вовлечение 80 будущих пользователей через обучение, коммуникации и учёт пожеланий при проектировании.
- 1.3.6. Организационное развитие** В ходе проекта сформирована команда компетенций по процессному управлению, которая продолжает развитие платформы и тиражирование опыта на другие направления.

2. Введение

Дивизион промышленных решений ОАО «Красцветмет» – промышленный дивизион, специализирующийся на разработке и внедрении комплексных инженеринговых решений для промышленных предприятий – от проектирования оборудования до поставки сорбентов и пусконаладки.

В дивизионе работает команда профессионалов с многолетним опытом работы в отрасли.

Проект охватывает коммерческие процессы дивизиона, включая взаимодействие с клиентами, управление договорами, сопровождение сделок и постпродажное обслуживание.

3. Бизнес-контекст

Руководство дивизиона поставило следующие цели:

- Устранение «серых зон» в процессах продаж, приводящих к потере сделок и снижению эффективности.
- Обеспечение полной прозрачности коммерческой деятельности для оперативного контроля и принятия решений.
- Рост объёмов продаж без пропорционального увеличения численности персонала за счёт автоматизации.

Для достижения этих целей инициирован проект создания операционной платформы на базе ELMA365, ключевой элемент программы цифровизации дивизиона.

4. Бизнес-процессы

В рамках проекта автоматизированы сквозные процессы коммерческого цикла:

- **Управление взаимодействием с клиентами (CRM):** регистрация обращений, ведение истории контактов, встреч, опросов.
- **Коммерческие предложения и договоры:** создание, согласование, утверждение, контроль сроков.
- **Исполнение сделок (Order-to-Cash):** управление заказами, отгрузками, закрывающими документами.
- **Постпродажное обслуживание:** регистрация обращений, опросы удовлетворённости, сервис.

4.1. Анализ и проектирование процессов

На этапе анализа выявилась разрозненность информации по клиентам и сделкам, отсутствие единых стандартов работы.

Проектирование велось процессными аналитиками совместно с экспертами из числа руководителей и ведущих специалистов коммерческого блока.

Ключевое решение — **«единое окно клиента»**, в котором консолидирована вся информация: контакты, активности, КП, договоры, допсоглашения, отгрузки, заказы, опросы.

4.2. Мониторинг и аналитика

Для руководителей реализованы отчёты и дашборды в реальном времени:

- Статусы сделок по менеджерам и этапам;
- Воронка продаж;
- Просроченные задачи и согласования;
- KPI коммерческого блока.

Руководителям больше не нужно собирать отчёты вручную — вся информация доступна в системе.

4.3. Интеграция с информационными системами

Реализована интеграция ELMA365 с учётными системами дивизиона, что обеспечило:

- Однократный ввод данных;
- Автоматическую выгрузку документов;
- Актуальность информации во всех системах.

5. Управление проектом

5.1. Проектная методология

Проект реализован по **гибкой методологии (Agile)** с разбивкой на двухнедельные спринты. Это позволило:

- Быстро получить MVP и начать тестирование;
- Оперативно реагировать на изменения требований;
- Вовлечь пользователей в процесс разработки.

5.2. Стадии проекта

1. **CRM и «единое окно клиента»** – консолидация данных, история взаимодействий.
2. **Управление КП и договорами** – автоматизация согласований, шаблоны документов.
3. **Order-to-Cash** – заказы, отгрузки, закрывающие документы.
4. **Постпродажное обслуживание** – опросы, сервис, аналитика.

5.3. Проектная команда

Роль	Кто
Спонсор проекта	Исполнительный директор дивизиона
Руководитель проекта	Руководитель проектов
Бизнес-аналитики	2 человека
Ключевые пользователи	7 экспертов из ключевых направлений коммерческого блока
Разработчики	5 человека
Тестировщики	2 человека
Итого	17 человек

5.4. Управление изменениями

Проведено обучение 80 пользователей работе в ELMA365. Регулярные коммуникации, учёт обратной связи, демонстрация результатов спринтов позволили сформировать позитивное отношение к изменениям.

6. Результаты

6.1. Повышена производительность труда

- **Сокращение времени согласования** с 2-5 дней до 1-2 дней.
- **Снижение трудозатрат менеджера** на сделку в 4-5 раз.
- **Исключение двойного ввода данных** за счёт интеграции.
- **Прозрачность для руководителей** – отчёты в реальном времени без участия подчинённых.

6.2. Повышена оперативность внесения изменений в процессы

Благодаря low-code, изменения в процессы вносятся в течение недель. Система перестала быть «чёрным ящиком» – процессы наглядны и доступны для анализа.

7. Инновационность

7.1. Бизнес-инновации

- «Единое окно клиента» с полной историей взаимодействий (контакты, КП, договоры, отгрузки, опросы, претензии / благодарности от клиентов).
 - Автоматизация сквозного процесса Order-to-Cash от первого обращения до постпродажного обслуживания.
 - Матрицы принятия решений для автоматического выбора маршрутов согласования в зависимости от параметров сделки.
 - Внедрение инструментов искусственного интеллекта для повышения качества клиентского сервиса:
1. Аналитика коммуникаций: система на базе ИИ анализирует транскрибацию телефонных звонков и тексты входящих/исходящих писем. В случае выявления потенциально конфликтных ситуаций (недовольство клиента, срыв сроков и т.п.) система автоматически оповещает руководителей и подключает в процесс специалистов клиентского сервиса для оперативного урегулирования. Это позволяет не просто реагировать постфактум, а управлять лояльностью клиентов в режиме реального времени.
 2. ИИ-ассистент для управления взаимоотношениями: внедрён чат-бот с функциями ИИ, интегрированный в «единое окно клиента» ELMA365. ИИ-ассистент позволяет сотруднику по запросу получить краткую сводку по клиенту (историю взаимодействий, информацию о текущих сделках, открытые вопросы). На основе анализа переписки ИИ может автоматически ставить задачи, создавать контакты и напоминания, фиксировать договорённости, существенно снижая ручной труд менеджера и минимизируя риск потери информации о взаимоотношении с клиентами.

7.2. Технологические инновации

- Применение low-code платформы ELMA365 для быстрой разработки и лёгкого внесения изменений с минимальным привлечением программистов.
 - Интеграция с существующими учётными системами через корпоративную шину данных, обеспечивающая бесшовный обмен информацией.
 - Интеграция с сервисами искусственного интеллекта:
- 1) Подключение модулей анализа текста для обработки транскрибации звонков и писем в автоматическом режиме.

2) Использование больших языковых моделей (LLM) в чат-боте для генерации саммари по клиентам, интеллектуального анализа переписок и создания задач на естественном языке.

8. Трудности

- **Скептицизм пользователей** – преодолён через вовлечение в проектирование, обучение и демонстрацию быстрых результатов.
- **Спротивление части руководителей** – снято после демонстрации преимуществ: прозрачности, отчётов в реальном времени, снижения ручной работы.
- **Интеграция с внутренними системами** – потребовала дополнительных усилий, но успешно реализована.

9. Лучшие практики

9.1. Тактика внедрения

Выбор Agile-подхода вместо «водопада» позволил снизить риски.

Активное вовлечение пользователей на всех этапах.

Использование внутреннего бизнес анализа

9.2. Взаимодействие с партнёрами

Регулярные встречи с партнёрами, оперативное решение вопросов, прозрачное управление задачами.

9.3. Управление тестированием и доработками

Использование систем отслеживания задач для сбора обратной связи, классификации дефектов и контроля исправлений.

9.4. Организационные изменения

Сформирована внутренняя команда компетенций для дальнейшего развития платформы.

10. Информационные технологии

- **Low-code BPMS ELMA365** – платформа для исполняемых бизнес-процессов.
- **ЭДО АТАЧ** – внутренняя система электронного документооборота (интеграция).
- **Корпоративная шина данных** – для обмена информацией между системами.
- **Яндекс Трекер** – для управления задачами по аналитике, разработке и тестированию.

11. Партнёры

- **ООО «ЭЛМА»** – разработчик платформы ELMA365.
- **Внутреннее ИТ-подразделение** – обеспечение инфраструктуры и интеграций.