

Алексей Дюбанов, IT:LOGIC

IT|LOGIC⁷
web studio

ТЕХНОЛОГИЯ АВТОМАТИЗАЦИИ: ОТ ВЫЯВЛЕНИЯ СИМПТОМОВ ДО УСТРАНЕНИЯ РИСКОВ

+38 (044) 200-04-22

+38 (063) 154-99-09

info@itlogic.biz

+38 (095) 130-10-01

+38 (068) 164-26-21

www.itlogic.biz

Давайте поговорим...

Что такое бизнес-процесс?

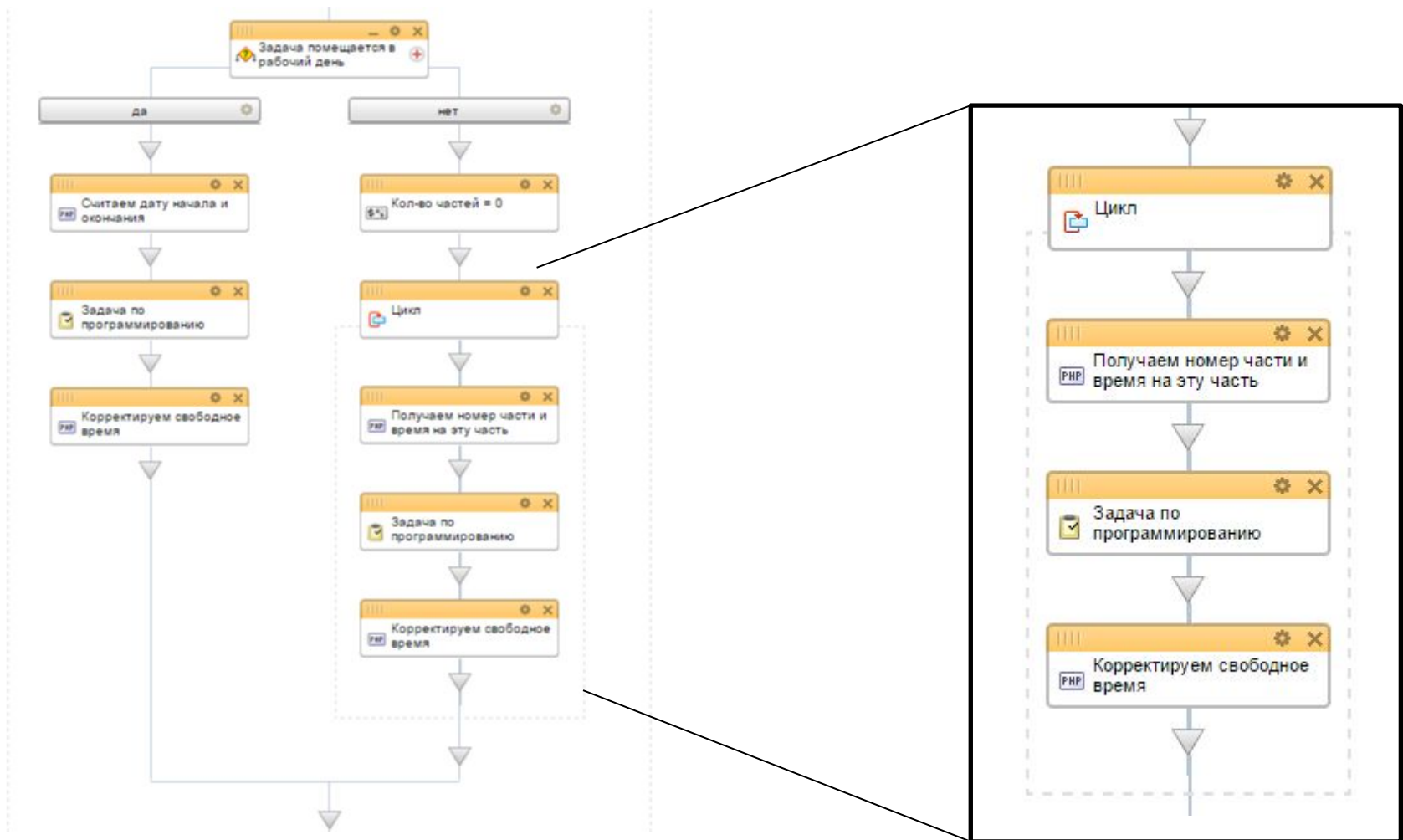
- Определенная, отлаженная, документированная **последовательность действий** (от 2-3 до 100-1000 и более шагов)
- Это действия, которые выполняете Вы или Ваши сотрудники, работая над теми или иными задачами
- Эти действия достигают ту или иную (четко определенную) **цель**
- Бизнес-процесс **имеет свой регламент** (время, действующие лица, процедуры и т.д.)



«**Бизнес-процессы**» предназначены для **автоматизации бизнес-процессов организации**, управления всеми этапами процесса и необходимыми для его исполнения действиями. С помощью данного инструмента можно **визуально формировать** последовательность этапов бизнес-процесса. При этом делать это можно прямо из публичной части вашего портала - без захода в административную.



Пример бизнес-процесса в Битрикс24



Как создается бизнес-процесс?

1. Определение цели
2. Выделение ролей
3. Определение входных данных
4. Описание процесса
5. Перенос процесса в систему
6. Отладка и коррекция

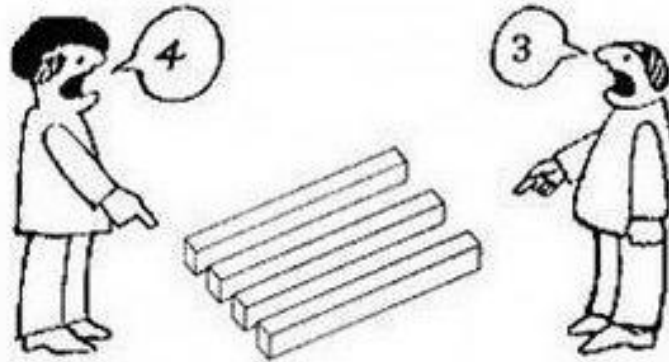


Симптомы проблем с бизнес-процессами

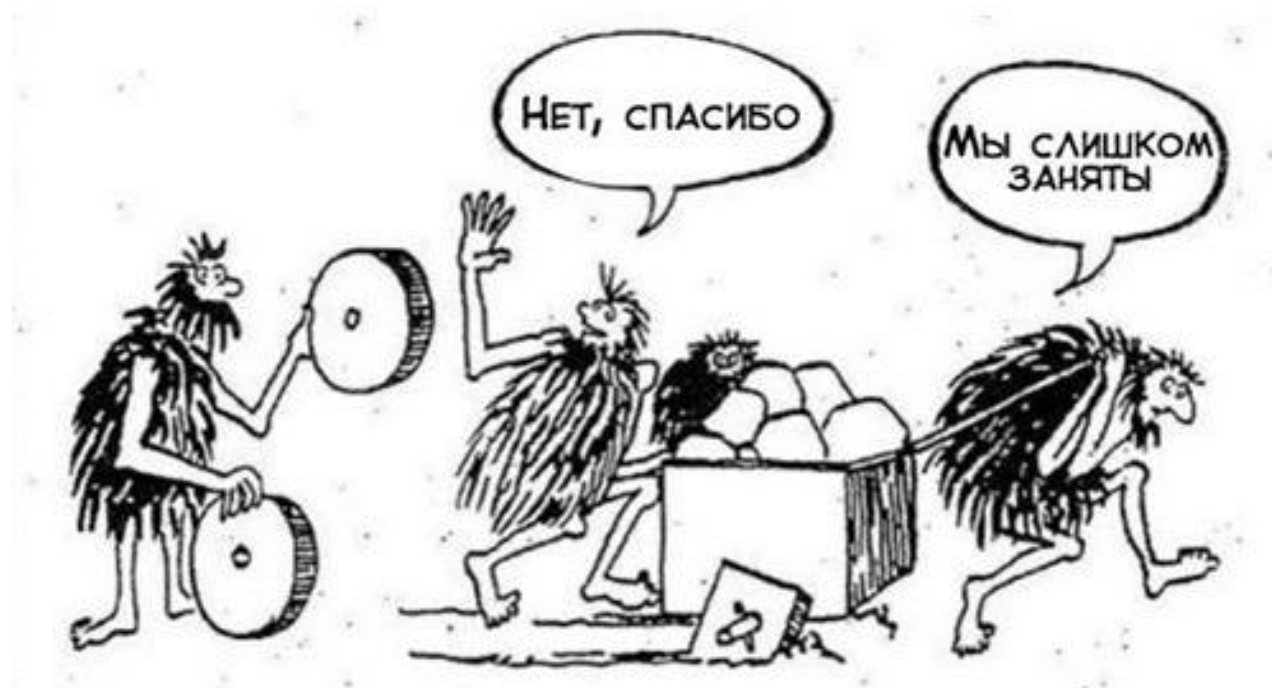


Основные бизнес-процессы не регламентированы

и, как следствие, выполнение одного и того же процесса каждый из участников представляет по-своему, действует исходя из своего понимания и лучших побуждений. При этом функции дублируются, возникает много нестыковок и транзакционных издержек, процесс выполняется долго и неэффективно, результат процесса неудовлетворительный.



Большая часть времени топ-менеджмента уходит на решение срочных оперативных вопросов, не остается времени для решения стратегических задач.
Оптимизация бизнес-процессов проводится по остаточному принципу.



В компании регулярно повторяются одни и те же проблемы, как следствие это демотивирует и сотрудников и руководителей



Клиенты компании недовольны: скоростью реакции компании на запросы, временем выполнения заказов или оказании услуг, качеством предоставленных услуг



Выполнение отдельных функций НЕ закреплено за конкретными исполнителями, с которых можно спросить за результат выполнения задачи



Симптом №6

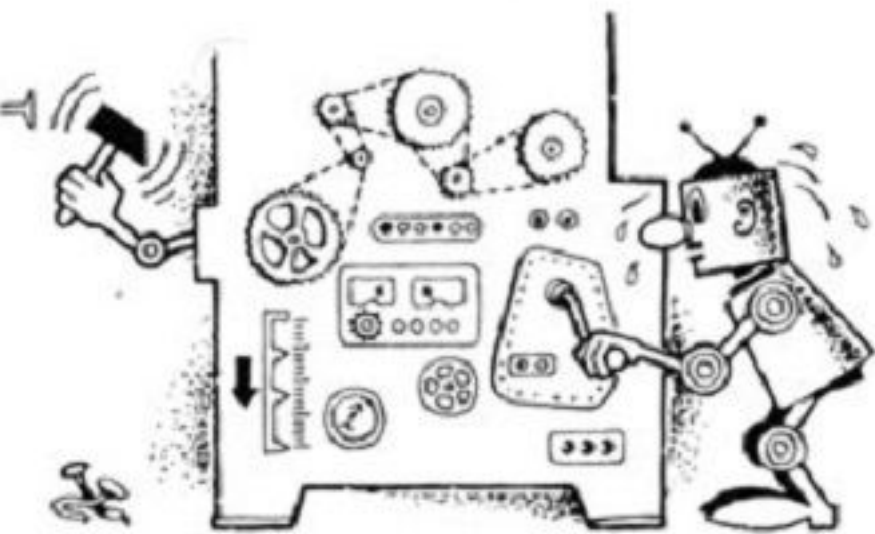
В ходе выполнения процесса **теряется информация** внутри компании. Много времени уходит на поиск нужной информации



Сколько насчитали Вы?



Что автоматизировать?



- В средней компании насчитывается порядка 200-300 процессов
- На качественное описание одного процесса уходит от нескольких дней до нескольких недель. Если сложить время, затрачиваемое на описание всех процессов компании, вы увидите, что только на описание потребуется несколько лет
- За это время процессы изменяются, описанные ранее устаревают, а энтузиазм команды убывает. В результате цели не достигаются и проект провален

3 пути решения проблемы (технологии)

1. Самостоятельный (от 1 месяца)

- Есть онлайн-курсы + техподдержка «1С-Битрикс»

2. Традиционный (1-2 месяца)

- Экспресс-обследование (результат: отчет с постановкой задачи)
- Проектирование (результат: план запуска + прототипы интерфейсов)
- Установка, настройка и доработка (результат: все работает)
- Пилотная группа (результат: обратная связь)
- Поэтапное обучение и запуск в эксплуатацию по подразделениям или по блокам функционала (результат: все запущено)

3. **Оптимальный (начало работы в 1-ю неделю)**

- Отработанная последовательность, см. следующий слайд
- Итерация = 1 неделя
- Маленькими шагами в правильном направлении

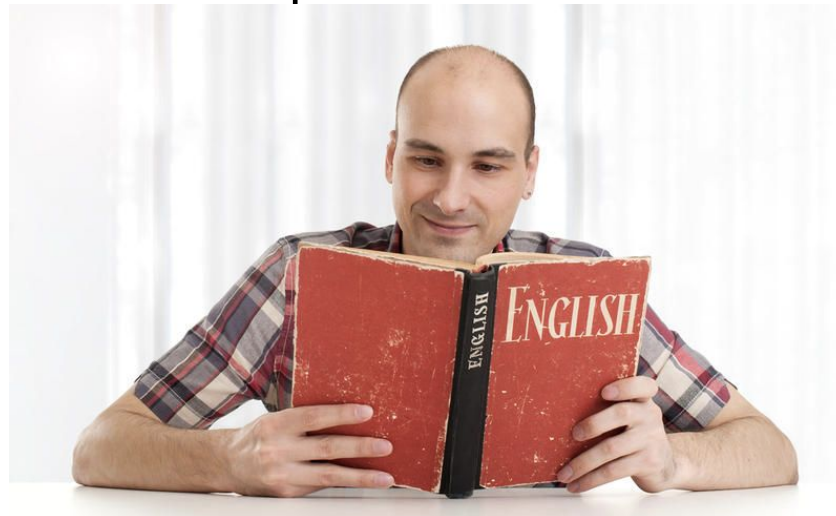
Самостоятельный (от 1 месяца)

Выгоды:

1. Низкая стоимость внедрения
2. Вовлеченность сотрудников с самого начала (внедрение их руками)

Риски:

1. Может затянуться и пропадет желание автоматизации
2. Возможен недостаток компетенции в сложных вопросах
3. Отсутствие взгляда на проблемы со стороны



Традиционный (1-2 месяца)

Выгоды:

1. Детальная проработка проблематики и цели автоматизации (понятен конечный результат)

Риски:

1. Готовый результат может в итоге не совпадать с первоначальными ожиданиями (непонимание всего функционала на этапе проектирования)
2. Долгий процесс внедрения, и только после - обучение сотрудников (отсутствие последовательности)



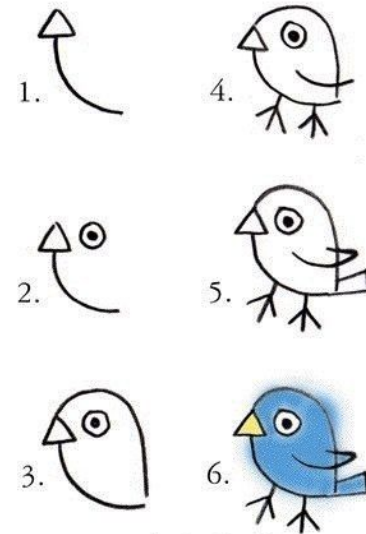
Оптимальный (запуск с 1-й недели)

Выгоды:

1. Минимальные финансовые риски, если что-то не понравится
2. Последовательность внедрения (рост проекта)
3. Поэтапное обучение от простого к сложному (понимание происходящего)
4. Результат каждую неделю

Риски:

отсутствуют явные финансовые и организационные риски



Теперь в деталях



0 этап

Что делаем:

1. Первоначальный анализ проекта
2. Сбор требований
3. Агрегация требований

Результат:

1. Выбор подходящего тарифа Битрикс24 (минимальный для данного этапа)
2. Экспресс-аудит проекта с примерной оценкой «вилки» сроков и цены



1 этап

Что делаем:

1. Установка выбранной редакции Битрикс24
2. Настройка базового функционала
3. Загрузка оргструктуры и списка сотрудников
4. Отключение всего лишнего для данного этапа функционала
5. Обучение сотрудников базовым возможностям (4 часа)

Результат:

1. Готовая для работы система (ничего лишнего)
2. Вовлеченные в работу сотрудники (коммуникации, задачи, наполнение CRM)



Что делаем:

1. Анализ потребностей проекта и бизнес-процессов
2. Полный аудит дополнительных модулей и функций системы
3. Составление Технического задания
4. Составление календарного плана, разделение на этапы

Результат:

1. Заказчик уже знает интерфейс и стандартный функционал и ему проще понять, что нужно доработать
2. Техническое задание, учитывающее системы и реальную автоматизации со стороны
необходимос
сотрудникс



3.1, 3.2, 3.N этап

Что делаем:

1. В рамках технического задания и календарного плана автоматизируем бизнес-процессы в CRM
2. Возможно переход на другой тариф Битрикс24
3. Отладка функционала на рабочей группе сотрудников
4. Экспресс-обучение сотрудников новому функционалу
5. Согласовываем и корректируем требования со стороны Заказчика

Результат:

1. Проект развивается поэтапно, результат каждую неделю
2. Быстрая и легкая адаптация к новому функционалу
3. Оперативно учтены все замечания и пожелания



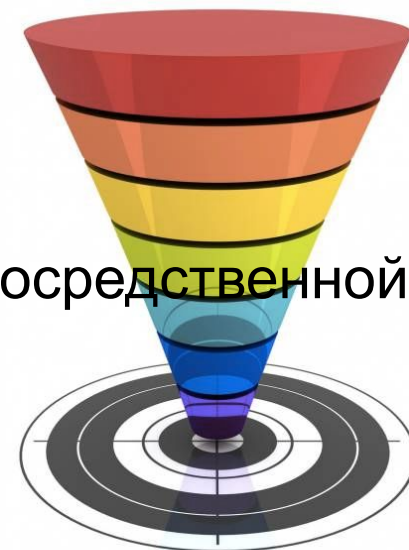
4 этап (поддержка)

Что делаем:

1. Мониторинг работы бизнес-процессов и дополнительного функционала
2. Внесение корректировок при изменении и улучшении процессов
3. Дополнительное обучение новых сотрудников
4. Оперативное решение срочных вопросов

Результат:

1. Заказчик и его сотрудники занимаются своей непосредственной работой



Спасибо за внимание.
Есть вопросы?

Дюбанов Алексей Сергеевич
руководитель компании IT:LOGIC

www.itlogic.biz

info@itlogic.biz

+38 (044) 200-04-22

+38 (095) 130-10-01

+38 (068) 164-26-21