



МОНИТОРИНГ

ЦНТИБ ОАО «РЖД»
ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

№3/СЕНТЯБРЬ 2024

СОДЕРЖАНИЕ

МЕРОПРИЯТИЯ	3
18-я конференция «Автоматизация корпоративных бизнес-процессов» состоится в Москве 12-13 ноября 2024 г.	3
12 ноября 2024 г. в Москве состоится конференция «Цифровая сила предприятия с SILA Union»	4
НОВОСТИ И ПУБЛИКАЦИИ	5
Microsoft анонсировала Copilot Agents для автоматизации бизнес-процессов	5
Как использовать процессный подход для управления продажами	5
Процессный подход: как повысить общую эффективность работы компании	11
Что такое процессный подход в ИТ-службе	19
Анализ бизнес-процессов в Москве	23
Архитектура бизнес-процессов в Москве	24
Нестандартные решения в управлении проектами	26
SILA Union и RAMAX Group стали партнерами	32

МЕРОПРИЯТИЯ

18-я конференция «Автоматизация корпоративных бизнес-процессов» состоится в Москве 12-13 ноября 2024 г.

Восемнадцатая по счету конференция «Автоматизация корпоративных бизнес-процессов», организованная группой «Просперити Медиа» и порталом CFO-Russia.ru, состоится 12-13 ноября 2024 года (место проведения: Москва). В данном мероприятии примут участие более 20 спикеров-экспертов из крупнейших компаний. Программа конференции предусматривает обсуждение текущих задач процессного офиса. Среди ключевых тем мероприятия:

- обеспечение непрерывности деятельности компании в условиях нестабильности геополитической ситуации;
- обеспечение непрерывного совершенствования бизнес-процессов;
- определение на основе цифр и данных приоритетных процессов для автоматизации;
- интегрированное бизнес-планирование как способ максимизации прибыли и снижения рисков;
- цифровые инструменты для оптимизации работы персонала: как обеспечить оптимальный объем задач сотрудников, найти дублирование функций и узкие места;
- оценка уровня автоматизации процессов и подготовка разрозненных систем для интеграции в единую цифровую среду;
- оперативный анализ широкого спектра бизнес-показателей с помощью low-code/no-code технологий;
- использование технологии Process Mining для определения и устранения «узкого места» в процессе;
- использование технологий машинного обучения для автоматизации и снижения стоимости процесса.

Отмечается, что участники предыдущих аналогичных мероприятий дают конференции крайне высокую оценку – как с точки зрения организации, так и информационной наполненности.

Источник: материалы Интернет-сайта cfo-russia.ru

12 ноября 2024 г. в Москве состоится конференция «Цифровая сила предприятия с SILA Union»

В Москве 12 ноября 2024 г. состоится крупнейшее очное мероприятие про бизнес-архитектуру, процессы и цифровую трансформацию «Цифровая сила предприятия с SILA Union».

Согласно прогнозам, в конференции примут участие более 800 специалистов, подтверждены выступления более 15 топовых спикеров. Участников мероприятия ожидает полное погружение в тему, «Цифровая сила предприятия» - это крупнейшая профильная конференция, на которой раскрываются способы достижения максимального уровня эффективности от деятельности компании, подробно рассматривается, для чего необходим процессный подход, и как он связан со стратегией, рисками и сферой ИТ, спикеры делятся успешным опытом управления изменениями и способами достижения высокого уровня гибкости к меняющимся условиям.

12 ноября 2024 г. на одной из самых инновационных площадок в Москве соберется около 1000 экспертов в области бизнес-процессов, корпоративной архитектуры, стратегии, рисков, ИТ-архитектуры. Будут представлены кейсы от крупнейших компаний: отраслевые лидеры поделятся лучшими практиками и результатами, достигнутыми в области цифровой трансформации, управления процессами и формировании бизнес-архитектуры.

Организатором конференции является SILA Union – компания-разработчик ведущего программного обеспечения для моделирования и анализа бизнес-процессов, ИТ-архитектуры, стратегии, рисков, организационной структуры.

Данное мероприятие представляет особый интерес для руководителей, архитекторов, аналитиков, экспертов по корпоративной архитектуре и цифровой трансформации. В ходе конференции будут представлены реальные кейсы, а также состоится церемония награждения лучших проектов конкурса «Цифровая SILA». Кроме того, состоится грандиозная презентация обновленной версии ПО SILA Union, будет подробно рассмотрен ее новый функционал.

Источник: материалы Интернет-сайта conf.silaunion.ru

НОВОСТИ И ПУБЛИКАЦИИ

Microsoft анонсировала Copilot Agents для автоматизации бизнес-процессов

На прошедшем мероприятии «Microsoft 365 Copilot: Wave 2» компания Microsoft представила Copilot Agents – интеллектуальных помощников, предназначенных для автоматизации бизнес-процессов. Сообщается, что Copilot Agents могут выполнять широкий спектр задач, будь то простые ответы на вопросы или сложные автономные операции. Агенты могут работать как совместно с человеком, так и полностью самостоятельно.

Copilot Agents интегрируются в рабочий процесс пользователя, действуя в фоновом режиме и используя возможности Copilot. Microsoft уверяет, что агенты «просты и безопасны в управлении», основаны на принципах ответственного ИИ и не выходят за пределы доверительной зоны Microsoft 365.

Компания также подготовила несколько агентов, которые бизнес может использовать в своих целях. Например, агент Visual Creator позволяет генерировать изображения и дизайн-проекты. Ожидается, что в ближайшее время появится поддержка видео.

Создавать и настраивать Copilot Agents можно с помощью конструктора на базе Copilot Studio. С его помощью можно адаптировать агентов под свои специфические потребности, например, отправку писем, обновление записей или создание заявок в службу поддержки. Агенты могут быть опубликованы в различных каналах, таких как Microsoft Teams и веб-сайты.

Copilot Agents и конструктор агентов в BizChat станут доступны в ближайшие недели. Предварительная версия Copilot Agents и конструктора агентов в SharePoint появится в начале октября.

Источник: thecommunity.ru, 16.09.2024

Как использовать процессный подход для управления продажами

Что такое процесс в бизнесе

Процесс в бизнесе - это систематизированная последовательность шагов, операций и действий, направленных на достижение конкретной цели или результатов в рамках деятельности компании. Процессы в бизнесе могут быть различной природы и включать в себя как операционную деятельность, так и административные, маркетинговые, финансовые и другие виды деятельности.

Основные характеристики процессов в бизнесе:

1. Структурированность: процессы в бизнесе имеют определенную структуру, последовательность шагов и порядок выполнения операций.
2. Цель ориентированность: каждый бизнес-процесс нацелен на достижение определенной цели или результата, который приносит добавленную ценность для компании.
3. Повторяемость: процессы в бизнесе могут повторяться регулярно для обеспечения стабильности и эффективности работы компании.
4. Измеримость: процессы в бизнесе могут быть измерены и оценены с помощью ключевых показателей эффективности для контроля и управления результатами.
5. Оптимизация: непрерывное улучшение бизнес-процессов для повышения производительности, качества продукции или услуг, снижения издержек и улучшения уровня обслуживания клиентов.

Основные типы процессов в продажах

1. Процесс привлечения клиентов (Lead Generation). Этот процесс включает методы и стратегии привлечения потенциальных клиентов к продукту или услуге компании. Это может быть реклама, маркетинговые кампании, контент-маркетинг, SEO и другие методы.
2. Процесс ведения переговоров (Sales Negotiation). Включает в себя переговоры с потенциальными клиентами относительно условий сделки, ценовой политики, условий поставки и других важных аспектов для заключения успешного контракта.
3. Процесс заключения сделки (Sales Closing). Данный процесс заключается в завершении сделки и формальном оформлении заказа или контракта. Это ключевой этап в продажах, где клиент соглашается приобрести продукт или услугу.
4. Процесс обслуживания клиентов (Customer Service). Включает в себя поддержку и обслуживание клиентов после заключения сделки. Это важный аспект для удержания клиентов, повторных продаж и укрепления репутации компании.
5. Процесс анализа и улучшения продаж (Sales Analysis and Improvement). Включает в себя анализ результатов продаж, эффективности продажных каналов, выявление слабых мест и разработку стратегий по их улучшению.
6. Процесс управления отношениями с клиентами (Customer Relationship Management). Этот процесс охватывает стратегии по управлению отношениями с клиентами с целью укрепления связей, повышения лояльности и удовлетворенности клиентов.

7. Процесс обучения и развития персонала (Sales Training and Development). Включает в себя обучение продавцов, развитие навыков продаж, обновление информации о продуктах и услугах компании.

Бизнес-процессы в сфере продаж играют ключевую роль в успехе коммерческой деятельности компании. Эффективное управление и оптимизация этих процессов позволяют повысить уровень продаж, удовлетворенности клиентов, улучшить имидж компании на рынке и обеспечить устойчивый рост бизнеса.

Подходы к управлению процессами

Управление процессами продаж включает в себя разнообразные подходы и методики, предназначенные для повышения эффективности продаж, улучшения взаимодействия с клиентами и достижения целей бизнеса. Эффективное управление процессами в продажах требует использования современных методов, технологий и стратегий, адаптированных к конкретным потребностям и особенностям компании. Основные подходы к управлению:

- CRM (Customer Relationship Management). Этот подход ориентирован на управление отношениями с клиентами. Системы CRM помогают компаниям собирать, анализировать и использовать информацию о клиентах для улучшения сервиса, персонализации предложений и увеличения удовлетворенности клиентов.
- SPIN-продажи. Это методика продаж, основанная на задавании определенных типов вопросов (ситуационные, проблемные, имиджевые и нужностные) для исследования потребностей клиента и эффективного предложения решений.
- Agile Sales. Это методология управления в продажах, основанная на итеративной разработке, гибкости и быстрой реакции на изменения в рыночной среде для достижения быстрых результатов и адаптации к потребностям клиентов.
- Social Selling. Этот подход предполагает использование социальных сетей и онлайн-платформ для установления контактов с потенциальными клиентами, участия в диалогах и создания ценности через социальное взаимодействие.
- CRM-интеграция. Интеграция CRM-систем с другими технологиями и инструментами для автоматизации процессов продаж, оптимизации взаимодействия с клиентами и повышения эффективности коммерческой деятельности.

Структура процессного подхода

Процессный подход в продажах основан на следующих элементах:

1. Идентификация целей и задач: определение целей и задач управления продажами, выработка стратегии продаж и определение ключевых показателей эффективности.

2. Сегментация рынка и определение целевой аудитории: анализ рынка, сегментация клиентов, определение целевой аудитории и разработка персонализированных подходов к ведению продаж.

3. Создание воронки продаж (Sales Funnel): выстраивание воронки продаж - последовательности этапов, через которые проходит клиент, начиная с привлечения и заканчивая совершением покупки.

4. Разработка шаблонов и стандартизация процессов: создание стандартов работы и шаблонов для проведения продаж, обеспечивающих единый подход и согласованность в процессе продаж.

5. Обучение и развитие персонала: проведение обучения и тренингов сотрудников по продажам для развития навыков, повышения профессионализма и соблюдения стандартов работы.

6. Внедрение CRM-системы: использование CRM-системы для управления клиентской базой данных, автоматизации процессов продаж, анализа результатов и повышения эффективности взаимодействия с клиентами.

7. Мониторинг и анализ результатов: постоянный мониторинг ключевых показателей эффективности продаж, анализ результатов, выявление проблемных ситуаций и принятие корректирующих мер для достижения поставленных целей.

8. Непрерывное улучшение процессов: проведение регулярного обновления и улучшения процессов продаж на основе анализа результатов, обратной связи от клиентов и изменений на рынке для повышения эффективности работы.

Пошаговый алгоритм внедрения процессного подхода

Внедрение процессного подхода в управлении продажами требует последовательной и методичной работы по шагам, начиная с анализа текущей ситуации и заканчивая постоянным совершенствованием и развитием процессов. Последовательное выполнение каждого этапа алгоритма позволит компании успешно внедрить эффективные процессы управления продажами и достичь поставленных целей.

Шаг 1: Анализ текущей ситуации

- Изучение существующих процессов: Оценка текущих процессов управления продажами, выявление сильных и слабых сторон.

- Анализ результатов: Оценка ключевых показателей эффективности продаж, выявление проблемных зон и областей для улучшения.

Шаг 2: Цели и стратегия

- Установление целей: Определение конкретных целей внедрения процессного подхода в управлении продажами.

- Разработка стратегии: Формулирование стратегии и плана действий по внедрению процессного подхода, определение ключевых шагов и сроков реализации.

Шаг 3: Проектирование процессов

- Создание карт процессов: Разработка карт процессов продаж, определение этапов, ролей и ответственности.

- Стандартизация процессов: Установление стандартов работы, разработка шаблонов документов и инструкций.

Шаг 4: Обучение и подготовка персонала

- Проведение обучения: Организация обучения и тренингов сотрудников по новым процессам и инструментам.

- Подготовка персонала: Обучение сотрудников работе с новыми системами, инструкциями и методиками.

Шаг 5: Внедрение и тестирование

- Пилотный запуск: Запуск процессов в ограниченной части бизнеса для тестирования эффективности и выявления проблем.

- Обратная связь и корректировка: Сбор обратной связи от сотрудников и клиентов, корректировка процессов на основе полученных данных.

Шаг 6: Мониторинг и оптимизация

- Мониторинг результатов: Постоянное отслеживание ключевых показателей продаж, анализ результатов и эффективности новых процессов.

- Оптимизация процессов: Внесение корректировок и улучшений в процессы продаж на основе анализа результатов и обратной связи.

Шаг 7: Постоянное развитие

- Непрерывное совершенствование: Постоянное обновление и улучшение процессов продаж, внедрение новых методик и технологий.

- Развитие персонала: Поддержание уровня знаний и навыков сотрудников, обучение новым методикам и стратегиям.

Анализ процессов для повышения эффективности

Анализ бизнес-процессов для повышения эффективности продаж - ключевой этап в улучшении работы компании. Последовательное проведение вышеперечисленных шагов позволит выявить проблемные зоны, оптимизировать процессы продаж и повысить результативность коммерческой деятельности. Здесь важно не только провести анализ, но и систематически следить за реализацией улучшений и адаптировать стратегию в соответствии с изменяющимися условиями рынка.

1. Определение основных процессов в цепочке продаж: привлечение клиентов, ведение переговоров, заключение сделки, обслуживание клиентов и другие.
2. Проведение анализа текущих процессов, выявление узких мест, задержек, избыточных операций и неэффективных практик.
3. Изучение ключевых показателей производительности, конверсии, среднего чека, времени продажи и других метрик для оценки эффективности.
4. Анализ клиентской базы, сегментация клиентов по потребностям, предпочтениям и покупательскому поведению.
5. Изучение этапов воронки продаж, определение уровня оттока на каждом этапе и выявление возможных проблем.
6. Анализ причин снижения продаж: неадекватная квалификация персонала, недостаточное количество лидов, слабый продуктовый микс и прочие.
7. Проведение SWOT-анализа для выявления сильных и слабых сторон текущих процессов, а также возможностей и угроз.
8. Разработка плана улучшения бизнес-процессов: автоматизация, оптимизация этапов продаж, улучшение обслуживания клиентов и другие мероприятия.
9. Постепенное внедрение улучшений, контроль за их выполнением, обучение сотрудников новым методикам и инструкциям.
10. Постоянный контроль за изменениями, изучение эффективности улучшений, корректировка стратегии на основе данных и метрик.

Основные ошибки при процессном подходе

При внедрении процессного подхода в управлении продажами могут возникнуть следующие основные ошибки:

1. Отсутствие поддержки и активного участия руководства в процессе внедрения процессного подхода может привести к недостаточной мотивации сотрудников и неэффективному выполнению новых процессов.
2. Неопределенные цели и стратегия при внедрении процессного подхода могут привести к растерянности сотрудников, неопределенности в действиях и неэффективности результатов.
3. Недостаточное обучение сотрудников по новым процессам и методикам может привести к неверному их применению, низкой эффективности работы и сопротивлению изменениям.
4. Неправильный выбор CRM-системы или других инструментов управления может привести к несовместимости с бизнес-процессами, сложности в использовании или недостаточной функциональности.

5. Отсутствие постоянного мониторинга ключевых показателей и анализа результатов может привести к потере контроля над процессами, неидентификации проблем и несвоевременному принятию мер по их устранению.

6. Игнорирование выявленных проблем и неэффективных мер для их устранения может привести к продолжающимся ошибкам и снижению эффективности процессов управления продажами.

Избежание основных ошибок при внедрении процессного подхода в управлении продажами является ключевым для успешного достижения поставленных целей. Решение этих проблем требует внимания к деталям, планирования, а также готовности к адаптации и изменениям в процессе реализации новых подходов. Постоянное обучение сотрудников, мониторинг результатов и систематический анализ процессов помогут избежать ошибок и обеспечить эффективное управление продажами.

Источник: fd.ru, 13.09.2024

Процессный подход: как повысить общую эффективность работы компании

Бизнес — это сложный механизм, который состоит из большого количества внутренних взаимосвязанных элементов. Другими словами, это система бизнес-процессов. Если компания хочет развиваться и увеличивать прибыль, нужно сделать так, чтобы конкретные процессы были хорошо настроены и работали слаженно. Достичь этого не всегда просто.

В современных динамичных условиях компании должны постоянно искать новые методы управления и оптимизации своей деятельности. Цель — повлиять на внутренние процессы бизнеса так, чтобы производство могло начать работать эффективнее.

Один из таких методов — процессный подход. Он повышает продуктивность работы сотрудников и менеджмента, делает бизнес более конкурентоспособным. Все это, как правило, достигается за счет оптимизации, стандартизации и автоматизации бизнес-процессов организации.

В рамках статьи рассмотрим, что такое процессный подход к управлению компанией. Разберем, из каких элементов состоит метод, для чего нужен, какие у него есть плюсы и минусы. В том числе узнаем, как перейти на процессный подход.

Основная суть процессного подхода

Процессный подход – это известный метод управления, который представляет работу компании как последовательность взаимозависимых и дополняющих друг друга бизнес-процессов, направленных на повышение ее эффективности. Каждый такой процесс или элемент вносит свой вклад в создание конечного продукта.

Бизнес-процесс представляет собой стандартизированный, последовательный и повторяющийся алгоритм действий, который направлен на решение каких-либо задач бизнеса и приводит к определенному результату.

Пример бизнес-процесса — выпуск товара или услуги. Например, менеджер принимает заказ → продукт производится или доставляется со склада → товар передается клиенту, производится оплата.

В свою очередь, процессный подход нацелен на то, чтобы постоянно отслеживать и оптимизировать бизнес-процессы. Важно, чтобы каждый процесс приносил как можно больше пользы для организации и ее подразделений.

Чтобы лучше понять сущность процессного подхода, сравним его с более классическим и популярным — функциональным подходом к менеджменту.

Функциональный и процессный подход

Функциональный подход – это метод управления, при котором организация делится на отделы, группы, у каждой из которых есть свои функции. Департаменты специализируются на конкретной области, например, маркетинге, финансах, производстве и часто выполняют задачи независимо от других. Все задачи «ставятся сверху» и контролируются руководителями.

Пример процессного управления

Теперь рассмотрим пример, как можно использовать процессный подход и как он выглядит на практике. Компания занимается доставкой роллов по всей Москве. Основной бизнес-процесс может выглядеть так:

Менеджер принимает заказ от клиента с сайта или по телефону и передает его на кухню → повара готовят роллы и передают их курьерской службе → доставщик добирается до потребителя, отдает заказ и принимает оплату.

При этом в рамках процессного подхода нельзя рассматривать только один бизнес-процесс. Все они взаимосвязаны и дополняют друг друга. Это означает, что руководителю необходимо анализировать все процессы в совокупности, учитывая их связи. Только тогда будет возможность настроить слаженную и непрерывную работу предприятия.

Например, можно определить еще один бизнес-процесс для компании по доставке роллов. Он будет связан с закупкой продуктов для кухни. Пока этот

этап не будет выполнен, вышеописанный процесс по созданию услуги не может быть реализован.

Ключевые элементы процессного подхода

Каждый бизнес-процесс, который мы стремимся улучшить в рамках реализации процессного подхода, обязательно должен включать в себя несколько основных элементов. Рассмотрим следующие части, из которых он состоит (Рис. 1).



Рис. 1 Основные элементы бизнес-процесса

1. Вход и выход процесса. Все процессы имеют начальную и конечную точку. Входами бизнес-процессов называют катализаторы, которые позволяют запустить процесс. Например, вводные данные, определенные материалы или ресурсы. В примере выше вход процесса – это заказ на роллы, которые должен приготовить повар ресторана.

Выходы бизнес-процессов – это итоговый результат, который мы планируем получить. Товар, услуга или какие-либо данные, документы, которые понадобятся для выполнения следующего бизнес-процесса. В нашем случае это готовые роллы, которые смог получить клиент.

2. Ресурсы. Все, что потребуется для выполнения процесса и эффективной работы. Например, персонал, сырье, технологии, информация. В нашем случае – менеджер, продукты, оборудование на кухне и так далее.

3. Владелец процесса. Лицо или группа лиц, ответственные за управление и координацию в рамках процесса. Владелец бизнес-процесса

отвечает за его успешную реализацию. Он также занимается решением проблем и внедрением улучшений. В нашем случае — это управляющий заведением.

4. Потребители и поставщики процесса. Поставщики – это те, кто предоставляет входные ресурсы для процесса. Например, специалисты по закупке продуктов или HR-менеджеры. Поставщик – внешний контрагент или результат деятельности одного из определенных (предшествующих) процессов в организации.

Потребители – получатели результата каждого процесса. Потребителями могут быть как внутренние подразделения, так и конечные клиенты компании. В нашем случае – это люди, которые получили свои роллы.

5. Метрики процесса. Специальные, заранее установленные требования или показатели, которые используются для оценки эффективности процесса. Они дают возможность измерить, насколько успешно выполняется процесс, и выявить проблемы. Например, скорость и качество выполнения заказа.

Если хотя бы один элемент отсутствует или работает некорректно – об эффективности бизнес-процессов можно забыть. Он не приносит компании 100% пользы, его нужно настраивать. Поэтому применение процессного подхода необходимо и важно в рамках любого бизнеса.

Для чего нужен процессный подход

Внедрить процессный подход может практически любой крупный и средний бизнес. Он помогает эффективно управлять внутренней работой бизнеса. И в том числе структурировать ее, находить удачные решения, обеспечить более слаженное взаимодействие между подразделениями, производить анализ бизнес-процессов компании.

Все это позволяет оптимизировать издержки, повысить качество продукта и скорость работы сотрудников, внедрить высокие стандарты производства. Подробнее рассмотрим основные цели процессного подхода.

1. Создание горизонтальных связей

Важная функция, которая лежит в основе процессного подхода, – формирование горизонтальных связей. То есть разные отделы, подразделения и их сотрудники вместе трудятся над выполнением одного большого процесса на одном уровне.

Все сотрудники постоянно взаимодействуют друг с другом, а руководители лишь время от времени контролируют выполнение группы процессов и почти не вмешиваются в него. Они определяют ресурсы, распределяют роли и выдают критерии оценки результата.

2. Повышение эффективности и производительности деятельности

В широком смысле процессный подход направлен на общую оптимизацию производства. Например, способствует выявлению и устранению повторяющихся или ненужных действий. Это позволяет сократить время выполнения операций, снизить затраты, повысить прозрачность процессов и общую производительность.

3. Повышение прозрачности и усиление контроля

Использование процессного подхода обеспечивает высокую степень прозрачности в работе организации. Все части бизнеса понятно структурированы. Это позволяет определить:

- кто за что отвечает;
- как протекает работа;
- какие ресурсы используются;
- на каком этапе находится выполнение той или иной задачи;
- степень качества выпускаемых товаров;
- насколько эффективно используются ресурсы, рабочая сила и так далее.

4. Получение данных для улучшения деятельности организации

Работа в рамках процессного подхода не обходится без вспомогательных инструментов. Они позволяют собирать аналитические данные и формируют отчетность и позволяют понять, насколько успешно и эффективно протекает тот или иной процесс. К таким инструментам относятся программное обеспечение – CRM, ERP или аналитические BPM-системы, а также специальная документация.

Преимущества и недостатки

Преимущества процессного подхода

1. Повышение эффективности деятельности. Процессы становятся автоматизированными и стандартизированными, что уменьшает количество брака, делает работу более открытой, прозрачной и простой для сотрудников.

2. Гибкая структура. Бизнес-процесс можно перестроить. Если во внешней среде бизнеса появились изменения, можно быстро внести корректировки в структуру процесса, заменить элемент А на элемент Б и подстроиться под новые условия.

Так, благодаря регламенту, специально установленным правилам и стандартам, сотрудники всегда знают, что делать при различных обстоятельствах. И если обстоятельства изменятся, можно скорректировать последовательность или какие-либо элементы одного любого бизнес-процесса, а не перестраивать всю структуру компании. Но стоит помнить, что иногда этот процесс может быть не быстрым.

3. Разделение и закрепление зон ответственности. При процессном подходе каждый шаг работы четко регламентирован. Все сотрудники осведомлены о том, что за определенный этап отвечает конкретный человек. Поэтому любые «недоработки» и ошибки будут видны сразу. Не удастся переложить ответственность на другого человека.

4. Рост производительности труда и результативности сотрудников. У каждого члена коллектива есть свои задачи, сроки их реализации и установленные KPI.

Недостатки процессного подхода

Система процессного подхода обладает своими недостатками или, скорее, нюансами, о которых должен знать каждый руководитель.

1. Большие финансовые вложения и издержки перехода. Внедрение процессного подхода может требовать значительных стартовых вложений: разработка, постоянное совершенствование бизнес-процессов, обучение команды и внедрение новых систем управления.

Вы можете потратить много средств и времени на полный переход. За это время прибыль может снизиться, есть риск «ослабнуть» и потерять долю рынка, поскольку компания не будет работать на полную мощность.

2. Внедрение новых инструментов. Вам придется использовать новые для себя вспомогательные аналитические инструменты, внедряя процессный подход.

3. Потребность в квалифицированных кадрах. Внедрение нового подхода требует специальных знаний и навыков от руководителей и высших менеджеров, которые будут следить за реализацией каждого бизнес-процесса. Компании могут столкнуться с трудностями при определении ключевых показателей эффективности деятельности и в процессе мониторинга их реализации.

4. Трудности для небольших компаний. Процессный подход в менеджменте может оказаться слишком сложным и «громоздким» для некоторых компаний или отраслей. Чаще всего он эффективен в крупных и средних компаниях с большой и сложной структурой. Он помогает наладить, структурировать и оптимизировать работу.

Однако малый бизнес может столкнуться с трудностями при адаптации этого подхода к своим специфическим условиям и требованиям. В таком случае затраты не оправдывают вложения.

Этапы внедрения процессного подхода

Внедрение процессного подхода в управление организацией – достаточно сложный процесс, который предполагает четкое следование определенным

шагам. Далее мы рассмотрим, какие ключевые действия необходимо выполнить.

1. Общее информирование

Для начала необходимо объявить всем о том, что компания переходит на обновленную модель управления бизнес-процессами. Важно наглядно продемонстрировать сотрудникам, зачем бизнесу такое нововведение, какие преимущества получит компания и каждый сотрудник в частности. В том числе следует донести до коллектива, какие структурные изменения его ждут.

Если не подготовить людей и не убедить их в правильности перехода, они могут воспринять такую новость негативно. Кто-то даже захочет уйти из компании, поскольку испугается новых, возможно, более сложных принципов работы.

2. Определение целей и задач

На этом этапе руководство компании должно четко сформулировать, каких результатов планируется достичь. Например, улучшение качества продуктов, снижение затрат, увеличение производительности или улучшение клиентского обслуживания. Понимание целей позволит правильно спланировать дальнейшие действия и заранее оценить, насколько успешным окажется внедрение.

3. Разработка и регламентация бизнес-процессов

Самый сложный и важный этап. Здесь нужно будет проанализировать текущую ситуацию и описать все существующие бизнес-процессы организации. Важно разработать для каждого из них четкий регламент, инструкцию к действию. И при этом учесть вообще все процессы бизнеса и ничего не забыть.

Моделирование бизнес-процессов — достаточно сложное занятие, которое трудно реализовать без:

- специального аналитического программного обеспечения – BMR-систем (Business Process Management);
- специалистов – бизнес-аналитиков.

Каждый бизнес-процесс сначала разрабатывается «на бумаге» с помощью подобного ПО, затем тестируется и только потом полноценно внедряется в структуру бизнеса.

Приложения, такие как ELMA, Directum RX, «Битрикс24» позволяют с помощью блок-схем разной сложности визуализировать бизнес-процесс, его структуру, принципы. Бизнес-процесс в подобном сервисе может выглядеть следующим образом:

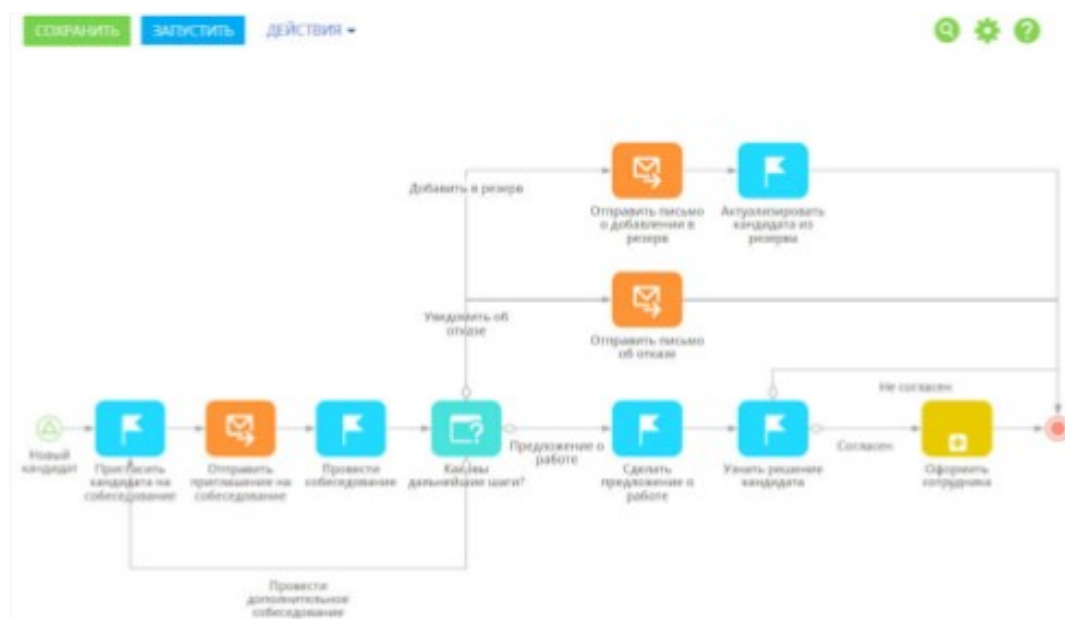


Рис. 2 Схема процесса и его описание

С помощью такой системы (Рис. 2), во-первых, аналитик сможет понять, правильно ли выстроен процесс, насколько хорошо он оптимизирован: нет ли дублирующихся, лишних действий. Легче всего информация воспринимается визуально.

Во-вторых, такая схема может стать тем самым регламентом или инструкцией для всех сотрудников. Ведь в ней описана последовательность действий, распределены зоны ответственности, подписаны роли и даже указано время на каждый из элементов процесса.

4. Внедрение, мониторинг и оптимизация

Далее останется только внедрить все бизнес-процессы в работу компании. После внедрения необходимо постоянно отслеживать их эффективность и вносить корректировки при необходимости – производить контроль качества.

В том числе регулярно собирать данные, анализировать результаты, следить за возможными отклонениями. Постоянный мониторинг позволяет быстро реагировать на изменения в бизнес-среде и поддерживать высокую результативность деятельности.

Резюмируем

Внедрение процессного подхода позволяет бизнесу не только повысить эффективность и качество деятельности, но и помогает быстрее адаптироваться к изменяющимся условиям внешней среды.

Если работа всей организации состоит из десятка связанных между собой, последовательных и регламентированных процессов, это создает прозрачную структуру, в которой каждый сотрудник понимает, за что он отвечает, с кем связан и что должен делать. Сама работа становится проще и продуктивнее.

Таким образом, процессный подход позволяет компаниям не только повышать эффективность выполнения текущих задач, но и строить стратегические планы на будущее, обеспечивать стабильное и устойчивое развитие. Внедрение процессного подхода — это шаг к созданию более организованной, продуктивной и успешной компании, которая нацелена на результат.

Источник: getcompass.ru, 19.08.2024

Что такое процессный подход в ИТ-службе

В управлении ИТ-службой компании есть несколько методик. Процессный подход давно считается одним из самых и прозрачных, поскольку помогает наглядно определить задачи, исполнителей, ресурсы, сроки и результаты работы. В статье разберем, в чем особенности подхода, как его реализовать и автоматизировать.

Что такое процессный подход и из чего он состоит

Процессный подход — это способ управления, который применяется для понимания и планирования последовательности процессов в компании. Эта стратегия помогает понять, как процессы взаимодействуют друг с другом и делают всю систему управления более эффективной для повышения удовлетворенности клиентов.

При процессном подходе деятельность компании делится на бизнес-процессы, в которых затрачиваемые ресурсы (человеческие, временные, материальные) преобразуются в конкретные результаты. Например, в ходе поддержки пользователей и управления ИТ-сервисами трудозатраты технических специалистов «трансформируются» в бесперебойную работу инфраструктуры организации.

В свою очередь, это позволяет другим специалистам эффективно выполнять свои рабочие обязанности и вносить вклад в различные бизнес-процессы: маркетинг, продажи, производство и т.д.

Таким образом, каждый сотрудник отвечает за весь процесс и заинтересован в том, как работают другие подразделения. Фокус смещается с узких функциональных обязанностей в схеме «руководитель — подчиненный» на делегирование полномочий и ответственности персонала в рамках определенного бизнес-процесса. От его эффективности зависят и критерии успешности участвующих сотрудников.

Для понимания составляющих процессного подхода приведем пример из практики сервисных служб. Допустим в компанию обращается клиент с заявкой о том, что в их офисе нет интернета. На Рис. 3 представлены сущности, которые будет включать процесс.

Компонент процесса	Содержание компонента	Как реализуется в примере
Ввод	Событие, которое запускает задачу	Заявка на починку доступа к сети
Выход	Ожидаемый результат	Пользователи вновь могут работать с интернетом
Ресурсы	То, что необходимо для реализации процесса: оборудование, документация, финансы.	Специалисты техподдержки, диспетчеры на линии, оборудование для ремонта кабеля
Владелец	Специалист, который контролирует необходимое количество ресурсов и несет ответственность за конечный результат.	Глава ИТ-отдела
Исполнитель и заказчик	Исполнители предоставляют данные для запуска процесса, а заказчики — это отдельные лица, которым нужны выходные данные процесса (внутренние или внешние). Каждый процесс нуждается в обоих. Если у процесса нет поставщиков, он не будет реализован; если у процесса нет потребителей, он не будет иметь значения.	Исполнители — сотрудники службы поддержки, технические специалисты. Заказчики — клиенты сервисной компании.
Показатели эффективности	Количественные и качественные метрики, которые характеризуют процесс и его результаты (KPI)	Время реакции на заявку, сроки ее обработки и выполнения.

Рис. 3 Сущности, которые будет включать процесс

5 главных принципов процессного подхода

Процессный подход в менеджменте базируется на следующих принципах:

- **Взаимосвязанность** — помогает избавляться от разрозненности процессов.
- **Актуальность** — у каждого процесса есть цель. При этом результаты процесса должны быть актуальными для пользователей.
- **Документирование** — позволяет компании стандартизировать процессы, чтобы их мог выполнять каждый сотрудник, а также для использования при будущих оптимизациях.

- Контроль – у любого процесса есть начало и завершение. Поэтому необходимо установить показатели и характеристики в пределах этих заранее определенных границ для оценки прогресса и результатов.
- Ответственность – в конкретном процессе может участвовать несколько заинтересованных лиц. Однако за общую эффективность данного процесса должен отвечать лишь один человек.

Преимущества процессного подхода

При традиционном функциональном подходе к работе ИТ-службы, у технического подразделения есть строго ограниченные функции. Однако при этом крайне сложно отследить, насколько быстро и эффективно ИТ-команда выполняет свои задачи. В свою очередь, процессный подход обеспечивает несколько важных возможностей:

- Снижает затраты и время цикла

Когда все отделы будут работать вместе в рамках процессного подхода, вы увидите повышение эффективности, поскольку ресурсы используются более эффективно. В результате повышения эффективности вы должны увидеть снижение затрат и сокращение времени цикла. Это означает, что вы можете предложить более конкурентоспособные цены и выполнить больше заявок за тот же промежуток времени.

- Улучшает стабильность работы

Характер процессного подхода способствует последовательности в реализации проекта. Это придает клиентам больше доверия к компании, поскольку они точно знают, какого качества обслуживания следует ожидать каждый раз.

- Повышает прозрачность работы ИТ-службы

Поскольку процессный подход основан на знании того, как все процессы взаимосвязаны, это, естественно, должно повысить прозрачность всех операций.

Как внедрить процессный подход в ИТ

Процессный подход в организации внедряют последовательно в несколько этапов:

1. Сообщить сотрудникам о переходе и объяснить, для чего это нужно, какую выгоду получит персонал от процессного подхода.
2. Регламентировать и скорректировать бизнес-процессы – детально описать, как работает каждый процесс, какие ресурсы задействует, по каким метрикам его отслеживать.
3. Автоматизировать процессы – завести их в единую систему контроля с возможностью гибкой настройки.

По такому же принципу выстраивают процессный подход и в ИТ-службе. Как правило, реализация процессного подхода опирается на передовые практики ITIL и ITSM. Согласно им управление ИТ рассматривается как организованный сервис.

Это означает создание единой службы Service Desk, формирование структурированного каталога услуг, что предоставляют ИТ-специалисты пользователям (коллегам из других подразделений или клиентам), а также выделение основных ИТ-процессов. К базовым из них относятся управление инцидентами, запросами на обслуживание, изменениями, проблемами, ИТ-активами. Они также могут иметь регламенты и своих ответственных лиц.

Для эффективного выстраивания таких процессов сегодня трудно обойтись без инструментов автоматизации. В частности, процессный подход к управлению ИТ изначально заложен в логику и возможности ITSM-систем. К примеру, в них реализованы функции контроля KPI сотрудников, аналитики эффективности ИТ-процессов и т.д. В некоторых подобных решениях можно не просто автоматизировать, скажем, управление инцидентами: настроить автоматическую обработку всех поступающих обращений, определение дедлайнов, назначение ответственных. Зачастую ITSM-системы позволяют связать между собой разные ИТ-процессы и объединить их в целые кластеры.

Скажем, при выходе из строя сервера технические сотрудники предлагают временное решение, которое затем заносится в реализованную в ITSM-системе базу знаний. Если подобный инцидент повторяется, на его основе в системе описывается проблема. ИТ-специалисты подробно ее исследуют и находят способ устранить коренные причины возникающих сбоев. Далее это решение применяется на постоянной основе, что помогает избежать аналогичных проблем в будущем. Складывается логический цикл из процессов управления инцидентами, проблемами, знаниями и изменениями. И подобных примеров можно привести еще много.

К выводам

«Не так давно мы проводили опрос, в котором просили отметить наших клиентов, какую самую большую ценность они получили от внедрения нашей системы. И многие из них говорили, что использование системы, а именно – логики и принципов работы, помогли им внести изменения в процессы самой компании. Это повысило прозрачность работы и понимание того, кто и чем занимается в моменте. А также помогло более эффективно прогнозировать потребность в ресурсах» – Андрей Фетисов, директор по развитию бизнеса в ITSM 365.

Благодаря процессному подходу ИТ-сотрудники не замыкаются на своей зоне ответственности и мотивированы достигать общих бизнес-целей

организации. Для этого применяемый подход должен найти отражение в корпоративной культуре компании: поддерживаться руководством и персоналом.

Еще одним залогом успешной реализации процессного подхода в ИТ-службе нередко становится внедрение ITSM-системы. С ее помощью можно не только автоматизировать основные ИТ-процессы, но и выстроить их во взаимосвязанные кластеры.

Источник: itsm365.com, 07.08.2024

Анализ бизнес-процессов в Москве

Провести анализ бизнес-процессов в Москве

Анализ бизнес-процессов представляет собой систематическое изучение существующих рабочих процессов в организации с целью повышения их эффективности и устранения недостатков. Этот метод позволяет выявить узкие места, оптимизировать операции и улучшить взаимодействие между различными подразделениями. Основной задачей анализа является улучшение общей результативности бизнеса и сокращение издержек. Внедрение эффективных подходов способствует созданию более гибкой и конкурентоспособной компании.

Бизнес-процессы: методы анализа

Анализ позволяет выявлять слабые места, оптимизировать работу и повышать эффективность организации. Выделяется несколько подходов и техник, каждый из которых имеет свои нюансы:

1. **Диаграммы потоков.** Визуализируют последовательность шагов в бизнес-процессе. Подразумевается под собой графическое представление, позволяющее легко увидеть, как информация и ресурсы перемещаются через процесс.

2. **Методология. Шесть сигм.** Фокусируется на снижении дефектов и вариативности в процессах через использование статистических методов. Основной инструмент — метод DMAIC.

3. **Бережливое производство.** Позволяет устранить потери и оптимизировать процессы, акцентируя внимание на создании ценности для клиента при минимальных затратах.

4. **Методология Кайдзен.** Основывается на концепции непрерывного улучшения и включает в себя регулярное внесение мелких изменений с целью повышения эффективности.

5. SWOT-анализ. Этот инструмент способствует выявить сильные и слабые стороны, а также, имеющиеся риски и возможности для развития.

Каждый из представленных методов имеет свои особенности. Правильное использование подходящих инструментов позволяет улучшить процессы, повысить их эффективность и снизить затраты.

Этапы анализа

Чтобы провести качественный анализ бизнес-процессов, услуги включают в себя:

1. Определение объекта. Важно чётко выявить цели анализа и поставить конкретные задачи.

2. Сбор данных. Сбор информации о текущем состоянии процессов. Сделать это можно с помощью интервьюирования, опросов и анализа полученных данных.

3. Картирование процесса. Визуализация применяется для выявления узких мест и неэффективности.

4. Моделирование. Наглядное представление процессов для определения областей для оптимизации.

5. Внедрение изменений. Разработка стандартов и регламентов для улучшения процессов и достижения высокой эффективности.

Анализ бизнес-процессов (целей, показателей и т.д.) – это результативный инструмент, благодаря которому компании могут повысить эффективность, улучшать качество и удовлетворять потребности клиентов.

Источник: iteam.ru, 23.07.2024

Архитектура бизнес-процессов в Москве

Разработка архитектуры бизнес-процессов в Москве

Эффективность управления бизнеса предстаёт ключевым фактором успеха любой компании. В последние годы многие организации начали внедрять процессное управление, которое включает в себя применение различных эффективных методов. Чтобы управлять компанией на высоком уровне, необходимо чётко понимать её сущность и назначение, характеристики процессов, стадии их жизненного цикла, а также влияние внутренней и внешней среды.

Анализ системы управления и принятие обоснованных решений не могут быть без грамотно выстроенных этапов бизнес-процессов. Без них отсутствует

прозрачность, что затрудняет их исследование и оптимизацию, в конечном итоге снижая качество управления и рентабельность организации.

Подходы к управлению

В большинстве отечественных организаций до сих пор применяется функциональный подход к управлению процессами в бизнесе, где подразделения выполняют отдельные функции. Этот подход характеризуется слабыми горизонтальными связями и недостаточной осведомлённостью сотрудников о деятельности смежных отделов. Цель сотрудников – удовлетворить начальство, а не потребителя.

Процессный подход, напротив, усиливает горизонтальные связи и ориентирован на то, чтобы был удовлетворён конечный клиент. Управление в данном случае осуществляется непрерывно, благодаря верной стыковке по входам и выходам. Работник компании в этой ситуации ответственен не только за свои функции. Также, он отвечает за бизнес-процессы, в которых принимает участие.

Внедрение процессного подхода

Ключевым этапом внедрения процессного подхода предстаёт разработка архитектуры. Модель всегда создаётся с определённой целью. Без неё есть риск моделирования ненужных процессов.

Уровни бизнес-процессов

Архитектура процессов в бизнесе – это структурированное представление всех процессов в компании, описывающее их взаимодействие, последовательность и взаимосвязи. Она включает несколько уровней, начиная с категорий, которые объединяют группы по типу, ресурсоемкости и времени выполнения. Далее следуют те, которые формируются на основе общих критериев и целей.

Иерархия и моделирование бизнес-процессов

Иерархия бизнес-процессов включает несколько уровней, от общих категорий и групп процессов до конкретных операций и задач. Такая структура позволяет детально описать каждый элемент деятельности компании и его взаимосвязи. Моделирование бизнес-процессов осуществляется с помощью специальных нотаций и инструментов, таких как BPMN и IDEF0, что помогает визуализировать процессы и анализировать их эффективность. Это позволяет компании эффективно управлять своими ресурсами и оптимизировать работу на всех уровнях.

Положительные эффекты

Архитектура бизнес-процессов важна из-за следующего:

1. Интеграция и согласованность. Обеспечивает взаимодействие между разными отделами и функциями.
2. Повышение прозрачности. Помогает сотрудникам понять, как их работа впишется в общую картину и каких целей нужно достичь.
3. Улучшение управления. Чёткая структура облегчает контроль над выполнением задач.
4. Оптимизация ресурсов. Помогает выявлять излишние либо неэффективные операции.
5. Повышение качества, улучшение удовлетворённости клиентов и укрепление репутации компании.

Источник: iteam.ru, 23.07.2024

Нестандартные решения в управлении проектами

Постоянная неопределенность заставляет руководителей крупных компаний держать руку на пульсе. Остаться бизнесу в статичном состоянии в настоящее время равно гибели, поэтому приходится искать новые решения и форматы, в том числе и в области проектного управления. Денис Мочалов, директор продукта ELMA365 Проекты, рассказал, какие новые и нестандартные решения могут быть использованы в системах управления проектами.

От того, как будет организована проектная деятельность в компании, зависит ее успех и финансовые показатели. Внешние и внутренние обстоятельства постоянно оказывают влияние на бизнес-процессы, поэтому приходится мыслить нестандартно и искать новые пути решения текущих задач. Новые инструменты и необычные пути решения позволяют гибко реагировать на изменения и вызовы. Поговорим о технологических решениях и гибридных подходах, связанных с проектным управлением.

Автоматизированные бизнес-процессы в ИСУП: работает программа, а не человек

Строго говоря, автоматизированные бизнес-процессы не являются инновацией сами по себе, процессный подход применяется на российском рынке с конца 2000-х годов. Однако их применение в ИСУП (Информационной Системой Управления Проектами) является необычным технологическим решением.

Например, компания занимается переоборудованием концертных залов. Помимо технической стороны подбора оборудования, в таких проектах всегда есть процесс формирования сметы и закупки расходных материалов. Если в проекте должна произойти закупка, и она регламентирована в системе, то в плане проекта окажется целый автоматизированный бизнес-процесс. Он будет автоматически исполняться, не перегружая календарный план избыточной детализацией. Ответственным за закупку придут задачи, а руководитель проекта получит данные по количеству материалов и их стоимости для осуществления проекта. Если таких проектов у компании много, то такая автоматизация значительно сэкономит силы, поскольку снижается необходимость ручного контроля. Также автоматизировать можно и поддерживающие деятельность проекта процессы, например, оформление командировок или согласование заявок на оплату.

Нестандартным решением здесь можно назвать сочетание проектного и процессного подходов.

Смысл процессного подхода, как показал пример выше, заключается в автоматизации повторяющихся бизнес-процессов, чтобы освободить сотрудников от рутинных задач и повысить прозрачность. При этом проект – это деятельность, строго ограниченная во времени, например запуск нового сайта. Выполнили пул задач в рамках ограниченного бюджета и времени – получили результат. Проекты могут быть похожими или даже типовыми, но при этом это отдельные единицы, что заложено в сути проектного подхода.

Мы можем описать проект в качестве бизнес-процесса, тогда после завершения проекта мы получим набор регламентов. Однако часто описанные процессы и схемы быстро теряют свою актуальность и процессная модель для них часто неэффективна.

Кроме того, руководителем проекта может быть любой сотрудник, а ответственность распределяется динамически. Получается, что команда и распределение ролей формируется каждый раз заново. Требования и ситуация также непрерывно меняются, в итоге в чистом виде процессный подход применять мы не можем. При классическом процессном подходе размывается оргструктура и загруженность персонала, что вносит путаницу.

Нестандартное решение заключается в том, чтобы сохранить структуру проекта, но при этом регламентировать и автоматизировать сопровождающие процессы. Получается так называемый гибридный подход – процессный подход в проектном управлении.

Если внедрение программного продукта – это типичный проект, то его сопровождение уже процесс. Решением здесь будет автоматизация сопутствующих процессов – инициация проекта, набор команды на проект, согласование бюджета, процессы продажи и контрактования.

Другой пример – строительная проектная организация. Помимо самой стройки у них так или иначе есть сопутствующие процессы, держателями которых являются сотрудники. В хорошем случае регламенты прописаны, но не всегда исполняются. Если данные процессы или регламенты будут автоматизированы в информационной системе, которая работает вместе с ИСУП, то многих рисков получится избежать или их минимизировать.

Процессный подход в проектном управлении подходит не всем, и сопряжен с некоторыми трудностями. Во-первых, он подразумевает, что ваши процессы выстроены и описаны. Если процессы не выстроены, а проектная деятельность ведется несколько хаотично, то первым этапом создаются регламенты. Это может сделать руководитель проектного офиса или внешний консультант. Таким образом, в этом случае внедрение софта и стандартизация проектного управления идут параллельно. Однако на старте это потребует вложения времени и денег, как и любое индивидуальное решение.

Разным пользователям системного проектного управления – разные интерфейсы

Проекты часто охватывают сотрудников разных подразделений. При этом стандартные системы управления проектами и задачами традиционно предоставляют удобные инструменты для отдельных групп работников. Например, есть продукт, удобный для организации разработки и работы креативных подразделений: аналитики, дизайнеры, технические писатели.

Однако случается, что для организации корпоративных проектов начинают в систему начинают заводить в систему и другие отделы. Например, топ-менеджмент, линейные руководители подразделений, рядовые исполнители от отделов (сотрудники бухгалтерии, отдела кадров, и других специальных отделов). Такие сотрудники получают избыточно сложный функционал и относятся к внедрению цифровых инструментов с большим сопротивлением.

Идеальный вариант – возможность настройки экранных форм, отчетов и бизнес-процессов для сотрудников, у которых высокие требования к инструментам либо им сложно работать в проектных комбайнах или трекерах, разработанных для технических специалистов. В результате каждая группа пользователей, например, сотрудники отдела кадров и разработчики видит удобный для него интерфейс.

Обычно компании пользуются готовой платформой, созданной так, как ее видит вендор и его методологи. Но этот стандарт не всегда подходит конкретным заказчикам, поэтому удобно, когда появляется возможность вносить изменения под себя при минимальных финансовых вливаниях и трудозатратах. Например, когда вместо заложенной методологии появляется

определенный набор Low-code инструментов, платформа может быть доработана и заточена под процессы заказчика или его бизнеса.

Особенно удачным будет решение, когда гибкие настройки и возможность адаптации появляются не только для всей системы, но и для каждого отдельного проекта.

Например, у одной компании есть несколько направлений бизнеса, каждый из которых имеет свою специфику, соответственно, их проектная среда будет состоять из определенного набора функций и инструментов, а интерфейс будет различаться. В такой ситуации, как правило, используется единый стандарт, которым пользуется каждое из подразделений, даже если испытывает ряд неудобств. Второй вариант – приобретение отдельной системы проектного управления для каждого направления. Такой подход тоже сопряжен со сложностями. Поэтому в таком случае нестандартным решением может стать применение гибких настроек на различных уровнях.

Task-трекинг каждому участнику ИСУП

Мы привыкли видеть систему управления проектами в первую очередь как инструмент для менеджера проекта. В ней представлены возможности для планирования и фиксации исполнения плана, которыми пользуется руководитель для мониторинга выполнения задач сотрудника. Другими словами – с помощью нее осуществляется контроль сроков и исполнительской дисциплины.

Гораздо реже система проектного управления обеспечивает постановку и выполнение задач самими исполнителями. Сотрудники используют для планирования календари, таск-трекеры или даже бумажные ежедневники.

Если ваша система содержит современный таск-трекинг, систему уведомлений и эскалаций, то это помогает сократить переключение внимания сотрудников и сделать совместную работу скоординированной.

В сочетании с автоматизацией бизнес-процессов вы получаете удобный инструмент. Система не просто выполняет функцию планировщика для руководителя проекта, а настраивает бизнес-процесс так, чтобы задачи приходили к конкретным исполнителям и вставали в их списки задач или на личные канбан-доски. Например, после оплаты счета на сотрудника автоматически встает задача от бухгалтера – приложить акт выполненных работ.

Гибридные методологии в системе проектного управления

В проектной деятельности существуют 2 основные группы методологий – классические (каскадные), например PMI, и гибкие, к которым относится SCRUM/Agile. Они отличаются между собой по сложности, функциональности

и набору встроенных инструментов. Как правило, для определенного проекта используется одна методология, поэтому применение гибридных форм в рамках одного проекта можно считать новаторским решением.

Например, на старте проекта важна последовательность шагов: анализ, заключение договорных документов, сбор команды и так далее. Такие жестко регламентированные процессы используются по каскадной методологии (waterfall), когда новый этап не начинается до тех пор, пока не завершится предыдущий. Однако нередко бывают ситуации, когда в определенный момент к проекту присоединяется креативная команда, для которой лучше применяется методология agile, являющаяся противоположностью каскадной. Она подразумевает цикличную работу, в которую разрешается вносить изменения.

Представим, что в конце проекта снова понадобились регламентированные жесткие мероприятия, которые невозможно вести по agile, и тогда приходится возвращаться к каскаду. Совмещение методологий на различных этапах одного проекта положительно влияет на скорость и качество его реализации.

Облачные технологии в системе проектного управления

Тренд на удаленную работу набирал обороты с 2010-х, и окончательно закрепился после Covid-19. Работа из дома для офисных сотрудников перестала быть чем-то необычным. При этом речь может идти как о полностью удаленной занятости, так и о внеплановом дне работы из дома «по семейным обстоятельствам». Реагировать на новые вызовы пришлось и бизнесу, и вендорам.

Если раньше система проектного управления устанавливалась стационарно на компьютерах, и чтобы получить доступ к данным необходимо приехать на работу. Сейчас эту задачу можно выполнить благодаря использованию облачных технологий, начав работу с SaaS-решением. В таком случае команда имеет доступ к рабочему контенту из любой точки, где есть доступ в интернет. Для работы нужен только браузер, а находиться в сети своей компании совершенно не обязательно.

В сложившейся ситуации компании обнаружили для себя и некоторые преимущества – можно получить в пользование ИТ-систему, не имея штатных инженеров, не закупая и не обслуживая инфраструктуру. Достаточно оплачивать продукт по подписке. Из минусов – если компания крупная, стоит уделить время изучению вопросов распределения нагрузки и информационной безопасности, возможно, ваш вариант – это «частное облако» (Private Cloud).

Интерактивные дэшборды в реальном времени

Когда на одном экране собираются все данные, ключевые метрики и показатели, с помощью которых можно провести анализ и сделать отчет – это, бесспорно, удобно. Правда, в последнее время такое решение в системе проектного управления уже активно используется многими крупными компаниями и считается определенным стандартом. Тем не менее есть еще те, кто напрасно пренебрегают этим инструментом, активно развиваются BI-инструменты для малого и среднего бизнеса.

Искусственный интеллект

Искусственный интеллект активно штурмует самые разные области нашей жизни, поэтому обойти этот феномен в рамках изучения нестандартных подходов к организации проектной деятельности вряд ли удастся. Однако к использованию столь новых технологий в этой области стоит отнестись с небольшим скепсисом. Уместно говорить про использование искусственного интеллекта в качестве ассистента или помощника, способного сформировать задачи и организовать коммуникацию, но более глубокие процессы проектного управления, например, связанные с аналитикой, оптимальным построением календарных планов, доверять ему пока опасно. В критических областях, где цена ошибки высока, давать управление искусственному интеллекту не рекомендуется.

Геймификация проектного управления

Довольно редко практикуемое в российских компаниях решение. Добавление элемента игры в проектное управление не уменьшает серьезности настроя команды, а наоборот, может стать дополнительной системой мотивации сотрудников.

Например, если за выполнение задач они получают виртуальные награды, привязанные к финансовому премированию либо другим видам бонусов, принятых в компании. Это может быть как автоматизировано в определенном проекте, так и просто заложено в культуру или методологию конкретной организации.

Решения в системе проектного управления: краткий вывод

Нестандартные решения в области проектного управления не всегда сопряжены с риском, часто это результат развития текущих инструментов и их гибридов для более точного попадания в «боль» заказчика.

Новые смелые решения дают возможность компаниям получить новый результат. В быстро меняющихся условиях полезно экспериментировать и мыслить шире, примеряя инструменты к своим задачам. Практикуясь на

небольших проектах, вы сможете сделать вывод о том, что подходит под ваши реалии, а в каких случаях издержки превышают выгоды.

Источник: seonews.ru, 19.07.2024

SILA Union и RAMAX Group стали партнерами

«SILA Юнион», российская компания-разработчик инновационного программного обеспечения для моделирования бизнес-процессов и проектирования цифровой трансформации SILA Union, и объединение системных интеграторов и компаний-разработчиков RAMAX Group объявили о начале сотрудничества. Согласно заключенному соглашению о партнерстве RAMAX Group будет помогать компаниям-заказчикам осуществлять цифровую трансформацию бизнеса и поставлять ПО SILA Union. Об этом сообщили представители RAMAX Group.

Управление процессной моделью – одно из устоявшихся требований для обеспечения эффективности деятельности крупных компаний различных отраслей экономики. ПО SILA Union позволяет моделировать, анализировать и совершенствовать процессы в единой цифровой среде. На базе системы решается широкий спектр задач – от проектирования бизнес-архитектуры, архитектуры данных и приложений, технической архитектуры, создания цифровых двойников организации до автоматического формирования регламентной документации и построения системы менеджмента качества. Система полностью соответствует критериям импортозамещения, внесена в реестр российского ПО и позволяет осуществлять миграцию данных с любых иностранных решений штатными средствами.

Экспертиза и многолетний практический опыт RAMAX Group во внедрении инструментов в области процессного управления обеспечит заказчикам комплексный подход: от настройки системы SILA Union под конкретные задачи компании и условия использования до обучения сотрудников, сопровождения и развития решения. Партнерство RAMAX Group и SILA Union направлено на повышение производительности и конкурентоспособности компаний-заказчиков за счет выстраивания прозрачных бизнес-процессов, корпоративной архитектуры, анализа и проектирования изменений.

«С ростом бизнеса увеличивается количество процессов и их сложность, поэтому процессное управление охватывает все больше и больше компаний, которые стремятся к упорядоченным и эффективным операциям. Необходимость внедрения специального ПО для управления бизнес-

процессами уже не вызывает сомнений, но только SILA Union имеет настолько широкие возможности по моделированию процессов и обработке данных и способна решать огромный спектр задач. Наши партнеры из RAMAX Group понимают потребности заказчиков, помогут определить необходимые изменения и предложить индивидуальный подход к решению задач бизнеса. Многолетний опыт специалистов RAMAX Group позволит использовать возможности ПО SILA Union наилучшим образом», – сказала Елена Силкина, управляющий партнер SILA Union.

«Операционные модели, становясь все более сложными, основываются на большом числе информационных систем, непрерывно взаимодействующих друг с другом для обеспечения бесперебойной работы предприятия. Благодаря пониманию текущего состояния процессов в масштабах организации топ-менеджмент может улучшать качество управления процессами, оценивать их влияние друг на друга, находить решения по повышению операционной эффективности и выявлять возможности для роста, – комментирует Роман Анютин, руководитель центра компетенций Process Mining RAMAX Group. – После ухода западных вендоров перед многими компаниями, использовавшими решения ARIS, SAP Signavio и др., остро встала проблема замены программных продуктов на отечественные аналоги. Благодаря партнерству с «SILA Union», разработчиком функционального, гибкого в адаптации к внутренним стандартам крупных компаний ПО, мы сможем провести миграцию на импортонезависимое решение для обеспечения эффективности бизнеса наших заказчиков».

Источник: cnews.ru, 09.07.2024