



КЕЙС «ИЗИ ШТАНДАРТ»

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В БИРЮЗОВОЙ КОМПАНИИ

Все говорят о цифровой трансформации и необходимости быстрой адаптации бизнеса в цифровой среде, но кейсов “как делать правильно” ещё мало. Своим опытом автоматизации бизнес-процессов в компании поделился Андрей Цыган, управляющий компании “Изи Штандарт”. “Изи Штандарт” помогает своим клиентам пройти международную сертификацию и получить сертификаты – ISO, CE, СУОТ, и др.. Отличительной особенностью компании является приверженность ценностям “бирюзовой” модели ведения бизнеса и аджайл подход к работе в достаточно консервативной бизнес-среде (термин “бирюзовой компании” хорошо раскрыт в книге Фредерика Лалу «Открывая организации будущего»).

Ценность этого кейса в том, что он наглядно показывает, как быстро запустить цифровую трансформацию и в минимальные сроки получить ощутимый экономический эффект от инвестиций.

– По итогу очередной итерации анализа и оптимизации эффективности работы компании мы заметили, что тратим слишком много времени на выяснение текущего статуса проекта и информирование клиента. Наши проекты длятся от 45 дней до года, в зависимости от типа сертификации, и это нормально для клиента не следить за статусом, а прямо перед началом важного или внепланового совещания позвонить и спросить: “На какой стадии процесс сертификации? А что дальше? Мы по оговоренным срокам всё успеваем?” 3 - 4 таких звонка в день – нормально, но у нас их стало гораздо больше. Выходом из сложившейся ситуации нам виделось повышение прозрачности процесса выполнения проекта для всех сторон. Например, в начале проекта эксперт получает от каждого клиента порядка 10-ти документов, на основе которых создаёт порядка 50-ти новых документов, необходимых для процесса сертификации. Мы решили сделать прозрачными для клиентов и удобными для экспертов по сертификации все этапы подготовки данных документов.



Андрей Цыган

Управляющий сертифицирующей компанией
«Изи Штандарт»

ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

– Система в первую очередь должна быть удобной и интуитивно понятной для команды, иначе никакими административными методами её не внедришь. Она должна помогать команде самостоятельно организовывать рабочий процесс, управлять документами, информировать клиентов, подсказывать следующие шаги и экономить время.

Кроме того, мы считаем себя “бирюзовой компанией” с характерной самоорганизацией труда. Есть человек, который отвечает за то, чтобы бизнес-процесс работал. И есть сотрудники, которые отвечают за то, чтобы работа была сделана. Этим людям нужно между собой договариваться и работать в связке. Исходя из такого подхода к управлению бизнесом у нас возникло ещё одно критическое требование – система должна быстро меняться силами процессного человека по запросам сотрудников.

КАК МЫ ВЫБИРАЛИ СИСТЕМУ АВТОМАТИЗАЦИИ

– В первую очередь мы попробовали построить решение на том, что уже есть – использовать кастомную версию AmoCRM, которая успешно используется нашими менеджерами по продажам. Эта попытка не увенчалась успехом – не хватило возможностей для управления бизнес-процессами. Дело в том, что процесс сертификации существенно отличается в зависимости от специфики бизнеса клиента и типа сертификации. Зачастую это разветвлённый процесс с параллельными ветками, триггерами и условиями. В итоге мы определились, что нужна BPMS (Business Process Management System).

Изучать BPM-системы мы начали с того, что предлагал рынок. Например: ELMA, [Comindware](#), Terrasoft, ПланФикс, Bitrix24. Чтобы выбрать подходящую, я и Татьяна Солодовникова – наш главный специалист по бизнес-процессам – ставили триальную версию каждой системы на свои компьютеры или запускали её в облаке и пытались разобраться, какая подходит больше.

Главным критерием было удобство работы:

- Terrasoft оказалась достаточно сложной, чтобы разобраться в ней самостоятельно.
- ELMA была хороша по функционалу, но интерфейс оттолкнул – похожа на Windows XP.
- Bitrix24 проигрывал за счёт загромождённого излишними функциями интерфейса – письма, задачи, контакты, всё вместе.
- ПланФикс был отличным для постановки задач, но не хватило наглядного конструктора бизнес-процессов, только текстовый.

– *“Самым подходящим оказалось решение от Comindware ...”*

Самым подходящим оказалось решение от Comindware: интуитивно понятный веб-интерфейс, простота моделирования бизнес-процессов в визуальном редакторе и возможность изменения процессов “на лету” своими силами. Немаловажным фактором выбора также стало сочетание простоты первичного внедрения и сравнительно низкой стоимости. Процесс выбора BPM-системы затянулся почти на год и уже хотелось что-то внедрить и итерационно развивать на основании обратной связи пользователей. Решение Comindware отлично закрыло этот вопрос:

- Татьяна, штатный специалист по бизнес-процессам, самостоятельно “мышкой”, разработала прототип приложения для автоматизации бизнес-процессов (около 2-ух недель)
- мы его быстро обкатали на пользователях, собрали обратную связь (пара месяцев)
- и перешли к фазе итерационного улучшения (длится уже около полугода, это начинание с началом и без конца)

Система очень простая и позволяет всем сотрудникам быстро вникнуть в работу и дать обратную связь.

ВРМ-РЕШЕНИЕ И ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

– Под капотом приобретённого решения оказались: процессный движок, графический редактор веб-форм и бизнес-процессов, система управления документами, задачами и нотификациями. В качестве приятного бонуса мы получили открытый API, который позволил соединить Comindware с AmoCRM, что высоко оценили менеджеры по продажам. Теперь заказ со всеми сопутствующими документами и данными автоматически поступает из CRM-системы в Comindware, где запускается соответствующий бизнес-процесс, уведомляются эксперты, клиент и менеджер.

Бизнес-процесс состоит из цепочки шагов по подготовке к сертификации, таких как создание документов, предварительный аудит бизнеса клиента, обучение сотрудников клиента и подача заявки в сертифицирующий орган; последующие этапы процесса включают аудит сертифицирующим органом и шаги по учёту требований аудитора и повторной подачи заявки или по получению сертификата. Ещё раз отмечу, что зачастую это разветвлённый процесс с параллельными ветками, триггерами и условиями. Личный кабинет эксперта в BPM-системе доступен из любого веб-браузера, как десктопного, так и мобильного, и это удобно. Также есть стандартные email-напоминания.

– “... где-то через месяц все признали, что так работать даже удобнее ...”

Было небольшое сопротивление экспертов в связи с тем, кто приходится работать с экземплярами процессов, а не с задачами, но где-то через месяц все признали, что так работать даже удобнее.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

— Одним из ключевых принципов “бирюзовой компании” является прозрачность для клиентов и сотрудников. Решение Comindware помогло нам сделать ещё один шаг в эту сторону:

- **Для эксперта.**
По клику на процесс эксперт видит статус текущей задачи по процессу и дедлайны, имеет доступ ко всем релевантным документам, может открыть картинку с визуализацией бизнес-процесса и оценить на каком этапе процесса он сейчас находится.
- **Для клиента.**
При смене статуса проекта система автоматически уведомляет клиента. Менеджер в любой момент может рассказать клиенту картину во всех деталях — завершённые и следующие шаги, ожидаемые сроки и т.д. Вся эта информация доступна менеджеру онлайн и без задержек, прямо во время разговора с клиентом.

Внедрение гибкой BPM-системы несомненно помогло решить задачи, которые изначально ставились — автоматизированы и оптимизированы рабочие процессы экспертов по сертификации, обеспечена прозрачность процесса сертификации для клиентов. Более того, совсем недавно мы открыли для себя возможность работы в рамках BPM-системы с задачами и кейсами вне процессов, что натолкнуло на мысль предложить систему к использованию сотрудникам других рабочих групп компании. Например, маркетологи рассмотрят возможность замены Trello на Comindware. Если обратная связь будет положительной, то мы рассмотрим перспективу использования продукта в роли единой платформы для решения широкого спектра бизнес-задач и создания внутренней информационной сети для обмена информацией (в пакет продукта Comindware входит корпоративная социальная сеть).

— “... мы рассмотрим перспективу использования продукта в роли единой платформы для решения широкого спектра бизнес-задач ...”

Comindware®

Comindware® – российская компания с историей более 10 лет, присутствует на глобальном рынке, разработчик Comindware Business Application Platform, современной low-code платформы для быстрого построения цифровой организации, управления бизнес-процессами, автоматизации и контроля работы.

Сайт: <https://www.comindware.ru/>