



# ОПТИМИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПОСТАВКАМИ ОТ ЗАПРОСОВ ДО ВЗАИМОРАСЧЕТОВ

Кейс «Диалог»

*Группа компаний «Диалог» – успешный игрок на рынке транспортно-логистических услуг и ВЭД с более чем 7-летним опытом.*

*В состав группы входят компании, оказывающие услуги по организации грузоперевозок различными видами транспорта, таможенному оформлению и импорту товаров на внутренний рынок.*

## ПРЕДПОСЫЛКИ

Логистика – отрасль, живущая в режиме постоянных внешних изменений. В период активного роста ГК «Диалог» столкнулась с необходимостью цифровизовать сквозной процесс от заказа до его закрытия, чтобы гибко адаптироваться к турбулентным условиям рынка.

Принимая решение о запуске проекта, компания ставила перед собой задачу создать единый сквозной процесс в рамках информационной системы, объединяющей всех сотрудников. Ключевые предпосылки:

- ✓ Большое количество ручных операций, требующих значительных трудозатрат и повышающих риск ошибок из-за человеческого фактора.
- ✓ Хранение данных в разрозненных системах, Excel-таблицах, почтовой переписке и мессенджерах, затрудняющее формирование целостной картины и анализ данных.
- ✓ Продолжительный процесс согласования информации между отделами, подготовки расчетов и формирования коммерческого предложения.
- ✓ Недостаточная консолидация данных: информация могла теряться, дублироваться или содержать ошибки.
- ✓ Недостаточная прозрачность бизнес-процессов.
- ✓ Отсутствие наглядных инструментов для онлайн-анализа ключевых метрик и сквозного контроля процессов.

Автоматизация стала ключевым решением для оптимизации бизнес-процессов и повышения качества их выполнения.

## ЦЕЛИ

- ✓ Консолидация взаимодействия структурных подразделений в единой цифровой среде.
- ✓ Повышение качества данных для дальнейшего анализа и принятия управленческих решений.
- ✓ Исключение потери и искажения информации.
- ✓ Оптимизация трудозатрат с целью повышения маржинальности сделки.
- ✓ Снижение влияния рисков и упрощение отчетности за счет автоматического контроля логистических параметров.

# ПРИЧИНЫ ВЫБОРА COMINDWARE PLATFORM

Перед принятием окончательного решения и стартом проекта ГК «Диалог» тщательно оценивала все доступные варианты – рассматривалась как возможность остаться на 1С, так и другие предложения, представленные на рынке. Однако доработка уже имеющегося решения или разработка нового с нуля потребовали бы значительных инвестиций, а среди представленных «коробочных» решений ни одно не отвечало функциональным требованиям.

Выбор в пользу гибкой BPM-платформы Comindware Platform был сделан по ряду причин:

- ✓ **Организация сквозных процессов в единой системе**  
Платформа позволяет объединить все бизнес-процессы в одной информационной среде, чтобы сотрудники могли видеть общую картину и эффективно взаимодействовать.
- ✓ **Поддержка моделирования процессов**  
Для моделирования процессов в платформе используется интуитивно понятный международный стандарт BPMN 2.0, который позволяет выстроить удобочитаемые процессы.
- ✓ **Быстрое внедрение и адаптация системы**  
Быстрорастущий бизнес требовал оперативной автоматизации, и благодаря low-code инструментам компания могла быстро настроить весь необходимый функционал силами бизнес-аналитиков.
- ✓ **Широкий инструментарий для обзора аналитики**  
Критически важным было наличие инструментов для мониторинга и анализа данных – требовались настраиваемые дашборды, позволяющие в реальном времени получать информацию для принятия управленческих решений.
- ✓ **Возможность самостоятельного развития системы**  
Важным преимуществом Comindware стала возможность обучения внутренней команды и создания процессного офиса. Наличие базы знаний, обучающих программ и поддержки позволяет компаниям не зависеть от вендора и развивать систему собственными силами.

Также при выборе продукта оценивалась стоимость автоматизации процессов по техническому заданию компании, но одним из решающих факторов стала возможность быстро получить MVP бизнес-приложения, которое позволило наглядно увидеть работу функционала в действии.

## ХОД РЕАЛИЗАЦИИ

Возможность структурировать в BPM-платформе многолетний опыт, наработанный в области LaaS-решений (логистика как сервис), стала для «Диалога» инновационной. Инициаторами изменений выступили генеральный директор и заместитель генерального директора, которые оказывали поддержку в ходе всей реализации.

Перед командой стояла задача создать решение в максимально сжатые сроки. Разработка производилась в несколько этапов, из которых первый – апробация в тестовой среде, а в дальнейшем вывод в промышленную эксплуатацию.

### План проекта

- ✓ Структурировать и автоматизировать сквозной процесс от обработки запроса до выполнения заказа и взаиморасчетов.
- ✓ Автоматизировать расчеты по 100+ формулам, которые требуют ручного ввода данных.
- ✓ Настроить автоматическую актуализацию динамических показателей ключевых расчетов: стоимости доставки, суммы расходов, суммы доходов, итоговой прибыли заказа и пр.
- ✓ Настроить интеграцию с существующей ERP-системой компании.
- ✓ Настроить интеграцию сервисом ЦФ РФ для автоматического выполнения расчетов в различных валютах по текущему курсу.

### Трудности

При внедрении проекта такого масштаба компания «Диалог» осознавала, что процесс не обойдется без сопротивления. Наряду с руководителями, стремящимися оптимизировать работу подчиненных, а также с линейными сотрудниками, активно поддерживающими изменения, оставались и те, кто скептически относился к новой системе или воспринимал ее с осторожностью.

Для преодоления сопротивления было принято решение привлекать сотрудников к процессу разработки системы. На начальном этапе была сформирована рабочая группа для обсуждения ключевых процессов. Однако практика показала, что работа в больших группах не всегда эффективна – с первого раза невозможно учесть все нюансы и пожелания. В результате компания перешла к поэтапному внедрению, привлекая специалистов из задействованных подразделений по мере необходимости.

Особое внимание уделялось своевременному информированию сотрудников о ходе проекта. Это позволило поддерживать их вовлеченность и минимизировать риски распространения недостоверной информации.

Также неожиданным вызовом стали изменения в законодательстве, совпавшие по времени с разработкой системы. Команде пришлось оперативно корректировать логику расчетов, что наглядно продемонстрировало динамичность логистической отрасли и важность быстрой адаптации при работе с постоянно меняющимися показателями.

Такой подход позволил компании «Диалог» не только успешно реализовать проект, но и получить ценный опыт управления изменениями в условиях неопределенности.

## Достижения

Компания значительно повысила управляемость процессами благодаря автоматизации всего, что связано с учетом договорных обязательств, контрагентами, контактными лицами, банковскими реквизитами, расчетами всех коммерческих предложений различной вариативности и выведением предварительных финансовых результатов.

Благодаря переносу трудоемких и рутинных операций, связанных с расчетами, в автоматический режим ускорилось выполнение задач менеджерами, логистическим, таможенным, финансовым отделами.

Объем программного обеспечения, которое раньше применялось для выполнения задач, сократилось с 4 систем до 1, в которую были сведены все данные. Пользователи «бесшовно» переключаются между задачами и имеют централизованный доступ ко всей актуальной информации в единой цифровой среде.

## Затраты

Стоимость проекта состояла из:

- ✓ Трудозатрат сотрудников на стороне заказчика, выступавших в роли методологов.
- ✓ Трудозатрат 3 бизнес-аналитиков и 1 руководителя проекта на стороне вендора.
- ✓ Затрат на закупку пользовательских лицензий для использования необходимого программного обеспечения от Comindware.
- ✓ Затрат на серверное оборудование для развертывания системы.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

- ✓ Создана единая цифровая система, координирующая работу 5 подразделений.
- ✓ Полностью автоматизирован процесс от поступления запроса до его конвертации в заказ и выполнения, включая этап предварительной оценки маржинальности и контроль закрытия счетов.
- ✓ Время разработки коммерческого предложения сократилось в среднем в 2 раза.
- ✓ Повысилась точность финансовых расчетов.
- ✓ Усилилась прозрачность процесса, благодаря чему можно полностью контролировать его выполнение на каждом этапе, отслеживать статус заказа и предупреждать возможные риски.
- ✓ Сокращено влияние человеческого фактора.
- ✓ Ожидается, что внесенные улучшения за год позволят повысить лояльность клиентов приблизительно на 30-50%.



### Комментарий заказчика

«Одно из главных достижений – это единое понимание у сотрудников и руководства, что мы приняли верное решение встать на путь автоматизации, оптимизации бизнес-процессов и создания единого цифрового пространства. Неоспоримое преимущество Comindware в том, что она даёт возможность обучить владельцев процессов и нарастить собственные компетенции для дальнейшего развития системы своими силами.»

**Наталья Касаткина,**  
*операционный директор ГК «Диалог»*

### Комментарий Comindware

«Проект автоматизации сквозных процессов в ГК «Диалог» стал для нас возможностью доказать, что даже в такой динамичной и сложной сфере, как логистика, цифровизация способна кардинально повысить прозрачность и управляемость бизнеса. Благодаря совместной работе нам удалось не просто внедрить новую систему, а создать цифровую среду, которая объединила разрозненные операции нескольких подразделений в единый управляемый процесс.»

**Игорь Простоквашин,**  
*ведущий бизнес-аналитик Comindware*



## ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ПРОЕКТА

В процессе реализации проекта в ГК «Диалог» начала формироваться внутренняя инициативная группа. В перспективе команда сможет самостоятельно дорабатывать уже настроенную функциональность и расширять систему, включая автоматизацию дополнительных процессов, таких как управление дебиторской отчетностью и контроль финансовых потоков.

Глобальной целью компании является перевод всех ключевых бизнес-процессов в единую информационную среду. Это позволит добиться их полной прозрачности, управляемости и измеримости на всех уровнях.

Хотите обсудить реализацию похожего проекта  
на Comindware Platform?

[Оставьте заявку](#)

[Посмотреть следующий кейс](#)

# Comindware®

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

Сайт: <https://www.comindware.ru/>