



КОНТРОЛЬ ЗАКУПОК НА МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКЕ В ФАРМКОМПАНИИ ПОЛНОГО ЦИКЛА

Как за два месяца выстроить прозрачную систему управления заявками между головным офисом и зарубежным филиалом

О компании

Российская биофармацевтическая компания полного цикла производства входит в крупную фармацевтическую группу и является резидентом особой экономической зоны. Компания специализируется на разработке и производстве импортозамещающих лекарственных средств для лечения социально значимых заболеваний — от синтеза действующих веществ до готовой лекарственной формы. 80% препаратов компании входят в Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, включая генно-инженерные биологические препараты, полную линейку лекарств для терапии астмы и ХОБЛ, а также препараты для таргетной терапии аутоиммунных и редких (орфанных) заболеваний.

Закупочная деятельность компании охватывает широкий спектр номенклатуры — от фармацевтических субстанций и лабораторных реактивов до высокотехнологичного оборудования, запчастей и упаковочных материалов. За закупки отвечает зарубежное подразделение из шести специалистов: каждый ведёт своё направление и консолидирует заказы, чтобы получать лучшие условия от поставщиков.

Проект демонстрирует, как современные low-code технологии позволяют быстро создавать специализированные решения для управления сложными международными бизнес-процессами, обеспечивая полную прозрачность операций и контроль выполнения критически важных для бизнеса задач даже в условиях географической распределённости команд и различий в часовых поясах.

ПРЕДПОСЫЛКИ ПРОЕКТА

Во времена экономической и геополитической турбулентности производственные компании вынуждены кардинально менять подходы к организации закупочной деятельности. Работа с зарубежным подразделением из 6 специалистов потребовала координации закупок широкого спектра номенклатуры — от фармацевтических субстанций до сложного аналитического оборудования. Каждый специалист отвечал за своё направление — специализация была обусловлена необходимостью глубоких компетенций в каждой области и возможностью консолидации заказов для получения лучших коммерческих условий.

Изначально вся координация между головным российским офисом и зарубежным подразделением осуществлялась следующим образом: руководитель отдела снабжения отправляла по электронной почте заявки, содержащие до 100 позиций, после чего назначала исполнителей на каждую позицию в зависимости от их специализации. Однако такой подход выявил критические недостатки.

- ✓ **Отсутствие контроля над процессом выполнения заявок.**

После отправки заявки зарубежному подразделению головной офис не мог отслеживать её статус в реальном времени: получил ли исполнитель заявку, начал ли он работу, на каком этапе находится согласование коммерческих предложений и оформлены ли сертификаты качества. Разница в часовых поясах дополнительно усложняла получение оперативной информации.

- ✓ **Неэффективная отчётность.**

Зарубежные коллеги должны были еженедельно присылать статусные таблицы по активным заявкам, однако на практике отчёты приходили нерегулярно — зачастую раз в месяц. Это создавало информационный вакуум и не позволяло головному офису планировать производственные процессы и управлять складскими запасами.

- ✓ **Потеря заявок в потоке электронной корреспонденции.**

При работе через email отдельные позиции заказов могли быть пропущены исполнителями, особенно в случаях болезни или отпусков. Руководство не имело инструментов для контроля полноты обработки заявок и не могло оперативно выявлять «зависшие» позиции.

- ✓ **Сложности с переназначением задач.**

Первоначальное распределение позиций не всегда оказывалось оптимальным — исполнители сами лучше понимали границы своих компетенций. При получении «чужой» позиции её нужно было переадресовать коллеге, но в email-переписке такие переназначения часто терялись или приводили к дублированию работы.

- ✓ **Отсутствие структурированного хранения информации.**

Руководство не могло получить агрегированные данные о средних сроках выполнения заказов, загрузке отдельных исполнителей, проблемных поставщиках и наиболее востребованных категориях товаров.

К концу 2024 года стало очевидно, что дальнейший рост объёмов закупок и расширение номенклатуры невозможны без кардинального изменения подходов к управлению процессами. Компании требовалось решение, которое обеспечило бы полную прозрачность международных закупочных процессов, гарантировало исключение потери заявок и позволило бы эффективно координировать работу распределённой команды специалистов.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Глобальной бизнес-целью компании при внедрении системы управления международными закупками на базе Comindware Platform стало **обеспечение бесперебойного снабжения производства критически важными материалами за счёт управляемых и прозрачных международных закупок.**

Для достижения этой цели команда проекта поставила несколько конкретных и измеримых задач:

- ✓ **Исключить потерю заявок.**
Создать надёжную систему регистрации и отслеживания всех заявок от момента создания до получения отгрузочных документов, гарантирующую, что ни одна позиция не будет забыта или потеряна в email-переписке.
- ✓ **Обеспечить полную прозрачность взаимодействия с зарубежным подразделением.**
Дать головному офису инструмент, позволяющий в режиме реального времени видеть статус каждой позиции заявки, независимо от разницы в часовых поясах и личного графика исполнителей.
- ✓ **Автоматизировать отчётность.**
Заменить нерегулярные ручные статусные таблицы на возможность получать актуальную информацию в любой момент через автоматическую выгрузку данных.
- ✓ **Управлять многопозиционными заявками.**
Обеспечить гибкое назначение и переназначение исполнителей с прозрачным механизмом распределения до 100 позиций в одной заявке между шестью специалистами зарубежного офиса в зависимости от их компетенций и текущей загрузки.
- ✓ **Обеспечить двуязычную поддержку.**
Создать систему с автоматическим переключением интерфейса между русским и английским языками для пользователей из разных офисов компании.
- ✓ **Внедрить мобильное решение.**
Дать исполнителям возможность обновлять статусы заявок и добавлять комментарии прямо на складах и в местах получения товаров без привязки к стационарным рабочим местам.
- ✓ **Контролировать выполнение договорённостей.**
Настроить автоматические напоминания о просроченных задачах и уведомления об отсутствии активности по заявкам, чтобы предотвращать «зависание» процессов.

- ✓ **Вести структурированные обсуждения.**
Обеспечить возможность решать спорные вопросы и согласовывать изменения по каждой заявке внутри системы, без использования внешних каналов коммуникации.
- ✓ **Заложить основу для аналитики.**
Создать базу для анализа эффективности работы исполнителей, выявления узких мест и оптимизации распределения нагрузки.
- ✓ **Обеспечить масштабируемость.**
Внедрить систему, которая будет расти вместе с бизнесом и поддерживать увеличивающееся количество пользователей и объёмов заявок без потери производительности.

Ключевое отличие от типовых проектов автоматизации: задачи формировались с учётом специфики международного взаимодействия в условиях санкционных ограничений и необходимости обеспечивать непрерывность критически важных для здравоохранения производственных процессов. Приоритетом было создание максимально надёжной и отказоустойчивой системы, способной работать в условиях ограниченной возможности оперативного решения технических проблем при территориальной распределённости команды.

ПРИЧИНА ВЫБОРА COMINDWARE PLATFORM

Выбор Comindware Platform был обусловлен сочетанием технических возможностей платформы и ограничений, с которыми компания столкнулась в условиях санкционного режима.

Решающим фактором стала ситуация на российском рынке систем автоматизации после введения санкций. Большинство решений с подходящим функционалом принадлежало зарубежным компаниям, которые прекратили поддержку и разработку для российского рынка. Из доступных вариантов осталось несколько отечественных компаний, способных предложить решения требуемого уровня. При сравнении по функционалу, лицензионной политике и подходу к работе с заказчиком Comindware Platform продемонстрировала наилучшее соответствие требованиям проекта.

Определяющими преимуществами стали:

- ✓ **Поддержка многоязычности.**
Возможность создания русского и английского интерфейсов была критически важна для международного проекта.
- ✓ **Гибкие статусные модели.**
Платформа позволила отойти от жёстких процессов в пользу системы, где исполнители самостоятельно переназначают задачи между коллегами в зависимости от компетенций.
- ✓ **Мобильное приложение.**
Исполнители должны обновлять статусы заявок на складах при получении товаров. Многие конкуренты не предоставляли подходящего мобильного функционала.
- ✓ **Автоматизация документооборота.**
Встроенное создание и согласование коммерческих предложений и сертификатов качества без внешних систем.
- ✓ **Система уведомлений.**
Автоматические email-уведомления критически важны для контроля процессов в разных часовых поясах.
- ✓ **Выгрузка отчётов.**
Инструменты выгрузки в Excel заменили ручное составление статусных таблиц.
- ✓ **Российская юрисдикция.**
Стабильная техническая поддержка независимо от внешних ограничений.
- ✓ **Гибкая лицензионная политика.**
Возможность начать с небольшого количества лицензий и масштабировать по потребностям.

Comindware Platform обеспечила гибкость настройки под специфические бизнес-процессы, многоязычность, мобильность и надёжную техническую поддержку в условиях ограниченного выбора решений.

ХОД РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Реализация проекта проходила в тесном взаимодействии трёх сторон: заказчика, партнёра-интегратора DBS-Soft и команды Comindware в роли вендорского контроля. Такой подход обеспечил высокое качество решения при соблюдении жёстких временных рамок.

Этап планирования и анализа требований

Ключевой особенностью данного этапа стало активное вовлечение в процесс руководителя отдела снабжения заказчика, который обладал полным пониманием процесса закупок от головного офиса до получения отгрузочных документов в зарубежном подразделении.

На этапе анализа команда DBS-Soft совместно с заказчиком детально проработала специфику бизнес-процессов. Выяснилось, что традиционный процессный подход с автоматическим созданием подзаявок для каждого исполнителя не подходит для реальных условий работы. Основная сложность заключалась в необходимости гибкого переназначения позиций между исполнителями в зависимости от их компетенций и текущей загрузки.

Важным решением стал отказ от жёсткой процессной модели в пользу гибкой статусной системы. Этот подход позволил исполнителям самостоятельно управлять последовательностью операций, изменяя статусы позиций по мере выполнения реальных действий: получение коммерческого предложения, согласование сертификатов, оплата поставщику, получение товара на склад, подготовка отгрузочных документов.

Этап проектирования и настройки системы

Команда DBS-Soft, которая постоянно расширяет компетенции в области low-code разработки и имеет в штате сертифицированных специалистов, прошедших специализированное обучение от Comindware, создала архитектуру системы, включающую заявки с множественными позициями и гибкой системой назначения исполнителей. Глубокая экспертиза партнёра в платформе позволила реализовать нестандартное решение, где каждая заявка может содержать до 100 позиций различных товаров, при этом каждая позиция назначается на конкретного исполнителя из зарубежного офиса.

Особое внимание было уделено созданию двуязычного интерфейса. Команда настроила две версии всех форм — русскоязычную для сотрудников головного офиса и англоязычную для зарубежного подразделения. Интеграция с Active Directory обеспечила автоматическое определение языка интерфейса на основе атрибутов пользователя в корпоративном каталоге.

Критически важным элементом стала реализация системы переназначения позиций. Любой исполнитель может передать полученную позицию коллеге, если понимает, что она не относится к его области компетенций. Руководитель исполнителей также может перераспределять нагрузку между подчинёнными для оптимизации процесса.

Этап настройки процессов согласования

Для критически важных операций были созданы специальные процессы согласования. При получении коммерческого предложения исполнитель загружает документ в систему и нажимает кнопку «Получено КП», что автоматически запускает процесс согласования с инициатором заявки. Инициатор может принять или отклонить предложение, после чего статус позиции автоматически обновляется.

Аналогичная схема была реализована для согласования сертификатов качества. Такой подход обеспечил структурированное принятие решений по ключевым вопросам закупок с сохранением полной истории всех операций.

Этап настройки мобильного функционала

Техническим вызовом стала адаптация системы обсуждений для работы с мобильного приложения. В стандартной логике платформы чаты привязываются к объекту заявки, однако заказчику требовалось обеспечить доступ к обсуждениям из карточек отдельных позиций внутри заявки.

Команда DBS-Soft решила эту задачу через создание специальных ссылок в мобильном интерфейсе, которые обеспечивают переход к полной форме заявки с областью обсуждений. Такой подход позволил исполнителям получать доступ к контексту обсуждений по конкретным позициям непосредственно с мобильных устройств при работе на складах.

Этап настройки уведомлений и интеграций

Система уведомлений была настроена для ключевых событий: создание новых позиций для исполнителей, изменение статусов, отмена позиций, отсутствие активности в течение двух недель. Все уведомления отправляются по электронной почте, что особенно важно для координации работы в разных часовых поясах.

Были реализованы возможности автоматической выгрузки данных в Excel с фильтрацией по различным критериям. Это заменило ручное составление еженедельных статусных таблиц, которые ранее нерегулярно присылались из зарубежного офиса.

Этап миграции данных и тестирования

Переход на новую систему осуществлялся постепенно. Заявки, созданные до внедрения системы, продолжали обрабатываться по старой схеме через email, чтобы избежать дублирования работы. Новые заявки создавались уже в автоматизированной системе.

Тестирование проводилось на ограниченной группе пользователей (около 15 человек), что позволило выявить и устранить основные проблемы до полномасштабного запуска.

Этап промышленной эксплуатации и масштабирования

После успешного тестирования система была запущена в промышленную эксплуатацию. Высокий уровень удовлетворённости пользователей подтвердился практически немедленно — уже через два месяца компания увеличила количество лицензий на 75%, планируя подключить к системе дополнительных сотрудников головного офиса.

Проект был реализован в рекордно короткие сроки: от подписания договора до полноценного запуска в промышленную эксплуатацию прошло всего 2 месяца. Это стало возможным благодаря чёткому пониманию требований, эффективному взаимодействию всех участников проекта и гибкости low-code BPMS Comindware Platform.

Важным фактором успеха стало отсутствие попыток полностью изменить привычные методы работы пользователей. Вместо этого система была адаптирована под реальные потребности международной команды, обеспечив баланс между формализацией процессов и сохранением необходимой гибкости для эффективной работы в условиях различных компетенций и изменяющихся приоритетов.

ТРУДНОСТИ ПРОЕКТА

Несмотря на успешную реализацию в рекордно короткие сроки, проект столкнулся с рядом серьёзных вызовов, характерных для международных проектов автоматизации.

Архитектурный вызов: процессы против гибкости

Главной технической сложностью стало противоречие между изначально запланированным процессным подходом и реальными потребностями бизнеса. Команда DBS-Soft первоначально спроектировала классическую BPM-систему с автоматическим разбиением заявок на подзаявки для каждого исполнителя. Логика была простой: инициатор создаёт заявку с множественными позициями, назначает исполнителей, после чего система автоматически создаёт отдельные задачи для каждого исполнителя с назначенными на него позициями.

Однако при демонстрации первой версии системы руководитель проекта от заказчика выявил критическую проблему: в реальной работе любая позиция может быть переназначена любым исполнителем на коллег в зависимости от специфики товара, текущей загрузки или изменения приоритетов. В рамках процессной модели такие переназначения было сложно реализовать без нарушения целостности задач и потери данных.

Команде пришлось кардинально пересмотреть архитектуру решения, отказавшись от процессного подхода в пользу учётной системы с гибкой статусной моделью. Вместо жёстких задач и переходов была создана система, где каждая позиция отображается в рабочем списке назначенного исполнителя, а переназначение происходит простым изменением атрибута без воздействия на структуру данных.

Проблемы с настройкой обсуждений

Отдельной технической сложностью стала настройка функциональности обсуждений в системе. По словам команды DBS-Soft, возникли проблемы с отображением комментариев пользователей — они просто не появлялись в интерфейсе, и пользователи не могли добавлять новые сообщения.

Точная природа проблемы осталась неясной для команды интегратора — это могла быть ошибка в настройках, неправильно указанный параметр конфигурации или техническая проблема на уровне платформы. Решение было найдено совместно с технической поддержкой Comindware.

Соппротивление изменениям со стороны пользователей

Как и в большинстве проектов автоматизации, значительной проблемой стало сопротивление пользователей внедрению новой системы. Сотрудники зарубежного офиса, привыкшие к работе через email, первоначально воспринимали систему как дополнительную бюрократию.

Переломным моментом стал контроль через месяц после запуска, когда руководитель проекта обнаружила, что товары уже находятся на стадии отгрузки, а статусы в системе не обновлены. После объяснения важности системы для контроля процессов сопротивление было преодолено. Сотрудники быстро оценили преимущества автоматизации — прозрачность процессов, исключение потери заявок и удобство координации с головным офисом — и система стала неотъемлемой частью их рабочих процессов.

Отсутствие справочников для автоматизации

Техническим ограничением стало отсутствие у заказчика структурированных справочников товаров и поставщиков, которые могли бы использоваться для автоматического назначения исполнителей. Хотя система теоретически могла автоматически направлять определённые категории товаров конкретным специалистам, на практике такие справочники в компании отсутствовали.

Это означало, что назначение исполнителей продолжало осуществляться вручную, что снижало уровень автоматизации процесса. Однако команда проекта сознательно не стала форсировать создание справочников, поскольку границы компетенций исполнителей были достаточно гибкими и могли изменяться в зависимости от ситуации.

Координация в условиях временных и географических ограничений

Дополнительной сложностью стала необходимость координации работы команды проекта в условиях разности часовых поясов и отсутствия возможности прямого взаимодействия с конечными пользователями зарубежного офиса. Все согласования и обучение проводились через руководителя проекта от заказчика, что замедляло получение обратной связи и внесение корректировок.

Несмотря на все перечисленные трудности, команде удалось успешно реализовать проект благодаря гибкому подходу, готовности к изменению первоначальных планов и эффективному взаимодействию всех участников. Ключевым фактором успеха стала ориентация на реальные потребности пользователей, а не на теоретически правильные решения.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Внедрение системы управления международными закупками на базе Comindware Platform принесло компании комплексные результаты, кардинально изменившие подходы к координации работы с зарубежным подразделением.

Полное исключение потери заявок

100% исключение риска потери заявок в процессе международных закупок. Система обеспечила надёжную регистрацию и отслеживание всех заявок — от момента создания до получения отгрузочных документов, — полностью исключив проблему «забытых» заказов при работе через email.

Прозрачность международных процессов

Головной офис получил возможность в режиме реального времени отслеживать статус каждой позиции заявки. Руководство видит полную картину загрузки шести специалистов зарубежного офиса и может оперативно принимать управленческие решения независимо от разницы в часовых поясах.

Автоматизация отчетности

Нерегулярные ручные отчёты заменены мгновенной выгрузкой актуальных данных в Excel с фильтрацией по статусам, исполнителям и датам. Это улучшило планирование производственных процессов и управление складскими запасами.

Высокое принятие пользователями

Показательным стал случай во время планового технического обслуживания, когда сотрудники сообщили о невозможности работать без доступа к платформе. Удвоение количества лицензий через два месяца подтвердило высокую ценность решения для бизнеса.

Операционная эффективность

Автоматизация исключила дублирование работы по составлению отчётов, структурированные обсуждения заменили хаотичную email-переписку. Мобильное приложение позволило обновлять статусы непосредственно на складах, повысив актуальность данных.

Стратегические преимущества

Эффективное управление международными закупками позволяет компании поддерживать производство критически важных лекарственных препаратов независимо от санкционных ограничений. Система создала основу для дальнейшего развития международных операций.

Комментарий Comindware

«Этот проект стал показательным примером того, как санкционные ограничения могут стать драйвером инноваций и поиска нестандартных решений. Мы реализовали полноценное двуязычное решение для координации международных команд в условиях ограниченного рынка.

Ключевым техническим прорывом стал отказ от традиционного процессного подхода в пользу гибкой статусной модели — такое решение было принято на основе глубокого понимания реальных потребностей бизнеса, а не теоретических схем.

Особенно ценно, что проект подтвердил правильность нашей стратегии развития российских low-code технологий. Удвоение лицензий через два месяца эксплуатации — лучшее подтверждение ценности решения для бизнеса и готовности инвестировать в российские технологии даже в сложных условиях».

Игорь Простоквашин,
ведущий бизнес-аналитик Comindware



ДАЛЬНЕЙШЕЕ РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА

После успешного запуска и ввода системы в промышленную эксплуатацию компания приняла решение о расширении функционала. Изначально решение создавалось для закупок через зарубежный филиал — с промежуточным складом за рубежом и полной цепочкой статусов от получения коммерческого предложения до отгрузочных документов.

В рамках развития проекта были добавлены два новых варианта — закупки на территории России и внешнеэкономическая деятельность с прямой доставкой. Теперь система поддерживает три разные бизнес-модели, каждая из которых имеет свою логику, свой набор исполнителей и свою последовательность этапов.

В системе появились новые справочники и роль наблюдателей — пользователей, которые получают уведомления о ключевых событиях, но не участвуют в обработке.

Карточка позиции дополнена полями для контроля сроков поставок и финансов: ориентировочные и фактические даты поставки, финальная стоимость, валюта и курс на дату оплаты и др.

Добавлена отчётность для анализа закупок, что позволяет оценивать закупочную деятельность по ряду параметров.

В перспективе система может быть связана с другими корпоративными системами компании для создания более интегрированного решения. На текущий момент система работает автономно, но техническая архитектура позволяет развивать интеграционные возможности при возникновении соответствующих бизнес-потребностей.

Как подчёркивает команда DBS-Soft, развитие системы может быть значительным, но определяется потребностями клиента. Гибкость low-code платформы позволяет адаптировать решение под изменяющиеся требования без кардинальной переработки архитектуры. Компания придерживается прагматичного подхода, основанного на реальном опыте эксплуатации и выявленных потребностях, а не на теоретических возможностях автоматизации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Этот проект стал показательным примером того, как российские low-code технологии обеспечивают решение критических бизнес-задач в условиях геополитических ограничений. Реализация международной двуязычной системы за два месяца подтвердила конкурентоспособность отечественных платформ и их способность поддерживать сложные корпоративные процессы.

Ключевые достижения проекта

Технологический прорыв в виде гибкой статусной модели вместо жёстких процессных схем создал новый подход к автоматизации изменчивых бизнес-процессов. Успешная интеграция распределённых международных команд через единую систему стала моделью для других российских компаний, реорганизующих свои операции.

Стратегическое значение

Проект доказывает, что инвестиции в российские технологические платформы — не вынужденная мера импортозамещения, а стратегическое решение, обеспечивающее операционную независимость и уникальные конкурентные преимущества. Low-code подход предоставляет компаниям инструменты для самостоятельного развития ИТ-систем без критической зависимости от внешних факторов.

Опыт компании подтверждает тезис о том, что внешние ограничения становятся катализатором инноваций, приводя к созданию более эффективных и адаптивных решений, превосходящих традиционные подходы по ключевым параметрам гибкости и результативности.

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/>