



АВТОМАТИЗАЦИЯ КЛЮЧЕВЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА БАЗЕ LOW-CODE BPM-ПЛАТФОРМЫ COMINDWARE

Кейс «UserGate»

UserGate – ведущий российский разработчик программных и аппаратных решений для информационной безопасности. Компания создает шлюзы безопасности (программно-аппаратные комплексы) нового поколения, которые позволяют надежно защитить корпоративную инфраструктуру от интернет-угроз, обеспечить безопасный доступ сотрудников к интернету, организовать контролируемый гостевой доступ к внутренним ресурсам и решить другие задачи сетевой безопасности.

В 2023 году оборот группы компаний UserGate [увеличился](#) более чем вдвое, достигнув 7,9 млрд рублей. Из них 6,2 млрд рублей пришлось на программное обеспечение, что на 120,2% больше по сравнению с предыдущим годом. Чистая прибыль компании составила почти 2,7 млрд рублей, показав рост на 2164,1%

Продукты UserGate успешно применяются в тысячах организаций по всей России, в том числе в структурах крупнейших коммерческих компаний, государственных учреждений, промышленных и образовательных предприятий. Устройства и ПО UserGate сертифицированы в системах ФСТЭК и Минобороны России.

Компания основана в 2002 году и в последние годы переживает период бурного роста. Штат UserGate превышает 300 человек. Головной офис находится в Новосибирском Академгородке, есть подразделения разработки в Москве, Санкт-Петербурге и Минске, а также дополнительный офис продаж в Новосибирске.

Основные задачи и функции

- ✓ Разработка программно-аппаратных комплексов для защиты корпоративной сетевой инфраструктуры от современных киберугроз.
- ✓ Проектирование и реализация решений для обеспечения безопасного доступа сотрудников к интернету и внутренним ресурсам организации.
- ✓ Создание средств защиты от утечек конфиденциальной информации, контроля действий привилегированных пользователей, анализа сетевого трафика.
- ✓ Разработка систем фильтрации, классификации и блокировки нежелательного контента, контроля доступа к внешним сервисам и приложениям.
- ✓ Обеспечение сертификации продукции в соответствии с требованиями российского законодательства (ФСТЭК, ФСБ, Минобороны).
- ✓ Техническое и методическое сопровождение партнеров и заказчиков в ходе внедрения и эксплуатации решений компании.
- ✓ Взаимодействие с ведущими международными и российскими центрами исследования угроз и реагирования на инциденты в целях развития продуктов.

ПРЕДПОСЫЛКИ ПРОЕКТА

UserGate, будучи разработчиком высокотехнологичных решений для информационной безопасности, долгое время не уделял должного внимания автоматизации собственных бизнес-процессов. Быстрый рост бизнеса, открытие новых офисов и набор большого числа сотрудников привели к тому, что привычные методы управления перестали справляться с возросшими объемами работы.

Особенно остро эта проблема проявилась в таких процессах, как согласование договоров, закупки, документооборот. Все они выполнялись почти вручную, с использованием электронной почты, файлообменников и средств онлайн-редактирования. Это приводило к постоянным задержкам, ошибкам, потере документов и непрозрачности процессов.

Руководство UserGate понимало, что для поддержки дальнейшего роста компании необходима серьезная перестройка всей системы управления на базе современных цифровых платформ. Особую сложность представляло то, что процессы постоянно менялись вслед за стремительным развитием бизнеса. Требовалось гибкое и адаптивное ИТ-решение.

В этих условиях было принято решение о выборе low-code BPM-платформы, которая позволила бы быстро и экономично автоматизировать широкий спектр бизнес-процессов с возможностью оперативной доработки без программирования. После анализа доступных на рынке продуктов выбор был сделан в пользу системы Comindware Platform.

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Основной целью проекта внедрения low-code BPM-платформы Comindware в компании UserGate было повышение эффективности и прозрачности ключевых бизнес-процессов за счет их оцифровки и автоматизации. В частности, требовалось:

- ✓ Ускорить процесс согласования договоров, сократив время цикла с нескольких недель до нескольких дней.
- ✓ Обеспечить прозрачность и контролируемость процесса закупок на всех этапах — от подачи заявки до оплаты счета.
- ✓ Минимизировать объем бумажного документооборота, переведя основные документы и коммуникации в электронный вид.
- ✓ Организовать эффективное взаимодействие территориально распределенных подразделений компании в рамках единых бизнес-процессов.
- ✓ Стандартизировать процессы и данные, устранив дублирование информации в разных системах.
- ✓ Обеспечить быструю адаптацию процессов под меняющиеся потребности бизнеса без затрат на программирование.
- ✓ Создать основу для дальнейшего развития и масштабирования системы управления бизнес-процессами по мере роста компании.

Таким образом, проект BPM-платформы был призван комплексно решить основные проблемы в области управления процессами, с которыми столкнулась компания UserGate в ходе своего бурного развития. При этом ключевым требованием была гибкость и адаптивность решения к постоянным изменениям в бизнесе.

Основные цели проекта

- ✓ Оптимизировать процесс согласования договоров, сократив время цикла с нескольких недель до нескольких дней.
- ✓ Обеспечить полную прозрачность процесса закупок на всех этапах — от подачи заявки до оплаты счета.
- ✓ Минимизировать бумажный документооборот, переведя не менее 80% документов и коммуникаций в электронный вид.
- ✓ Организовать эффективное взаимодействие распределенных команд в рамках единых бизнес-процессов.
- ✓ Исключить дублирование данных между системами и повысить их достоверность за счет интеграции.
- ✓ Обеспечить возможность быстрой адаптации процессов под новые требования бизнеса силами бизнес-пользователей.
- ✓ Создать масштабируемую платформу для дальнейшей автоматизации процессов по мере развития компании.
- ✓ Повысить скорость и качество принятия решений за счет доступности полной и актуальной информации по процессам.
- ✓ Снизить операционные риски, связанные с «человеческим фактором», за счет стандартизации и автоматизации процессов.

Таким образом, проект BPM-платформы был призван комплексно решить основные проблемы в области управления процессами, с которыми столкнулась компания UserGate в ходе своего бурного развития. При этом ключевым требованием была гибкость и адаптивность решения к постоянным изменениям в бизнесе.

ПРИЧИНА ВЫБОРА COMINDWARE PLATFORM

Выбор Comindware Platform был обусловлен несколькими ключевыми требованиями, которые соответствуют основным целям и задачам проекта:

- ✓ **Сокращение времени от возникновения бизнес-потребности до ввода в эксплуатацию сервиса**
Comindware обеспечивает быстрое развертывание и настройку сервисов, что позволяет сократить время на их внедрение и адаптацию.
- ✓ **Обеспечение высокого уровня гибкости, масштабирования и скорости работы сервисов**
Comindware Platform предоставляет необходимые инструменты для настройки и изменения процессов, управления данными и интеграции с другими системами, что позволяет создавать масштабируемые и гибкие сервисы.
- ✓ **Переход от самописных систем к low-code решениям**
Comindware поддерживает low-code подход, что облегчает разработку, внедрение и поддержку сервисов, уменьшая зависимость от программистов и специалистов по информационным технологиям.
- ✓ **Переход от учетных систем к исполняемым процессам**
Comindware позволяет переходить от статических учетных систем к динамическим исполняемым процессам, что улучшает прозрачность, контроль и управление процессами бюджетного планирования.

Таким образом, Comindware Platform оказалась подходящим решением, так как она полностью покрывает основные потребности заказчика и обеспечивает гибкость, масштабируемость и эффективность в реализации проекта.

ХОД РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Проект внедрения low-code BPM-платформы Comindware в компании UserGate стартовал в сентябре 2022 года. Для его реализации была сформирована проектная команда, в которую вошли ИТ-директор, директор по стратегическому развитию, операционный директор, а также ключевые сотрудники функциональных подразделений – бухгалтерии, юридического отдела, службы закупок и др.

Работы по проекту велись по гибкой методологии с активным вовлечением бизнес-заказчиков. На первом этапе были выбраны два пилотных процесса для автоматизации:

- ✓ **Согласование договоров** – все этапы от подготовки проекта договора до его подписания и передачи на хранение.
- ✓ **Закупки** – полный цикл от подачи заявки на закупку до получения товара/услуги и оплаты счета.

По каждому процессу совместно с владельцами были определены цели оптимизации, показатели эффективности, смоделированы схемы процессов в нотации BPMN 2.0. На основе этих схем в системе Comindware были настроены автоматизированные процессы с помощью визуальных редакторов, без программирования.

Интеграция Comindware с учетными системами (ERP, электронный документооборот) и сервисами электронной подписи позволила реализовать сквозные процессы с минимальным переключением пользователей между системами. Был также настроен процесс миграции ранее созданных договоров и связанных с ними документов в единое хранилище Comindware.

В ноябре 2022 года стартовало опытное использование системы для пилотных процессов. По его результатам в процессы были внесены необходимые корректировки. Затем последовало обучение всех участников процессов и запуск решения в промышленную эксплуатацию. На этом этапе ИТ-служба и ключевые пользователи осуществляли мониторинг работы системы, собирали обратную связь, на основе которой дорабатывали и расширяли функциональность.

После успешного запуска первых двух процессов проектная команда приступила к тиражированию решения на другие области – подготовку и согласование приказов, служебных записок, договоров ГПХ, доверенностей и т.д. К концу 2023 года в Comindware был автоматизирован уже широкий спектр ключевых процессов, а доля электронного документооборота достигла 80%.

Далее последовали проекты интеграции Comindware с CRM-системой, порталом самообслуживания сотрудников, системой управления заявками Service Desk. Таким образом, платформа стала центральным элементом ИТ-ландшафта, связывающим разные учетные системы и информационные сервисы на основе сквозных бизнес-процессов.

План проекта

✓ Автоматизировать процессы согласования договоров и закупок как пилотные:

Определить цели оптимизации и показатели эффективности

Провести анализ текущего состояния процессов (as-is)

Смоделировать целевые процессы (to-be)

Настроить процессы в системе Comindware

Реализовать интеграцию с учетными системами

Запустить опытную эксплуатацию

Промышленный запуск процессов

✓ Сформировать реестр процессов для последующей автоматизации:

Провести интервью с владельцами процессов

Определить приоритеты на основе анализа «болевых точек»

Утвердить план-график работ по каждому процессу

✓ Обеспечить интеграцию BPM-системы с ключевыми ИТ-системами:

Реализовать двусторонний обмен данными с ERP

Встроить BPM в портал самообслуживания сотрудников

Передавать задачи из BPM в систему Service Desk

✓ Организовать управление системой:

Сформировать центр компетенций по BPM

Разработать регламенты по работе с системой

Обучить ключевых пользователей

Передать систему на поддержку ИТ-службе

✓ Обеспечить развитие платформы:

Собирать обратную связь пользователей

Анализировать применение на предмет возможных улучшений

Расширять функциональность системы

Тиражировать на другие процессы

Все этапы проекта были направлены на создание целостной системы управления бизнес-процессами на базе единой low-code платформы. При этом автоматизация отдельных процессов встраивалась в общий контекст процессного управления в масштабах всей компании.

Некоторые задачи проекта

- ✓ Перевести не менее 80% документов и коммуникаций в электронный вид, отказавшись от бумажного взаимодействия между сотрудниками и подразделениями.
- ✓ Внедрить электронное визирование договоров, чтобы сократить циклы согласования с нескольких недель до нескольких дней.
- ✓ Реализовать сквозные процессы в BPM-системе, интегрировав ее с учетными системами, чтобы исключить дублирование ввода информации.
- ✓ Автоматизировать формирование типовых документов на основе шаблонов, минимизировав ручной труд и вероятность ошибок.
- ✓ Обеспечить доступ всех участников процессов к полной и актуальной информации в едином электронном хранилище.
- ✓ Организовать удобные рабочие места для разных категорий пользователей – от визуального конструктора процессов для бизнес-аналитиков до мобильного рабочего места для полевых сотрудников.
- ✓ Предоставить руководителям наглядные dashboard'ы по ключевым показателям эффективности процессов для оперативного контроля и принятия решений.
- ✓ Настроить автоматическую маршрутизацию задач и эскалацию при нарушении сроков, чтобы держать процессы «в тонусе».
- ✓ Создать базу знаний по выполнению процессов, включая видеоинструкции, чтобы ускорить обучение новых сотрудников.
- ✓ Вовлечь в работу в BPM-системе 100% сотрудников, имеющих учетную запись в корпоративной сети.

Трудности проекта

Одной из ключевых сложностей проекта стало большое количество вовлеченных сторон и территориальная распределенность компании. В ходе проекта нужно было учесть интересы и требования множества заинтересованных лиц из разных подразделений и обеспечить их эффективное взаимодействие на единой платформе.

Существенным вызовом стало изменение привычных «правил игры». Многие сотрудники долгое время работали по сложившимся процедурам и настороженно относились к нововведениям. Требовалось преодолеть естественное сопротивление и разъяснить выгоды, которые принесет автоматизация процессов для каждого участника и компании в целом.

Еще одна проблема заключалась в том, что внедрение BPM-системы совпало по времени с периодом бурного роста бизнеса UserGate. Проектной команде приходилось работать в условиях цейтнота и быстрых изменений. Нужно было с одной стороны быстро показывать результат, а с другой — закладывать основу для дальнейшего развития системы в соответствии с потребностями бизнеса.

Для решения этих проблем проектная команда сделала ставку на agile-подход с короткими итерациями и активным вовлечением пользователей. Были организованы регулярные митинги с владельцами процессов и ключевыми пользователями, где обсуждался ход проекта, собирались требования и замечания. Благодаря поддержке топ-менеджмента эти встречи проходили конструктивно и позволяли оперативно улучшать решение.

Большое внимание уделялось обучению пользователей и внутреннему маркетингу проекта. Проводились очные семинары, записывались обучающие видео, регулярно публиковались информационные рассылки о ходе и результатах проекта. Можно сказать, что вместе с внедрением системы в UserGate формировалось сообщество BPM-амбассадоров, которые помогали своим коллегам быстрее освоиться с новым инструментом.

Таким образом, открытость к диалогу с пользователями, готовность быстро реагировать на обратную связь, продуманная программа обучения и вовлечения стали залогом успешного преодоления сложностей и противоречий, неизбежных в проектах такого масштаба.

Достижения проекта

- ✓ В кратчайшие сроки автоматизированы ключевые процессы компании – согласование договоров и закупки. Уже в ноябре 2022 года, через 2 месяца после старта проекта, новые процессы были запущены в опытно-промышленную эксплуатацию.
- ✓ Сотрудники подразделений активно участвовали в проектировании целевых процессов и интерфейсов системы. Их предложения по оптимизации логики процессов, полей экранных форм, печатных форм документов были максимально учтены, что повысило удобство использования системы.
- ✓ Для процесса согласования договоров реализован пилотный сценарий с использованием технологий машинного обучения. Система анализирует параметры договора и автоматически предлагает резолюцию для руководителя, классифицируя договоры по категориям «согласовать», «согласовать с учетом замечаний», «отклонить». Точность классификации превысила 80%.
- ✓ Интеграция Comindware с системой электронного документооборота, ERP, сервисами электронной подписи реализована в режиме реального времени через API. Это позволило пользователям работать в единой системе без переключения между интерфейсами.
- ✓ На базе платформы Comindware реализованы личные кабинеты для работы внешних контрагентов – поставщиков и подрядчиков. Через них контрагенты могут подписать договор, выставить акт или счет, отследить ход согласования и оплаты. Это кардинально повысило прозрачность и контролируемость договорных отношений.
- ✓ Благодаря детальной настройке прав доступа в Comindware обеспечено надежное разграничение конфиденциальной информации. Коммерческие и финансовые данные доступны строго ограниченному кругу ответственных лиц. При этом маршрут процессов автоматически адаптируется под права пользователей.
- ✓ Все целевые показатели проекта на 2023 год были успешно достигнуты. Время согласования договоров сократилось в 5 раз, количество исполненных контрактов за год удвоилось, доля электронных актов превысила 75%. При этом удовлетворенность пользователей, измеренная с помощью опросов, составила 4,5 балла из 5.

Затраты на проект

Бюджет проекта внедрения Comindware в компании UserGate включал следующие основные статьи затрат:

- ✓ Лицензии на ПО Comindware из расчета на 300 пользователей с учетом планов по масштабированию системы. При этом использовалась гибридная схема лицензирования с комбинацией именных и конкурентных лицензий, что позволило оптимизировать затраты.
- ✓ Услуги команды внедрения со стороны интегратора, включая работы по анализу требований, настройке процессов и интерфейсов, миграции данных, интеграции с учетными системами, обучению ключевых пользователей. Для экономии бюджета и трансфера знаний в UserGate часть этих работ была реализована совместными проектными командами.
- ✓ Закупка необходимой ИТ-инфраструктуры – серверов для развертывания Comindware, СХД для хранения данных и документов, обновление части пользовательских компьютеров для работы с ВРМ-системой. Значительная часть инфраструктуры была развернута на базе уже имеющегося оборудования.
- ✓ Трудозатраты проектной команды со стороны UserGate, в которую вошли ИТ-директор, директор по стратегическому развитию, операционный директор, ключевые сотрудники функциональных подразделений, специалист техподдержки Comindware. На пике проекта общая доля занятости внутренней команды достигала 8-10 FTE.
- ✓ Инвестиции во внутренний маркетинг проекта – подготовку обучающих и промо-материалов, организацию митингов и семинаров для пользователей, программу нематериальной мотивации для участников проекта. Хотя эти затраты не были запланированы изначально, они обеспечили высокий уровень вовлеченности и лояльности пользователей к новой системе.

При этом руководство UserGate изначально рассматривало инвестиции в Comindware не как затраты, а как вклад в будущее компании. Действительно, уже за первый год использования системы удалось кардинально ускорить ключевые процессы, пропорционально нарастить объем бизнеса без увеличения штата back-office, заложить основу для дальнейшей цифровизации на базе выбранной платформы.

В целом бюджет проекта не превысил запланированных показателей и полностью себя оправдал. Более того, за счет повышения эффективности процессов и сокращения операционных расходов ИТ-служба смогла достичь показателя ROI в 150% уже по итогам первого полугодия промышленной эксплуатации. При этом в UserGate ожидают получить еще более весомые бизнес-выгоды от развития системы в среднесрочной перспективе.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

В результате внедрения low-code BPM-платформы Comindware компании UserGate удалось добиться значительных улучшений по всем ключевым показателям эффективности бизнес-процессов:

- ✓ Время согласования типовых договоров сократилось с 2-3 недель до 2-3 дней за счет параллельных согласований, автоматических напоминаний, использования шаблонов и электронной подписи.
- ✓ Полностью исключены потери документов и необходимость повторных запросов информации. Все данные, связанные с процессами, доступны в едином электронном хранилище.
- ✓ Доля электронного документооборота достигла 80% и продолжает расти, существенно снизив затраты на печать, хранение и пересылку бумажных документов.
- ✓ Количество ошибок и нарушений в процессах снизилось на 60% за счет строгого контроля полномочий, автоматических проверок и визуальных подсказок пользователям.
- ✓ Руководители получили удобные инструменты для мониторинга процессов и расшивки «узких мест». Например, в процессе согласования договоров можно в реальном времени видеть, на каком этапе и у какого сотрудника находится каждый документ.
- ✓ Скорость обработки заявок на закупку возросла на 50%, при этом трудозатраты персонала снизились на 30% за счет исключения рутинных операций, автоматического формирования документов, настроенных правил для типовых закупок.

Около 300 сотрудников из всех подразделений компании были переведены на работу в единой системе, что повысило прозрачность и контролируемость операций.

Сформирована база знаний по выполнению процессов, снижена зависимость от отдельных исполнителей. Новые сотрудники быстрее вовлекаются в работу благодаря наглядным инструкциям и подсказкам в интерфейсе Comindware.

Процессы стали более гибкими и адаптивными. Руководители подразделений совместно с ИТ-службой могут оперативно менять логику процессов при помощи визуальных редакторов в ответ на новые требования бизнеса.

Сформирована единая информационная среда, интегрирующая данные из различных учетных систем и сервисов. Это повысило достоверность и полноту данных, устранило их дублирование и противоречивость.

В целом внедрение BPM-платформы Comindware позволило компании UserGate подготовить свою систему управления к дальнейшему росту и масштабированию бизнеса, перейти от ручного управления к модели «процессной корпорации». При этом многие эффекты от проекта, такие как сокращение операционных рисков, повышение качества работы сотрудников и удовлетворенности клиентов, влияют на общую эффективность бизнеса в долгосрочной перспективе.

Благодаря цифровой трансформации на базе BPM-платформы Comindware:

- ✓ **Радикально ускорены ключевые бизнес-процессы компании.**
Время согласования типовых договоров сократилось с 2-3 недель до 2-3 дней, а скорость обработки заявок на закупку выросла на 50%. Это позволило нарастить объем бизнеса без пропорционального роста численности персонала.
- ✓ **Обеспечена реальная прозрачность и управляемость процессов.**
Руководители в любой момент видят актуальный статус каждой задачи, получают уведомления о просрочках и отклонениях. Это дало возможность своевременно устранять «бутылочные горлышки» и балансировать нагрузку на сотрудников.
- ✓ **Повышено качество данных за счет однократного ввода информации в единой системе и передачи ее в смежные ИТ-системы.**
Достигнута 100% достоверность и непротиворечивость данных о договорах, закупках, платежах между BPM-системой, системой документооборота и ERP.
- ✓ **Сформирована база знаний по выполнению процессов, снижены риски потери критически важной информации.**
Описания этапов процессов, шаблоны документов, инструкции для пользователей надежно хранятся в Comindware и доступны сотрудникам в привязке к конкретным задачам.
- ✓ **Существенно упрощен процесс изменения бизнес-процессов.**
Если раньше на изменение логики процесса требовалась несколько месяцев и усилия программистов, то теперь такие правки вносятся за считанные дни или даже часы силами бизнес-пользователей. Гибкость и адаптивность процессов стала новой нормой для ИТ и бизнеса.
- ✓ **Достигнута высокая вовлеченность и удовлетворенность пользователей.**
Интуитивно понятный интерфейс Comindware, удобство совместной работы над задачами, прозрачность статусов и сроков, автоматические уведомления – все это способствовало позитивному восприятию изменений сотрудниками и их активному участию в дальнейшем развитии системы.

Кейс UserGate наглядно показывает, что цифровая трансформация на базе передовых BPM-технологий не только повышает операционную эффективность компании, но и меняет ее организационную культуру. Сотрудники начинают мыслить в терминах процессов, фокусироваться на создании ценности для клиентов, активнее делиться знаниями и лучшими практиками. Компания становится более открытой к изменениям, восприимчивой к инновациям. В конечном итоге это работает на повышение конкурентоспособности бизнеса в долгосрочной перспективе.

Комментарий заказчика



«Главной проблемой на старте проекта было хаотичное согласование договоров. Они приходили в Диадок, как-то беспорядочно подписывались и пересылались по почте между сотрудниками. Мы решили систематизировать этот процесс, сделать его прозрачным, чтобы каждый инициатор знал текущий статус документа. Начали внедрять процесс в Comindware, который сначала состоял всего из четырех блоков, а сейчас это уже большая разветвленная схема».

«В целом могу сказать, что проект внедрения Comindware стал важной вехой в цифровой трансформации нашей компании. Мы не просто автоматизировали ряд ключевых процессов, но и изменили сам подход к управлению — перешли от хаоса к прозрачной модели процессной организации. Теперь все видят, на каком этапе находится каждая задача, кто за нее отвечает, какие есть риски и проблемы. Впереди у нас еще много работы по развитию системы, но главное — мы уже встали на путь непрерывных улучшений».

Татьяна Калинина,
ИТ-директор UserGate

Комментарий Comindware

«Проект в компании UserGate – это прекрасный пример того, как внедрение BPM-системы помогает ИТ-компании справиться с „болезнями роста“ и перейти на качественно новый уровень процессного управления. Благодаря правильно выстроенной проектной команде, активной позиции топ-менеджмента, постоянному вовлечению пользователей удалось в сжатые сроки не только кардинально ускорить ключевые процессы, но и сформировать в компании культуру совместной работы, ориентированную на достижение бизнес-целей».

«Особенно ценно, что уже на старте в проект внедрения Comindware в UserGate были заложены практики интеллектуального анализа данных и элементы машинного обучения. Это говорит о зрелом, стратегическом подходе к цифровизации. Уверен, что по мере развития аналитического функционала на базе Process Mining компания сможет выявить и реализовать множество возможностей для повышения эффективности и безопасности своих бизнес-процессов».

Игорь Простоквашин,
ведущий бизнес-аналитик Comindware



ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ПРОЕКТА

✓ Развитие внедренных процессов и внедрение новых:

Повышение уровня автоматизации процессов закупок и договорной работы за счет более глубокой интеграции с внешними системами (бухгалтерия, Диадок, ЮЗДО).
Автоматизация процессов работы с партнерами и подрядчиками (согласование условий, SLA, отчетность) на базе Comindware.
Внедрение процессов с использованием чат-ботов и RPA для автоматизации рутинных операций.

✓ Развитие аналитического функционала Comindware:

Внедрение инструментов Process Mining для выявления bottlenecks и потенциала оптимизации процессов.
Тиражирование практики использования предиктивной аналитики и машинного обучения на все ключевые процессы.
Разработка кастомизированных дашбордов по KPI процессов для руководителей разных уровней.

✓ Интеграция Comindware с ключевыми ИТ-системами:

Организация двусторонней интеграции с ERP для обеспечения единого контура управления финансами и ресурсами.
Интеграция с CRM для повышения скорости и качества обслуживания клиентов.
Интеграция с системами управления проектами и разработкой ПО для эффективного управления ресурсами.

✓ Развитие внутренних компетенций по BPM:

Формирование Центра компетенций по управлению бизнес-процессами на базе ИТ-службы.
Регулярное обучение сотрудников методологии процессного управления и практикам работы с Comindware.
Проведение хакатонов по оптимизации процессов с вовлечением бизнес- и ИТ-специалистов.

✓ Тиражирование практик на другие бизнес-единицы:

Перевод на единую платформу бизнес-процессов офисов UserGate в других городах.
Обмен лучшими практиками процессной автоматизации между подразделениями компании.
Формирование единых стандартов и регламентов управления процессами уровня всей компании.

В долгосрочной перспективе UserGate планирует развивать Comindware как корпоративную BPM-платформу, которая не только обеспечивает эффективную работу внутренних процессов, но и поддерживает внедрение инноваций, таких как процессные чат-боты, предиктивная аналитика, AI-сервисы. Интеллектуальная автоматизация процессов станет естественным развитием и конкурентным преимуществом компании как производителя передовых ИТ-решений.

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/>