



АВТОМАТИЗАЦИЯ БЭК-ОФИСА В SLICKJUMP

Кейс проекта по оптимизации работы бэк-офиса в компании SlickJump, которая с помощью платформы Comindware сократила дебиторскую задолженность на 77%.

SlickJump – крупнейшая независимая сеть контекстно-медийной рекламы в России. Компания разрабатывает алгоритмы лингвистического анализа, которые позволяют по смыслу текста определять целевую аудиторию. Сервисы SlickJump помогают найти клиентов, готовых сделать заказ здесь и сейчас.

ПРЕДПОСЫЛКИ

SlickJump находился на той стадии, когда удачный стартап выходит на самоокупаемость и начинает приносить прибыль инвесторам. Хотя бизнес-модель компании в целом доказала свою эффективность, входящие финансовые потоки все еще были нестабильными.

Внутренний аудит показал, что часть прибыли уходила в дебиторскую задолженность, которая стабильно увеличивалась каждый месяц. Хотя клиентов становилось больше, рост выручки отставал от роста объемов оказанных услуг. Эффективному взаимодействию с контрагентами мешали несколько существенных факторов:

- ✓ все ресурсы уходили на развитие операционной деятельности;
- ✓ бэк-офисные процессы не были регламентированы, каждый сотрудник по-своему понимал зоны ответственности;
- ✓ получение денег от клиентов контролировали несколько сотрудников, но это вносило в дела больше хаоса, чем порядка;
- ✓ информационные потоки между сотрудниками и клиентами компании были слабо структурированы: важные коммерческие, юридические и бухгалтерские вопросы обсуждались в почте, чатах, телефонных разговорах и во время личного общения.

Компания решила оптимизировать свои внутренние бизнес-процессы, чтобы ускорить операционный цикл, а заодно сделать внутреннее делопроизводство более простым, прозрачным и упорядоченным.

Компания решила оптимизировать свои внутренние бизнес-процессы.

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

На начальном этапе проекта было решено сосредоточить все усилия на контроле дебиторской задолженности — небольшом процессе, который имел реальное финансовое значение для компании. При этом цель проекта была определена достаточно жестко — **сократить дебиторскую задолженность в 2 раза.**

Предельное сужение цели помогло более точно сформулировать список проектных задач, а также более эффективно использовать время сотрудников.

Основные цели проекта:

- ✓ сократить дебиторскую задолженность
- ✓ нормализовать работу с контрагентами

В качестве инструмента для достижения цели была выбрана Low-code BPMS платформа Comindware.

ПРИЧИНА ВЫБОРА COMINDWARE BUSINESS APPLICATION PLATFORM

Команда SlickJump целиком состояла из талантливых программистов — им бы не составило труда автоматизировать бэк-офис, но в приоритетах стояли задачи по развитию рекламно-медийной сети.

Оттягивать ресурсы высококлассных программистов на решение локальных управленческих задач — неэффективно, особенно когда на рынке можно найти Low-code платформы, которые позволяют менеджерам, или даже рядовым сотрудникам, стать полноправными участниками в проекте по оптимизации бизнес-процессов. В случае SlickJump технология Low-code не только позволяла быстро освоить новое направление автоматизации, но и сохранить темпы развития основного продукта компании.

По результатам исследования рынка была выбрана Comindware Business Application Platform.

Основные критерии выбора

- ✓ Возможность непрерывно совершенствовать бизнес-процессы, не внося существенных изменений на уровне кода.
- ✓ Простое создание интерфейсов для конечных пользователей.
- ✓ Наличие диаграмм бизнес-процессов для обсуждения бизнес-логики внутри команды.
- ✓ Низкая стоимость разработки бизнес-приложения.

Основная идея заключалась в том, чтобы вместе с сотрудниками SlickJump постепенно разобраться в том, как лучше организовать работу бэк-офиса, чтобы всем было удобно. Для реализации идеи Comindware Business Application Platform была полезна тем, что позволяла на ходу проектировать бизнес-приложение и тут же тестировать его вместе с сотрудниками, чтобы затем улучшить.

ХОД РЕАЛИЗАЦИИ

Хотя проект был сфокусирован фактически на одной цели, ее достижение было невозможно без оптимизации работы бэк-офиса, в частности предстояло нормализовать работу со счетами. Для этого нужно было понять, где находится точки входа и выхода из процесса, а также кто отвечает за его результат.

План проекта:

- **Спроектировать модель бизнес-процесса** по результатам опроса сотрудников.
- **Составить модель данных** для эффективной обработки счетов.
- **Распределить задачи** между участниками бизнес-процесса.
- **Выделить** из процесса основные параметры для **оценки его эффективности**.
- **Сконструировать** для пользователей **удобные интерфейсы**.
- **Протестировать** систему.

На данном этапе не шло речи об интеграции и даже автоматизации операций. Важно было понять, как организовать работу сотрудников таким образом, чтобы их задачи не пересекались, но при этом закрывали все проблемные участки процесса. Фактически компании пришлось регламентировать процесс, которого просто не существовало. Постепенно стало ясно, что для нормальной работы с контрагентами достаточно цепочки из трех человек, а работу со счетами можно полностью переложить на одного сотрудника.

Контуры будущего бизнес-приложения становились отчетливей с каждой новой итерацией бизнес-процесса, заодно был скорректирован список проектных задач.

Финальные задачи проекта

- ✓ разработка модели бизнес-процесса готового к интеграции с основными продуктами;
- ✓ вывод статусов оплаты счетов в систему;
- ✓ автоматическая отправка клиенту счетов на оплату;
- ✓ автоматические уведомления клиентам о просроченной оплате;
- ✓ автоматическая напоминание клиентам о сроках подписания договора;
- ✓ интеграция с личными кабинетами и системой сбора статистики рекламных кампаний.

Нужно было сделать все шаги процесса максимально логичными и четкими, чтобы большая часть действий совершалась сотрудником практически на автомате, без лишних обсуждений. Когда весь процесс был детально регламентирован, оказалось, что большую часть задач по взаимодействию с клиентами можно просто автоматизировать, а менеджеров подключать к общению с клиентом только в редких спорных ситуациях. При этом все входящие финансовые потоки теперь может контролировать всего один человек.

Достижения

- ✓ проектирование оптимального процесса контроля дебиторской задолженности
- ✓ интеграция процесса с платформой SlickJump и 1С
- ✓ полная автоматизация отправки счетов на оплату услуг

Затраты

Цена проекта складывалась из оплаты времени одного бизнес-аналитика и стоимости пользовательских лицензий.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Компания сократила размер дебиторской задолженности на 77%.

Это позволило непрерывно инвестировать еще больше денег в развитие основных сервисов компании. Кроме того, менеджеры получили ценный опыт внедрения процессного подхода, оценили эффект от автоматизации и смогли лучше понять, в каком направлении развивать компанию.

- ✓ сокращение дебиторской задолженности на 77%;
- ✓ снижение негатива, связанного с возвратом дебиторской задолженности;
- ✓ повышение открытости компании для клиентов;
- ✓ повышение прозрачности бэк-офисных процессов для владельца компании;
- ✓ сокращение рабочей нагрузки на сотрудников;
- ✓ автоматизация внешнего документооборота.

В конечном счете автоматизация сделала комфортней работу всех сотрудников и клиентов SlickJump. Теперь клиенты реже затягивают с оплатой услуг, а сотрудники реже оказываются в потенциальной конфликтных и стрессовых ситуациях.

Комментарий заказчика



Изначально я был очень скептически настроен, ведь автоматизировать оплату счетов вполне могут 1-2 программиста за пару месяцев. Но позже, когда мы увидели, как часто меняется и корректируется бизнес-логика, интерфейсы и участники процессов, то оценили low-code и осознали, от какого количества рутинной работы и документации нас спасла BPMS.

Никита Винокуров,
технический директор SlickJump

Комментарий Comindware

Наша платформа показала себя как средство оптимизации бизнес-процессов в компании, которая только встала на путь процессного управления. Совместно с сотрудниками SlickJump нам удалось не только достичь заявленных целей, но также найти новые источники для роста качества бизнеса SlickJump.

Игорь Простоквашин,
ведущий бизнес-аналитик Comindware



ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ПРОЕКТА

- ✓ автоматизация продаж и согласования договоров
- ✓ автоматизация отчетности по рекламным кампаниям
- ✓ автоматизация отношений с партнерскими площадками

Хотите обсудить реализацию похожего проекта
на Comindware Business Application Platform?

[Оставьте заявку](#)

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/>