



# Ролевая модель процесса управления непрерывными улучшениями



**Вовчанчин Илья**

Руководитель направления по развитию  
качества и бизнес-процессов АО «Нэксайн»



# Nexign – поставщик высокотехнологичных решений для быстрой цифровой трансформации

**nexign**

Эксперт в разработке и развитии отказоустойчивых корпоративных ИТ-решений

**33 года**

На международном рынке ИТ-разработки

**2000+**

Сотрудников в 11 офисах по всей России

**150+**

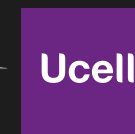
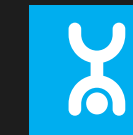
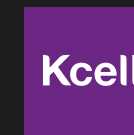
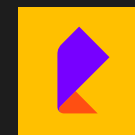
Успешных проектов в 12 странах мира

**40+**

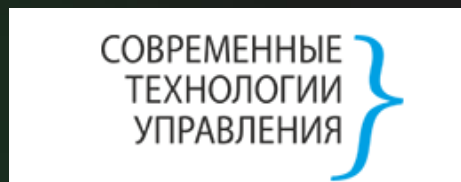
Продуктов в Едином реестре российского ПО

## Наши клиенты

Крупный бизнес в телеком отрасли, финансовой сфере, логистике, транспорте, ритейле, ТЭК и промышленности в России и СНГ



# Награды Nexign в области управления бизнес-процессами

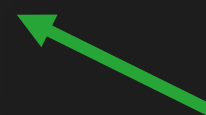
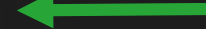
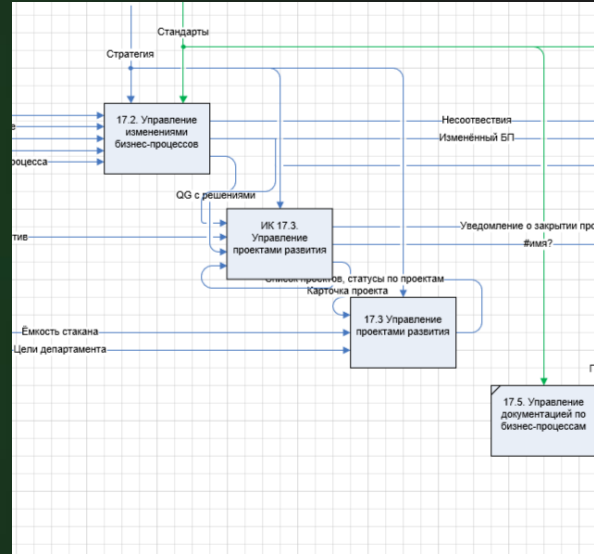
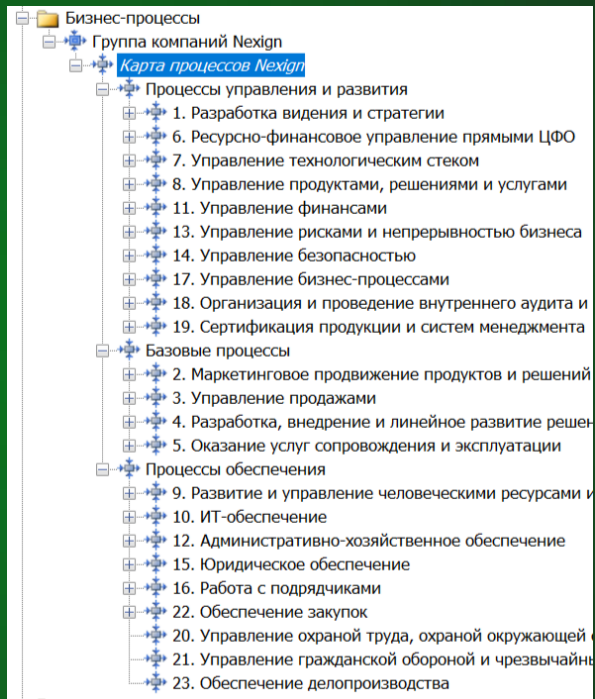


# Нереализованная инициатива = потеря выгоды?



**> 1000 предложений в год**

# Фундамент системы управления изменениями



Владелец процесса

- стратегия
- цели
- ресурсы



Координатор развития БП

- как улучшить



Куратор

- Контроль методологии



# Роль координатора развития БП



**Координатор развития  
бизнес-процесса**

*«Хочешь что-то улучшить?  
Спроси меня «как»!»*

**nexign**

- Анализ и оценка запроса
- Обсуждение и оформление задачи
- Передача в реализацию
- Контроль и сопровождение

# Компетенции и зоны ответственности Координатора

## Что нужно знать и уметь

- понимание бизнес-процессов подразделения
- навыки работы с нотациями и методологией описания процессов
- умение выявлять корневые причины проблем
- навыки фасилитации и работы с заинтересованными сторонами
- опыт работы с метриками процессов
- основы риск-менеджмента



### Самостоятельно

- Первичный анализ запроса
- Взятие в работу
- Проверка атрибутов, поиск дублей
- Организация обсуждения с экспертами/владельцем процесса

### Согласование

- Принятие решения о реализации/отказе
- Определение формата реализации
- Утверждение результатов реализации

### Эскалация

- Конфликты между владельцами смежных процессов
- Изменения методологии управления БП
- Системные проблемы, требующие трансформации

**Координатор НЕ принимает решение о реализации — только организует принятие решения владельцем процесса**

# Роль куратора



## Куратор

*«Сомневаешься как  
правильно построить  
модель? Обратись ко мне!»*

nexign

- Методологическая поддержка и консультирование
- Контроль соблюдения правил управления документацией
- Мониторинг соответствия и инициация изменений



# Компетенции и зоны ответственности Куратора

## Что нужно знать и уметь

- Знание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015
- Понимание архитектуры процессов
- Знание инструмента моделирования бизнес-процессов
- Знание BPM СВОК
- Владение основными нотациями моделирования



### Консультирование

- Консультации по методологии описания процессов
- Помощь в построении модели «как есть» / «как должно быть»

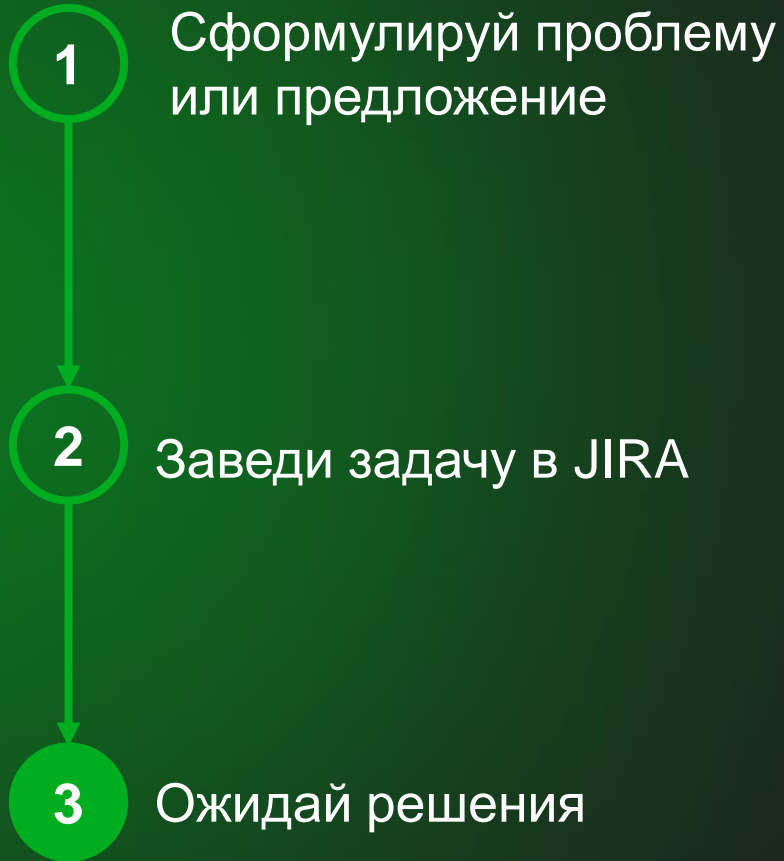
### Контроль

- Проверка соответствия описания процесса архитектуре СМК
- Контроль шаблонов документации

### Целостность

- Оценка влияния на смежные процессы

# Система подачи предложений. Клиентский путь инициатора



Create Issue

Configure Fields

Field Tab\* PM Fields

Summary\*

Description\*

Style

B

I

U

A

A

1.Описание проблемы:

2.Предлагаемое решение:

(Опционально) 3. Какой результат будем считать успехом:

(Опционально) 4. Способ измерения результата:

Количественный (повышение эффективности, количество ошибок в процессе, соблюдение сроков, и т.д.)

Качественный (определение границ процесса и ответственных)

Visual

Text

Attachment

Drop files to attach, or browse.

Create another

Create

Cancel

# Управление изменениями бизнес-процессов

Создание  
запроса

Рассмотрение  
запроса

Анализ  
запроса

Реализация  
изменений

Оценка  
результатов

## Цифровая платформа управления документацией

- документы привязанные к карте процессов
- риски и метрики
- контрольные процедуры
- совместная работа над документами
- упрощенное согласование

# Ролевая модель процесса улучшения



# Эффективность Координатора



% Запросов взятых в работу  
≤10 р.д.

**97%**

*проверка запросов, прошедших  
этап «рассмотрение» не  
более 10 р. дней*



% Запросов проанализированных  
≤10 р.д.

**97%**

*проверка запросов, прошедших  
этап «Анализ» не более 10 р.  
дней*



% запросов с актуальной датой  
выполнения

**95%**

*проверка даты выполнения (не  
более 5 р.дней просрочки)*



% запросов с обновлённым  
статусом

**80%**

*анализ комментариев со  
статусом в запросах за  
последние 30 дней*

# Он-лайн система контроля

- **Правила обработки запросов** \*
  - Соблюдение даты выполнения
  - Информирование в статусах
- **SLA** \*
  - на взятие задачу в работу
  - на проведение анализа

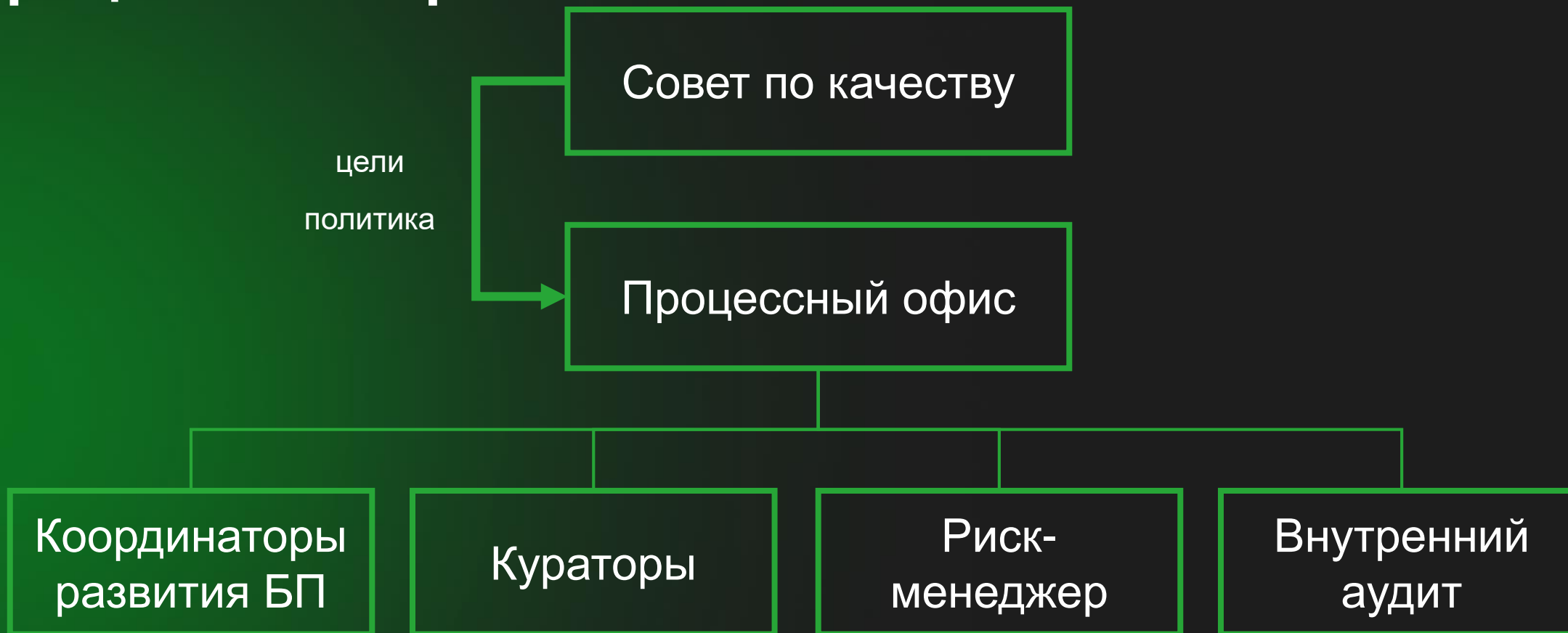
## ВІ-отчетность и нотификации



*\*зафиксированы в процессе*



# Процесный офис



# Вовлечение персонала

**1** Level UP

программа адаптации персонала

**2** Новости СМК

сообщество в HRM NEON

**3** Дайджест

рассылка актуальных новостей СМК

# Премия «Отличник качества»



«Отличник качества» это тот, кто:

- быстро внедряет улучшения и изменения процессов
- предлагает улучшения процессов и качества продуктов, которые внедряются и дают эффект
- снижает затраты на качество и повышает уровень качества наших продуктов и решений

## Что в итоге?



Идеи не теряются



Сотрудники верят



Процессы живые

# Итоговая формула. С чего начать?

**ПОНЯТНЫЙ ПРОЦЕСС**

**+**

**ТРЕКЕР ДЛЯ ОБРАБОТКИ ЗАДАЧ**

**+**

**КООРДИНАТОР ПРОЦЕССА**

**=**

**НЕПРЕРЫВНЫЕ УЛУЧШЕНИЯ**



# Ответы на вопросы





спасибо