

Ролевая модель процесса управления непрерывными улучшениями



Вовчанин Илья

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



Nexign – поставщик высокотехнологичных решений для быстрой цифровой трансформации



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+

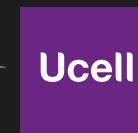
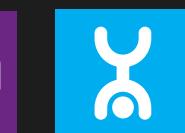
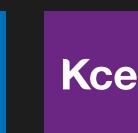
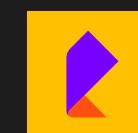
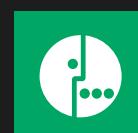
Успешных проектов
в 12 странах мира

40+

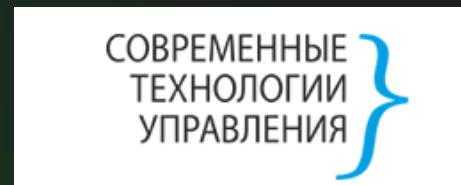
Продуктов в Едином
реестре российского ПО

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

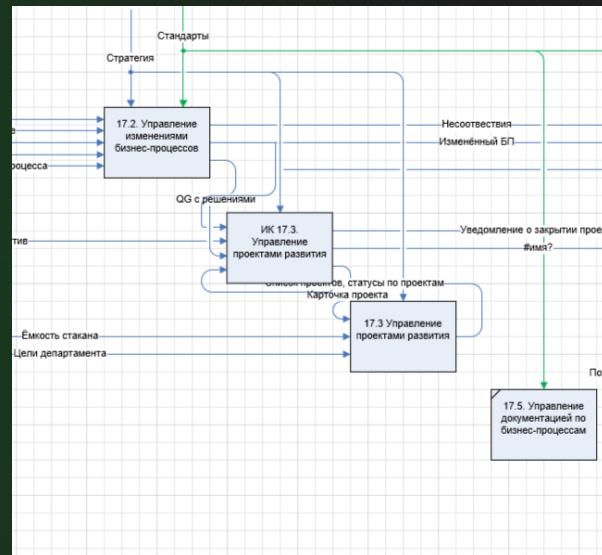
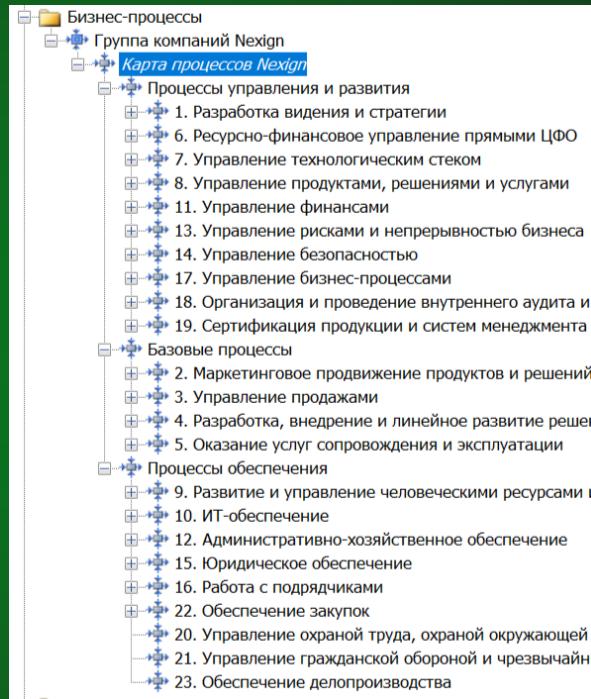


Нереализованная инициатива = потеря выгоды?



> 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»!

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

nexign

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



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

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

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

- 1 Сформулируй проблему или предложение
- 2 Заведи задачу в JIRA
- 3 Ожидай решения

Create Issue

Field Tab* PM Fields

Summary*

Description*

Style **B** **I** **U** **A** **A°** **♂** **♀** **U** **≡** **≡** **⊕** **+** **✖**

1. Описание проблемы:

2. Предлагаемое решение:

(Опционально) 3. Какой результат будем считать успехом:

(Опционально) 4. Способ измерения результата:

- Качественный (повышение эффективности, количество ошибок в процессе, соблюдение сроков, и т.д.)
- Качественный (определение границ процесса и ответственных)

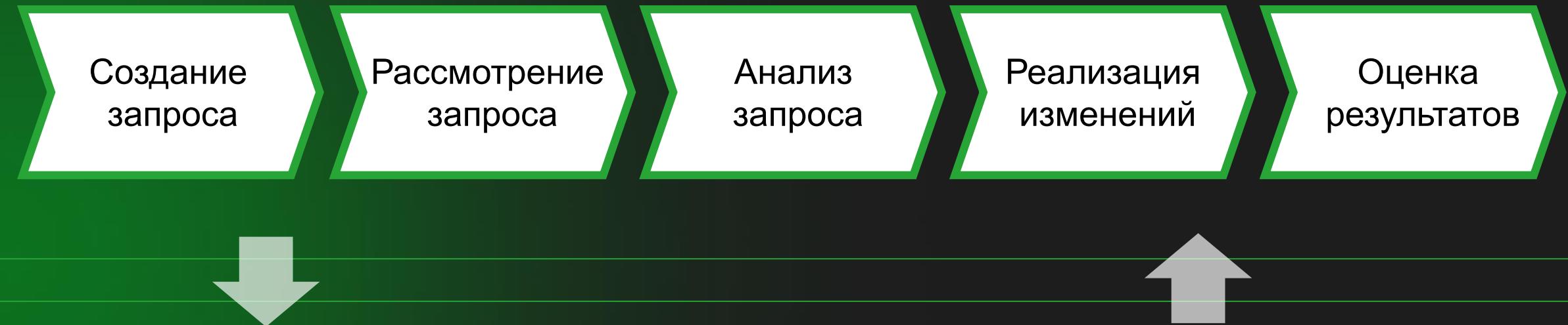
Attachment

Visual Text

Drop files to attach, or browse.

Create another **Create** **Cancel**

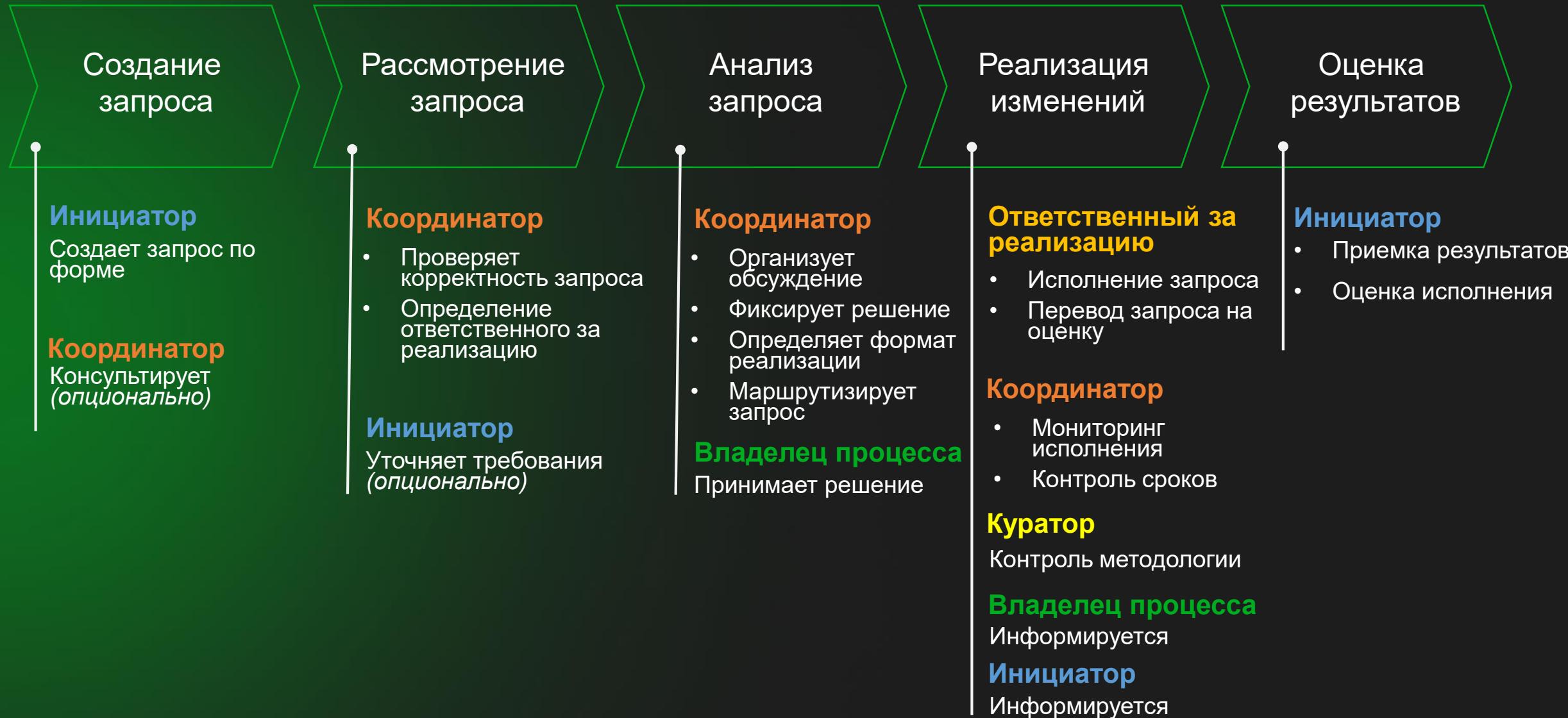
Управление изменениями бизнес-процессов



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



BI-отчетность и нотификации



*зарегистрированы в процессе

Процессный 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