

ПРОЕКТИРОВАНИЕ БИЗНЕС-АРХИТЕКТУР 2026

ОТ АРХИТЕКТУРЫ К ИЗМЕРИМОЙ ЦЕННОСТИ ДЛЯ ВНУТРЕННЕГО ЗАКАЗЧИКА: ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССНОГО ОФИСА T2

Спикер:

Андреева Ольга Дмитриевна

Директор центра компетенций по бизнес-процессам

ООО «Т2 Мобайл»



КОРОТКО О Т2



Абонентская
база*

**48,9
МЛН**

* По итогам 2025 года
с учетом абонентов MVNO
компании «Ростелеком»

70 регионов
России



Весь технологический
и географический набор лицензий
практически на всей территории
России



Скоростной
мобильный интернет
и качественное покрытие

Фабрика MVNO
для запуска
операторов
любыми игроками

Лидер по индексам:

- NPS
- VFM
- Релевантность
услуг

100% Акционеры:
«Ростелеком»



Продукты без аналогов
в российском и мировом телекоме

Коммуникационная платформа
«Другие правила. Новый уровень»

ПРИНЦИПЫ И ЦЕЛИ

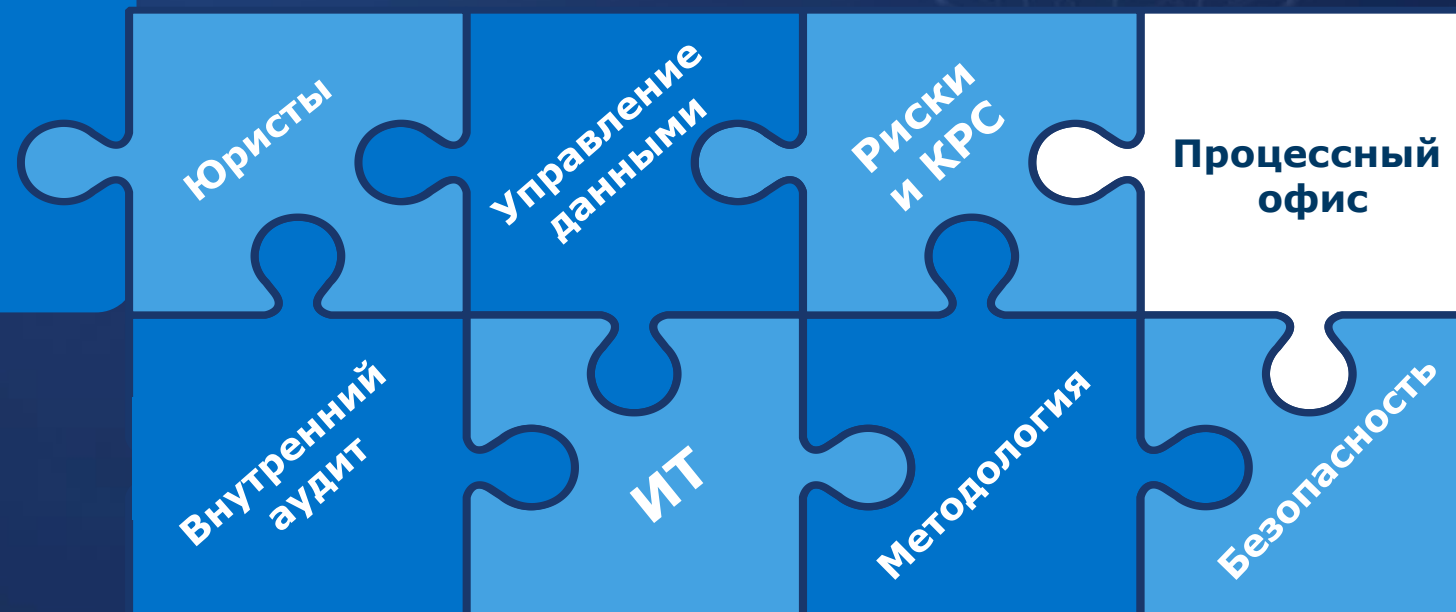
Наши основные направления работы

- Анализ и моделирование бизнес-процессов
- Разработка гипотез по улучшению показателей операционной эффективности
- Подготовка бизнес-процессов к автоматизации
- Анализ цифрового следа бизнес-процесса
- Сопровождение кроссфункциональных и интеграционных проектов компании
- Управление очередью задач по развитию финансовых систем (SAP/1C) и систем документооборота (ЭДО)

Наша цель

Поддержка и развитие внутренних процессов компании через выстраивание кросс-функционального взаимодействия и работу над операционной эффективностью

Взаимодействие



Принцип работы

По запросу и от потребности разных функциональных подразделений

ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ ФУНКЦИОНАЛА ПРОЦЕССНОГО ОФИСА T2



Гибридная модель управления с разделением уровней ответственности:

- ✓ Уровень Enterprise (Центр компетенций по бизнес-процессам) L1-L3
- ✓ Децентрализованный уровень (Бизнес-подразделения) L4-L7

КОМАНДА ЦЕНТРА КОМПЕТЕНЦИЙ ПО БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМ



Предыдущий опыт



Финансы

Понимание экономики процессов, управления затратами и P&L



Управление персоналом

Понимание человеческого фактора, мотивации и сопротивления изменениям



Развитие систем и отчетности, ИТ

Навык переводить процессы в цифры и автоматизацию



Бухгалтерия

Знание принципов учета, налогового законодательства и требований регуляторов

Наше главное преимущество — синергия процессного подхода и практического опыта из разных индустрий

Индустриальный опыт

- Логистика
- Телеком
- Ритейл
- FMCG
- Fashion
- Финансы и инвестиции

Актуальный
инструментарий



Кросс-индустриальный
опыт



Реализация сложных,
многофункциональных проектов

МЕТОДОЛОГИЯ И ИНСТРУМЕНТЫ

Используемые аналитические технологии

Process Mining

268

активных
пользователей

50+

анализов

1,6 млрд р.

эффект

Task Mining (в рамках пилотного проекта)

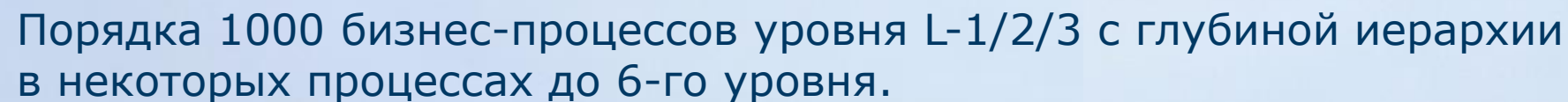
165

пользователей транзакционного
бухгалтерского процесса в ОЦО

Используемая методология

- BPMN-подход
- регламентирование
- разработка ролевых моделей управления
- RACI
- управление внедрением изменений и Lean-менеджмент

Платформа используется для поддержания в актуальном состоянии каталога процессов структуры ролей, владельцев бизнес-процессов и содержит информацию об организационной структуре компании и используемых информационных системах.



УПРАВЛЕНИЕ И ПЕРЕДАЧА ЗНАНИЙ

Управление знаниями

На базе ВНД - **Положения о процессном управлении**

Через лендинговую информационную страницу на **интранет портале** (каталог услуг ЦКБП, профили внутренних консультантов-сотрудников ЦКБП и ссылки на образовательные материалы в общем доступе).

Передача знаний

программы очных тренингов



от 4 часов до 2х полных дней по индивидуальному запросу подразделений

онлайн-курс обучения



размещен в общем доступе на корпоративном портале (4 видео по 20 минут и мини тестирование проверки знаний)

ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ РАБОТЫ СО СТРАТЕГИЧЕСКИМ УРОВНЕМ ПРОЦЕССОВ

Этап	Ключевые действия
Диагностика	<ul style="list-style-type: none"> Выявление ключевых процессов Определение приоритета работ по скоринговой модели Формирование рабочей группы Сбор данных по процессу Анализ показателей Выработка гипотезы Расчет эффектов
Планирование	<ul style="list-style-type: none"> Обсуждение приоритетов, гипотез, расчетов Утверждение проекта будущих изменений Внедрение согласованных изменения в рамках пилота Анализ результатов пилота
Внедрение (масштабирование)	<ul style="list-style-type: none"> Обсуждение результатов и эффектов пилота Утверждение объема масштабирования Внедрение согласованных изменений (масштабирование) Анализ результатов внедрения



ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ

Операционная эффективность

7%

Среднее снижение временных
затрат на ключевые сквозные
процессы

13%

процент снижения
трудозатрат
в пересчете на FTE

Качество управления

до 66%

доведена доля ключевых
бизнес-процессов с формально
назначенными владельцами

Удовлетворенность внутренних клиентов

< 4,8 из 5

индекс удовлетворенности
внутреннего заказчика CSI
поддерживается на высоком уровне

Зрелость процессов

с L2 до L3

управляемый

определенный/
стандартизированный

повышен уровень зрелости
процессного управления

ЗНАЧИМЫЕ ПРОЕКТЫ

Проект по предоставлению сотовой связи для технологических нужд Компании



Цель проекта — создание эффективного механизма управления номерной базой и Sim-картами, используемыми Компанией для собственных нужд, с целью минимизировать издержки, повысить прозрачность операций и обеспечить точное распределение ресурсов.

Ограничения

- Низкий приоритет проекта негативно сказался на скорости его реализации
- Кросс-функциональность, большое количество участников

ЗНАЧИМЫЕ ПРОЕКТЫ

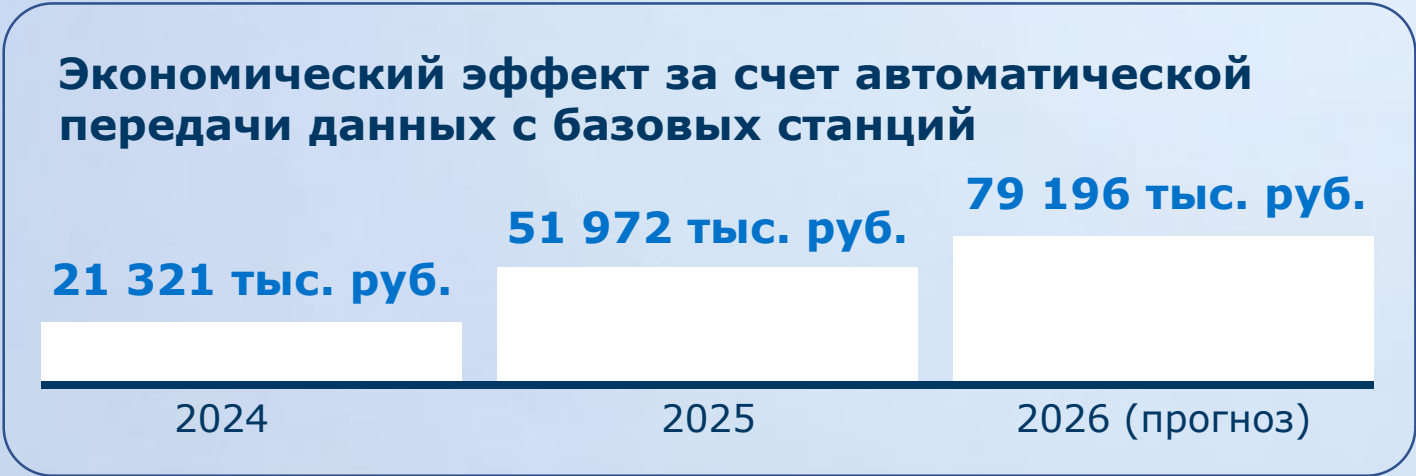
Результаты

Разработан специальный закрытый тарифный план, отвечающий требованиям целевого использования номеров и Sim-карт

Бизнес-подразделения получили унифицированный процесс для работы с категорией Технологической сотовой связи

Экономия денежных средств за счёт устранения ручных операций, повторной выдачи Sim-карт для одних целей разным сотрудникам

Контрольные процедуры обеспечили митигацию высокого риска блокировки SIM на объектах из-за отсутствия маркировки и ужесточения требований регулятора



с 15 тыс. до 45 тыс.

рост базы номеров за первый год действия целевого процесса

< 1500

человеко-часов в год

составила ежегодная экономия трудозатрат на обслуживание Sim-карт

ЗНАЧИМЫЕ ПРОЕКТЫ

Проект по внедрению системы электронного документооборота (СЭД)

Цель проекта — обеспечить автоматизацию работы с документами во всех регионах присутствия компании.

Результаты

-  Определен единый Владелец процесса документооборота
-  Расставлен контроль всех этапов работы с документами
-  Реализована визуализация иерархии связанных документов
-  Реализовано применение электронной цифровой подписи (ЭЦП)
-  Создано единое хранилище внутренних документов
-  Проведена стандартизация и регламентация процессов документооборота

Ограничения

- Отсутствие единого владельца на старте проекта
- Локальные разнородные бизнес-процессы по документообороту без единого централизованного процесса
- Необходимость обеспечения гибкости автоматизации в зависимости от конкретных типов документов

ЗНАЧИМЫЕ ПРОЕКТЫ

Проект по анализу процесса согласования документов с использованием Process Mining

Цель проекта — проанализировать эффективность процесса визирования определенного типа договоров и дополнительных соглашений, проверить гипотезу, что визирующими не выполняется SLA по срокам, что приводит к существенному снижению экономического эффекта определенного коммерческого бизнес-процесса.

Результаты

> 1 млрд. руб.

с нарастающим
ежегодным эффектом

экономический эффект за первый год после реализации проекта за счет улучшения коммерческого бизнес-процесса

Ограничения

Сбор и нормализация данных для анализа (2 млн. записей из ЭДА и SAP ERP)

- 👍 Выявлены наиболее часто встречающиеся типы задержек визирования; общее время визирования документов сократилось с 2-3 месяцев до менее 1-го месяца в среднем
- 👍 Установлены дополнительные контроли за качеством размещения документов инициатором.

Комплекс мероприятий и дорожная карта по стратегическому развитию работы с бизнес-процессами в компании

Операционная и экономическая
эффективность

ИИ

Производительность
труда

Business Studio

Process
and Task Mining

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Открыты к вопросам и диалогу

Контакты:

Директор Центра компетенций по бизнес-процессам

Ольга Андреева

8-985-153-2048

olga.dm.andreeva@t2.ru

