

Лучшие практики процессного управления

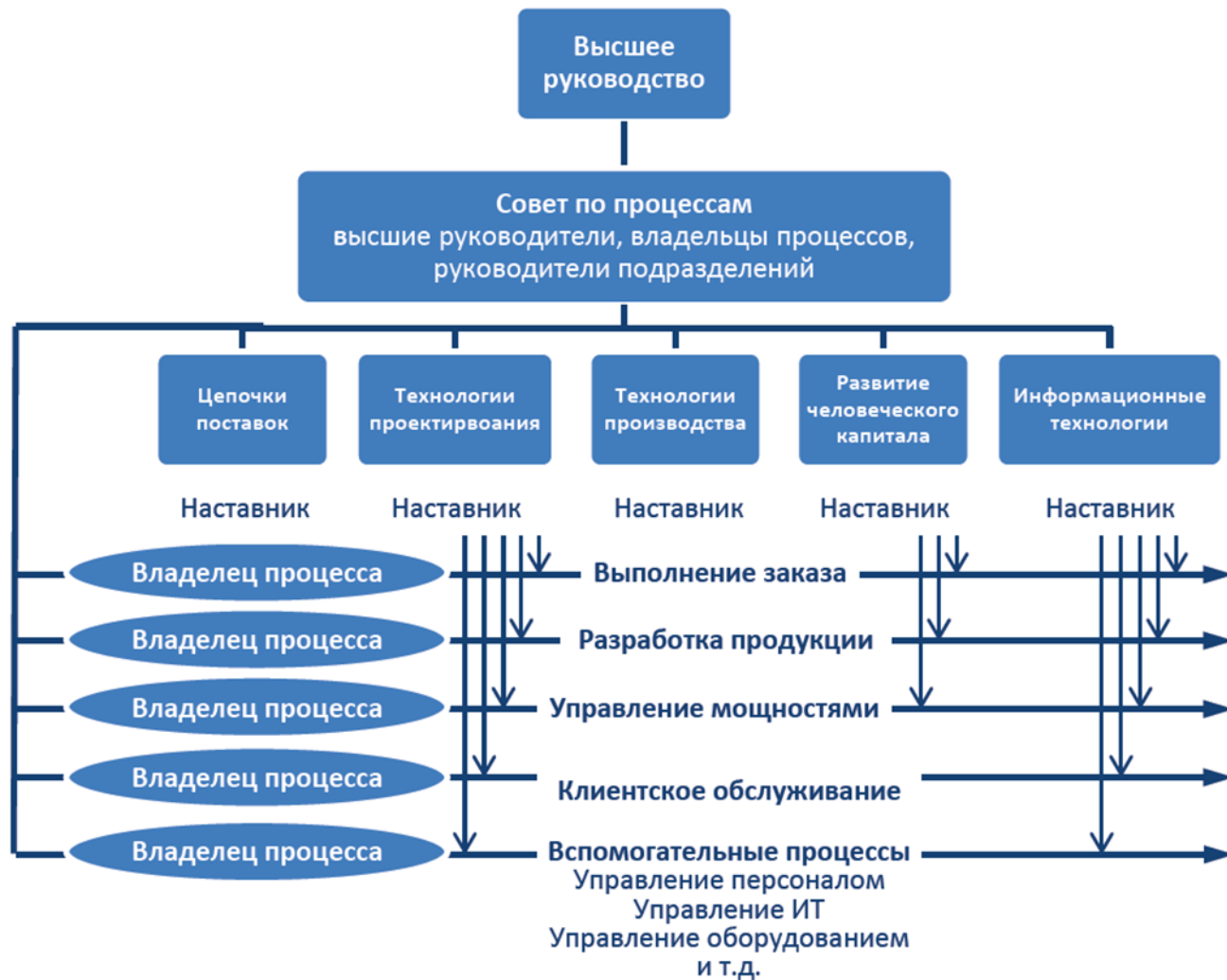
От моделирования и автоматизации, к анализу показателей и process mining

Оценка уровней зрелости процессов

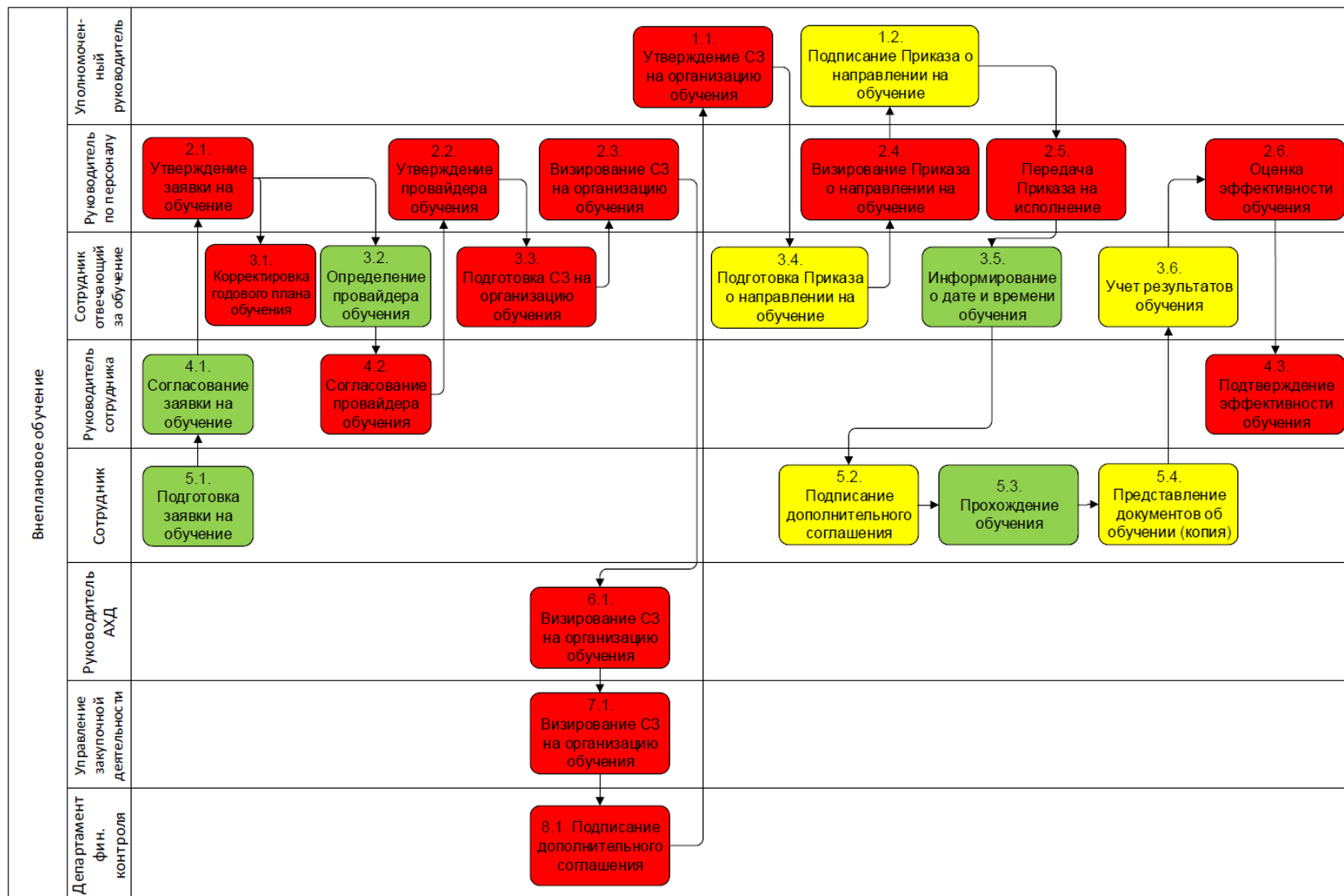
Технологии цифровой трансформации процессов

*ABPMP Russia, Андрей Коптелов
Директор по маркетингу (вице-президент)*

Процессное управление

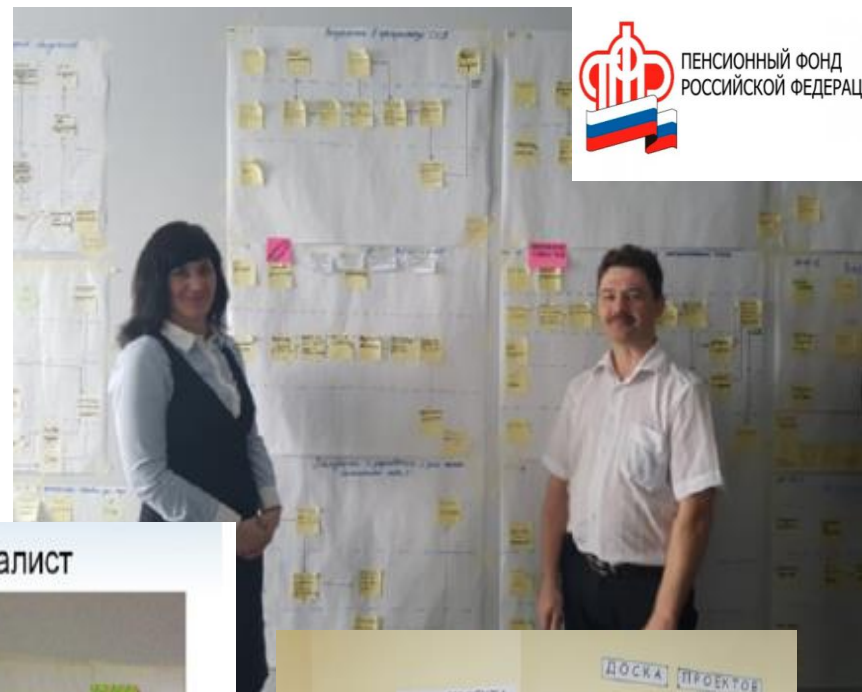


Многие все еще моделируют бизнес-процессы



Управление ПФ РФ в Кировском и Промышленном районах

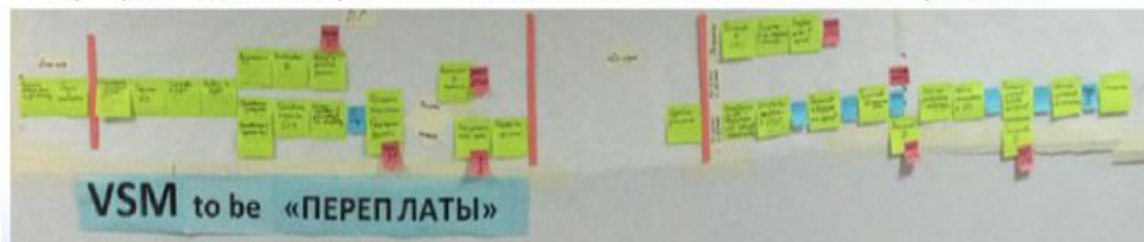
Дата	Проставлено сделок за предыдущий день	Проставлено всего оценок (нарастающим итогом)	Наша средняя оценка (от 0 до 5)	Конкурент сзади	Показатель удовлетворенности (в %)	Конкурент вперед	Рейтинг среди ТУ Самарской области	Рейтинг среди ТУ ПФР по России
01.03.2019	75	1242	4,89	96,23	96,71	97,92	16 (из 23)	1134 (из 1334)
06.03.2019	86	1328	4,90	96,72	96,91	97,14	16 (из 23)	1116 (из 1339)
13.03.2019	149	1477	4,90	96,97	97,22	97,62	17 (из 23)	1098 (из 1340)
15.03.2019	17	1494	4,90	96,97	97,26	97,65	17 (из 23)	1094 (из 1340)
18.03.2019	83	1577	4,91	97,10	97,40	97,80	16 (из 23)	1081 (из 1341)
22.03.2019	133	1710	4,91	97,33	97,60	97,89	15 (из 23)	1054 (из 1341)
25.03.2019	66	1776	4,91	97,50	97,69	97,82	15 (из 23)	1044 (из 1344)
29.03.2019	161	1937	4,91	97,33	97,57	97,58	16 (из 23)	1056 (из 1344)



До Проекта по переплатам было 84 этапа задействован 91 специалист



В процессе оптимизации стало 48 этапов задействовано 22 специалиста



Конкурс «BPM-проект года»



НОВОСТИ

О КОНКУРСЕ ▾

УЧАСТНИКАМ ▾

2020 ▾

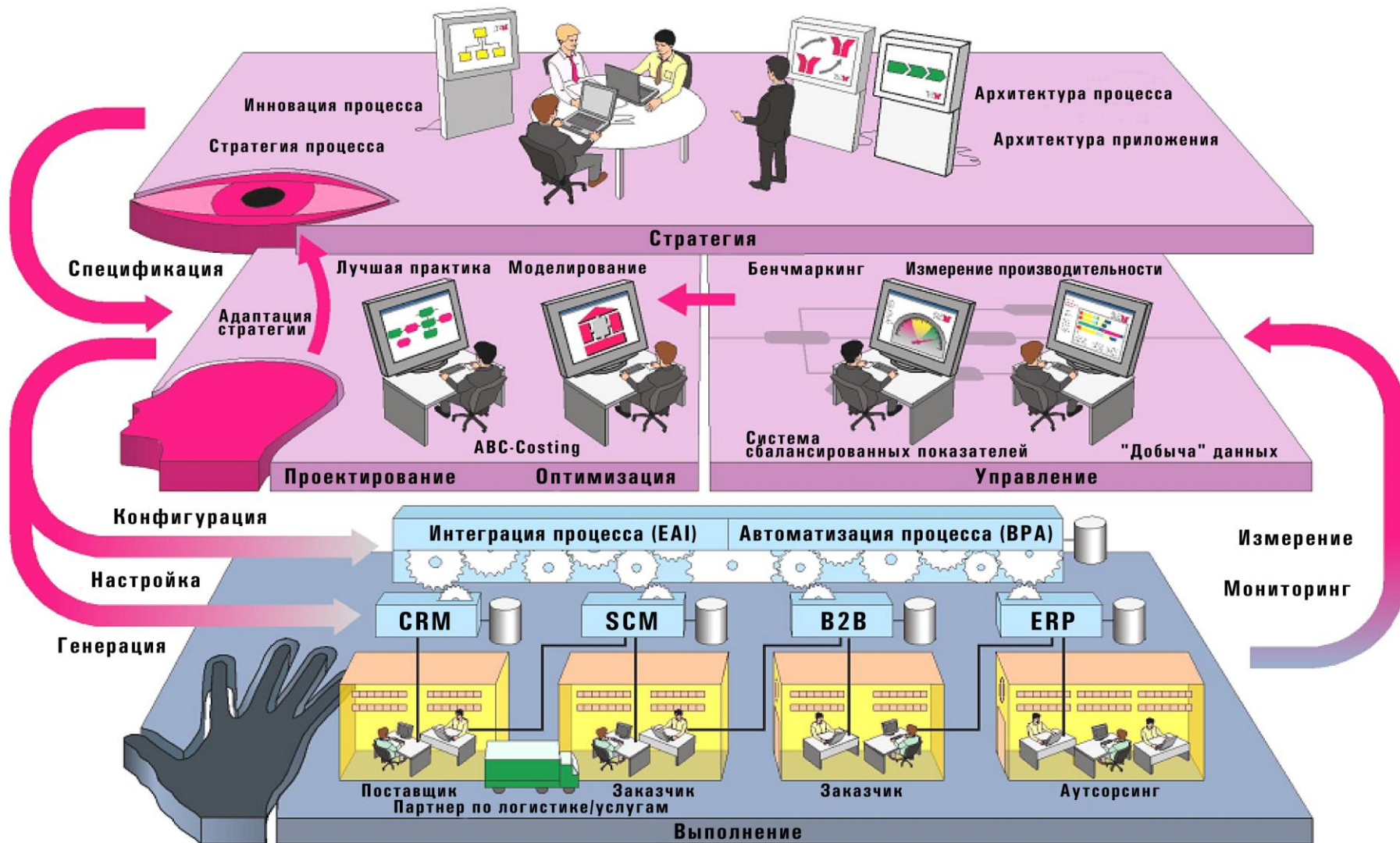
2019 ▾

2018 ▾

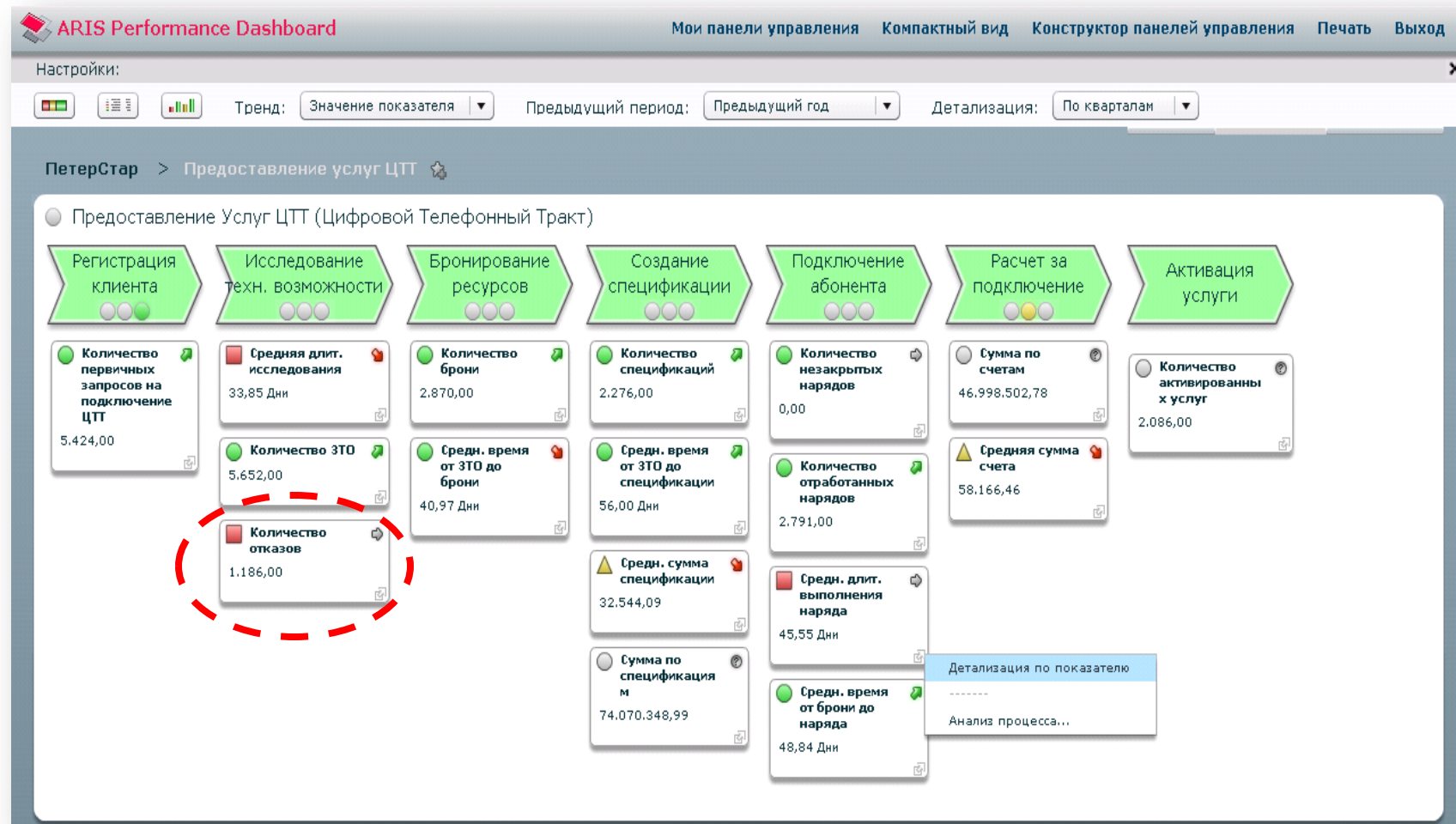
2017 ▾

<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов АО «Федеральная грузовая компания»</p> <p>41:02</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»</p> <p>44:09</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов АО Газпромбанк</p> <p>40:10</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов Банк НФК (АО)</p> <p>37:43</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов АО «Зарубежнефть»</p> <p>45:31</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов «АКРА» (АО)</p> <p>52:09</p>
<p>АО «Федеральная грузовая компания» ВР...</p> <p>57 views • 5 months ago</p>	<p>ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» ВР...</p> <p>81 views • 5 months ago</p>	<p>АО Газпромбанк BPM-проект года 2020 (запись...</p> <p>88 views • 5 months ago</p>	<p>Банк НФК (АО) BPM-проект года 2020 (запись...</p> <p>43 views • 5 months ago</p>	<p>АО «Зарубежнефть» BPM-проект года 2020 (запись...</p> <p>86 views • 6 months ago</p>	<p>«АКРА» (АО) BPM-проект года 2020 (запись от...</p> <p>105 views • 6 months ago</p>
<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов ООО «ГИПЕРГЛОБУС»</p> <p>35:16</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов ООО «КОТ»</p> <p>39:06</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов ТОО «Азиатский Газопровод»</p> <p>31:21</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов Центр региональной цифровой трансформации</p> <p>41:17</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов ООО «АбсолютТех»</p> <p>38:55</p>	<p>BPM-проект года'2020 Презентация проектов ООО «АТОЛ»</p> <p>42:22</p>
<p>ООО «ГИПЕРГЛОБУС» BPM-проект года 2020...</p> <p>49 views • 6 months ago</p>	<p>ООО «КОТ» BPM-проект года 2020 (запись от...</p> <p>252 views • 6 months ago</p>	<p>ТОО «Азиатский Газопровод» BPM-проект...</p> <p>342 views • 6 months ago</p>	<p>Центр региональной цифровой трансформации...</p> <p>104 views • 6 months ago</p>	<p>ООО «АбсолютТех» BPM-проект года 2020 (запись...</p> <p>183 views • 6 months ago</p>	<p>ООО «АТОЛ» BPM-проект года 2020 (запись от...</p> <p>101 views • 6 months ago</p>

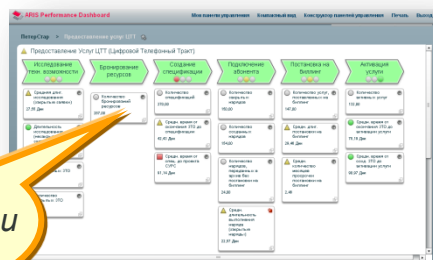
Цикл управления бизнес-процессами



Подключение (телеком) | Портал показателей процесса



Сквозной анализ процесса

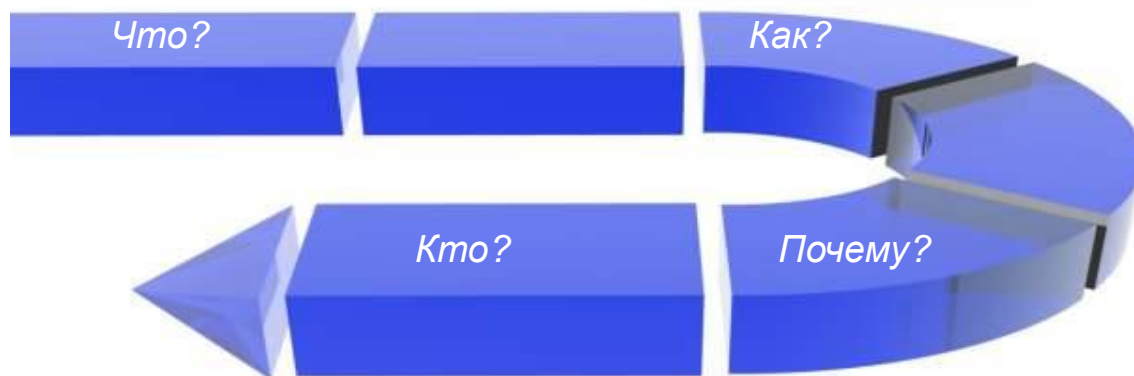
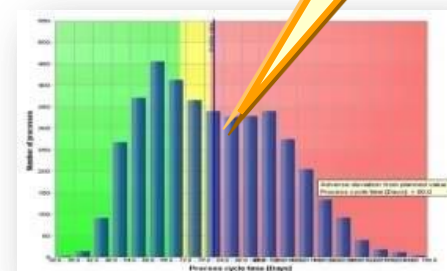


Показатели

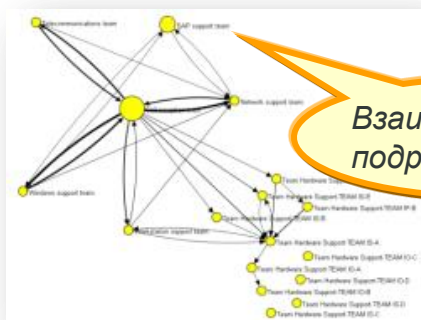
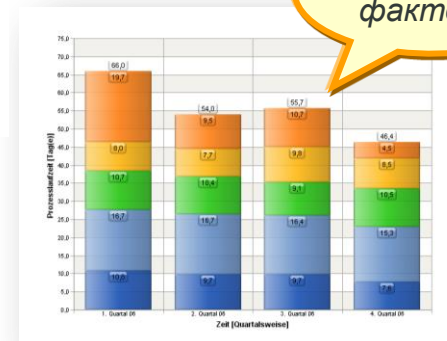


Анализ трендов

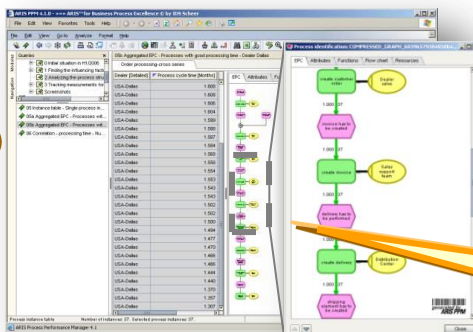
Распределения



Влияющие факторы

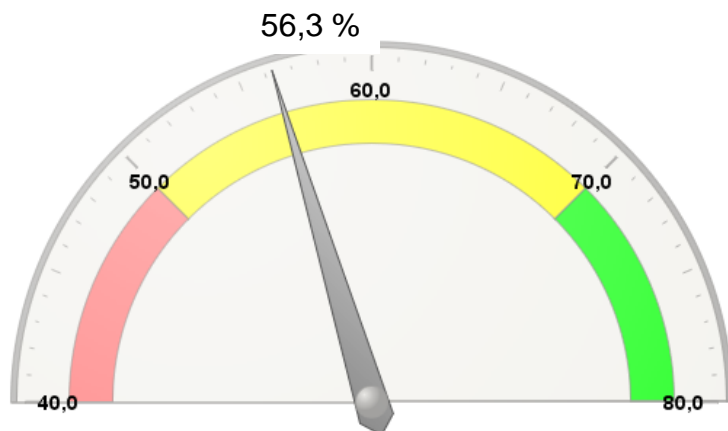


Взаимодействие подразделений



Экземпляры процессов

Закупки | Число поставок выполненных в срок

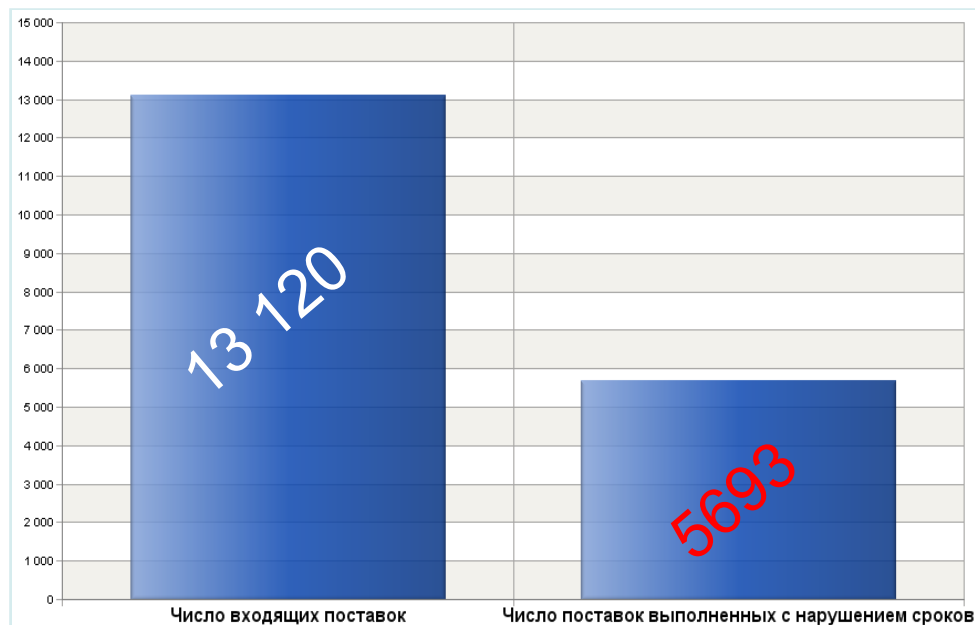


Доля поставок выполненных в срок

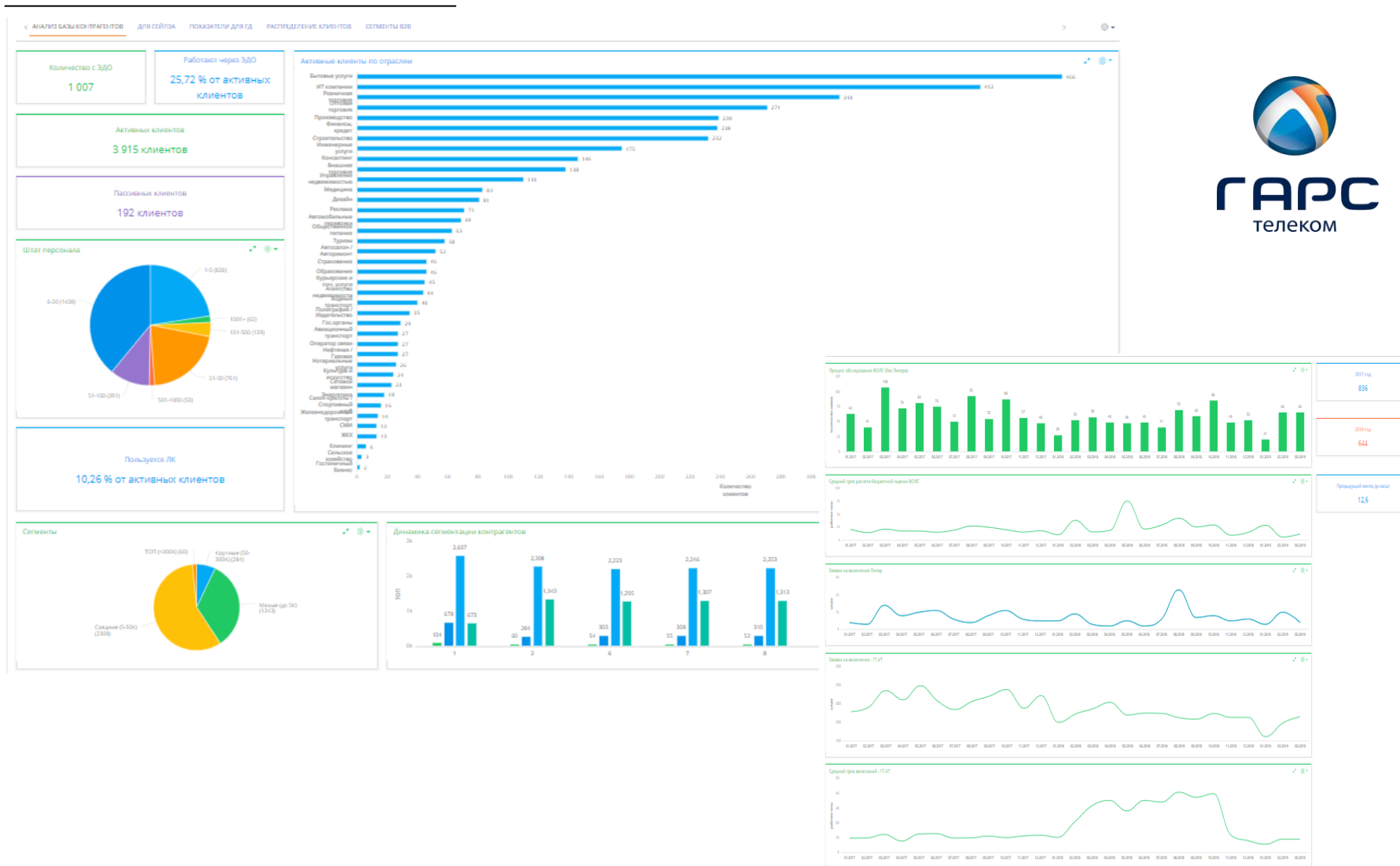
Симптомы

56% входящих поставок
выполняется в срок

44% входящих поставок не
выполняются в срок



Контроллинг показателей процессов

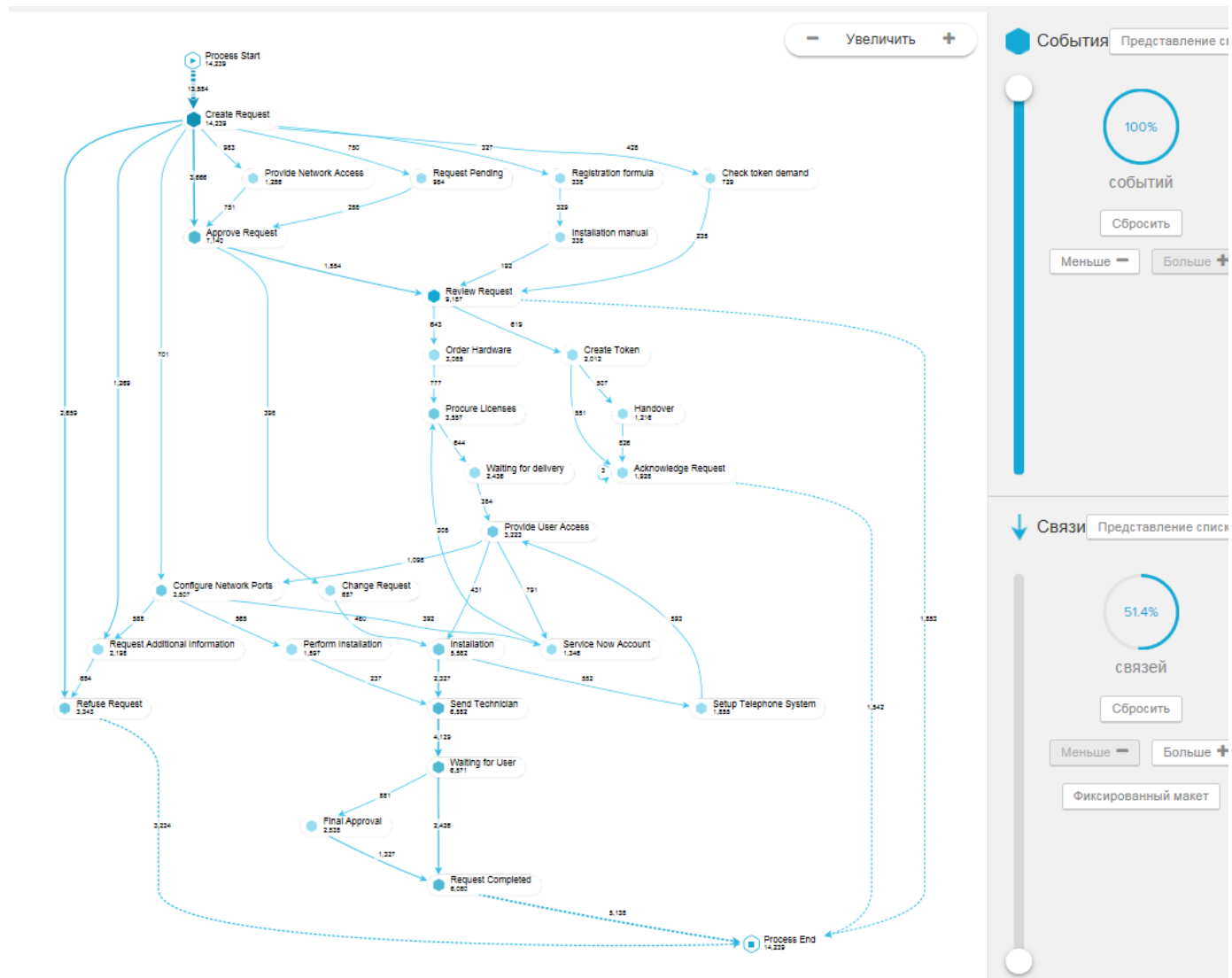


ОПРЕДЕЛЕНИЕ

- Process mining (извлечение процессов, глубинный анализ процессов) — общее название ряда методов и подходов, предназначенных для анализа и усовершенствования процессов в информационных системах или бизнес-процессов на основании изучения системных данных о выполненных операциях в системе
- Основная идея состоит в получении знаний о структуре и поведении процесса из журналов событий, создаваемых информационными системами во время функционирования



Process Mining



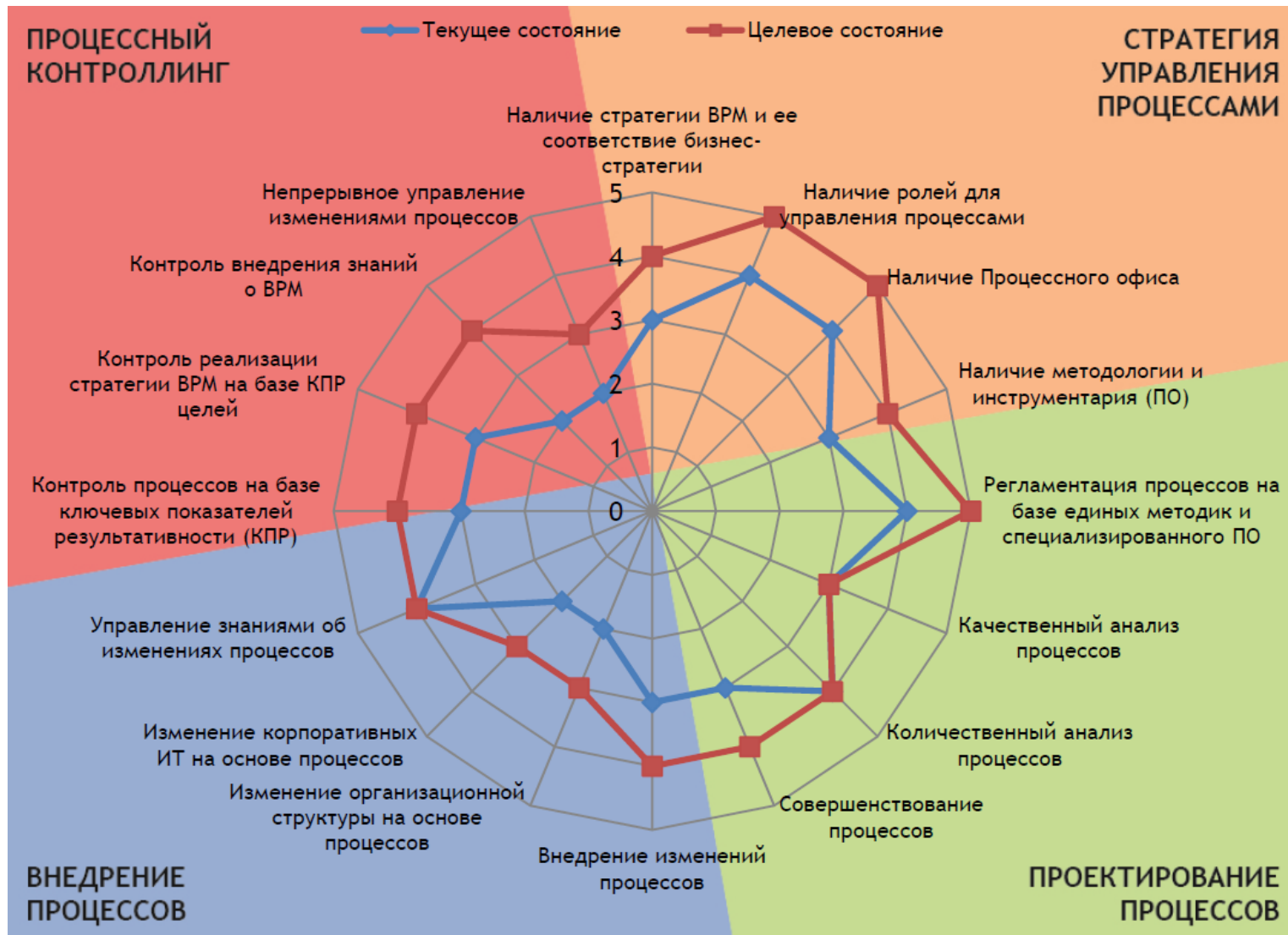
Шкалы зрелости бизнес-процессов

Модель зрелости управления бизнес-процессами Gartner

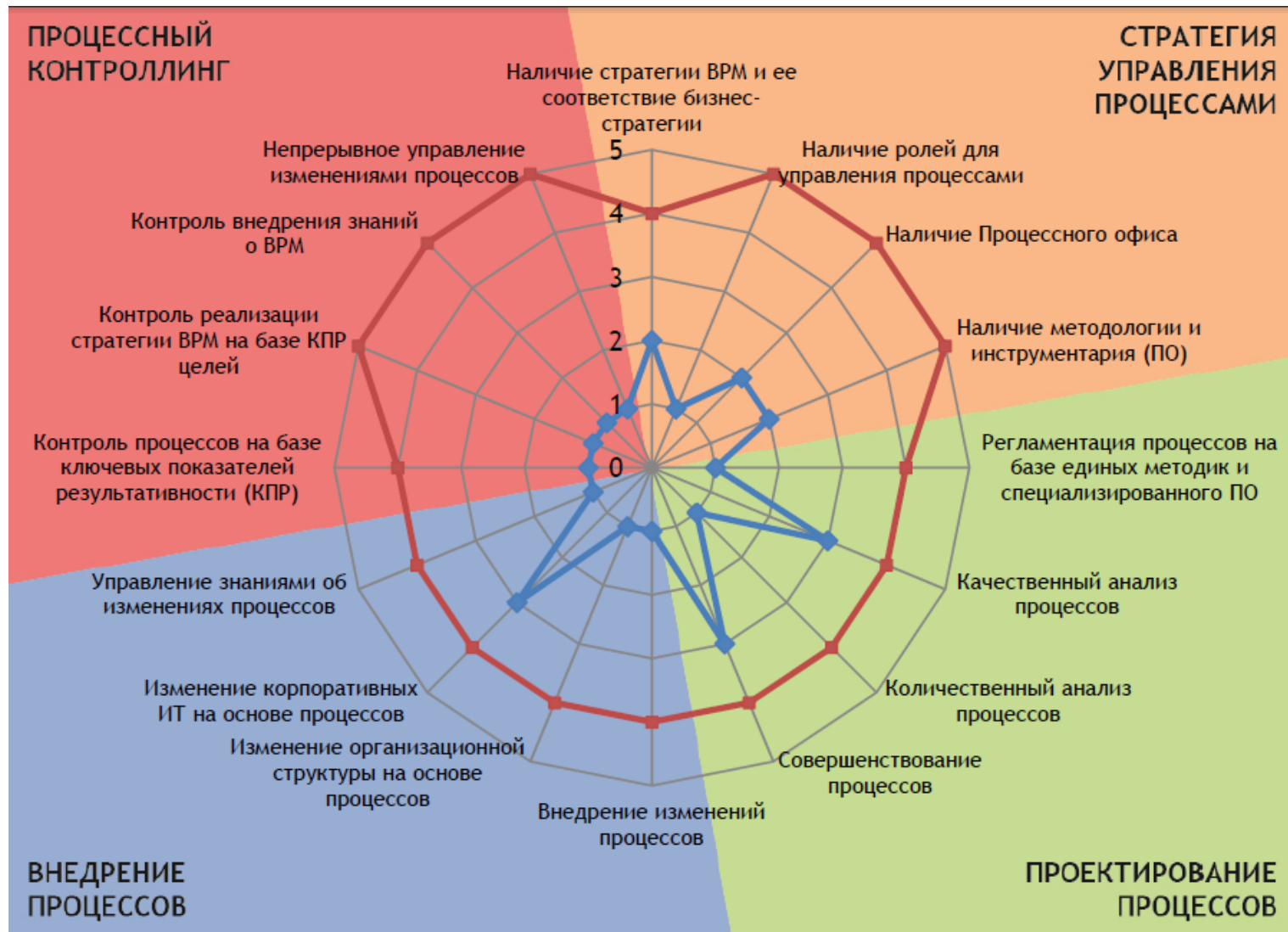


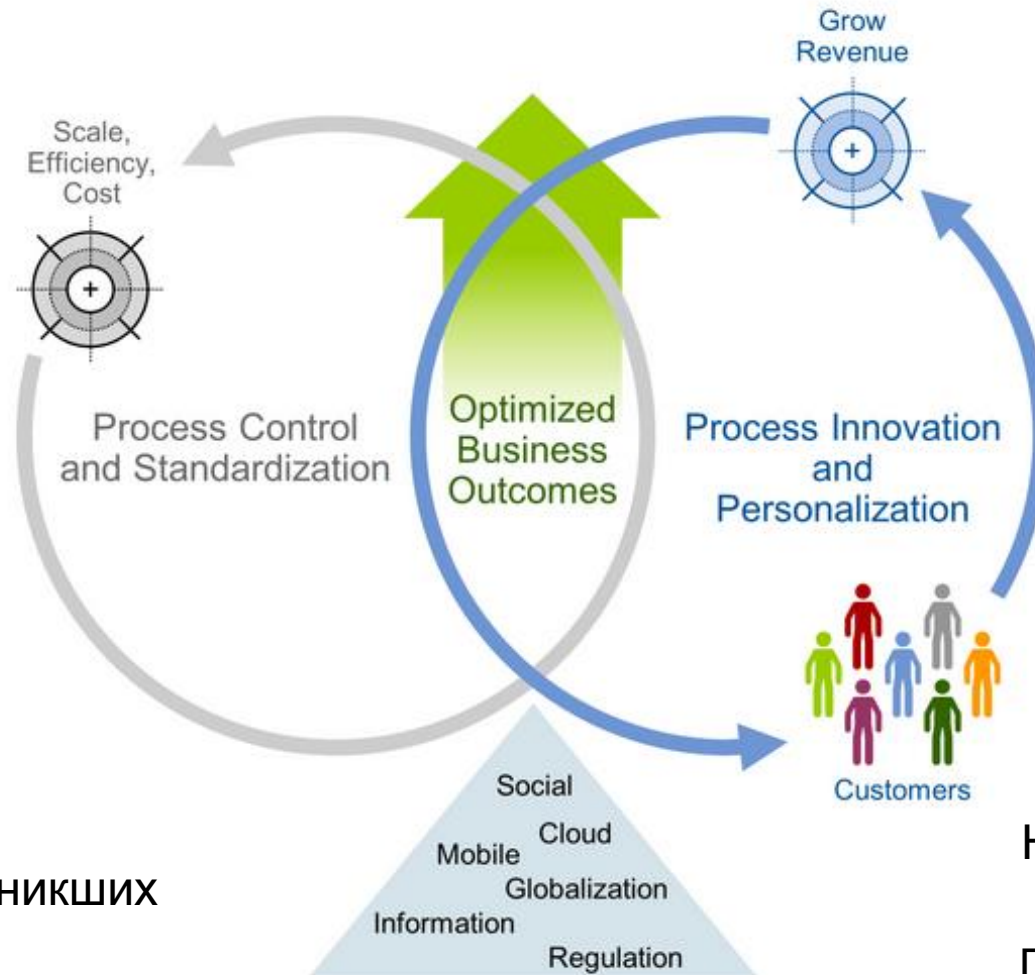
Важная точка принятия решения для повышения уровня зрелости

Оценка уровня BPM-зрелости международной компании



Оценка уровня BPM-зрелости российской компании





As Is:

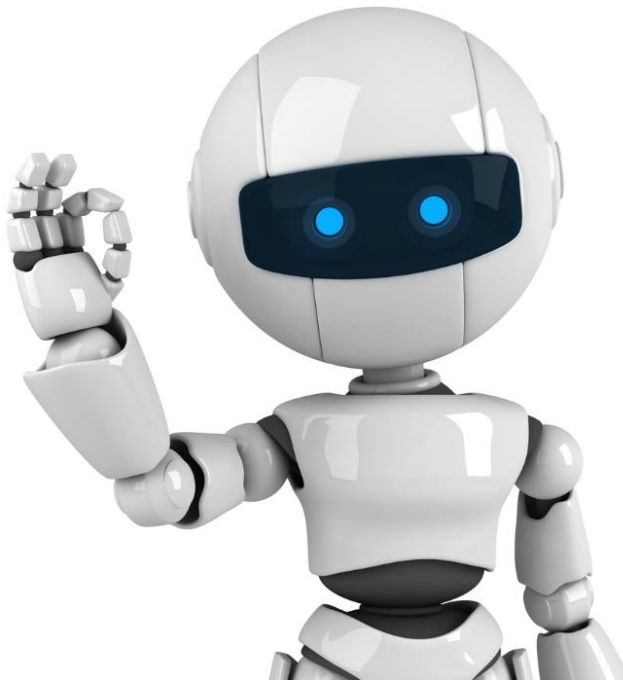
Автоматизация
процессов, возникших
в до-ИТ-эпоху

To Be:

Новые процессы
на основе
преимуществ ИТ

Технологии Robotic Process Automation

- **Robotic Process Automation (RPA)** – роботизированная автоматизация процессов - технология использования программных роботов для автоматизации бизнес-процессов
- **Робот** – программное обеспечение, способное симулировать стандартные и повторяющиеся операции, которые выполняют сотрудники в информационных системах и приложениях



Robotic Process Automation - преимущества

- Роботы готовы выполнять поставленные задачи 24 часа в сутки, они не болеют, не ходят в отпуск, у них не бывает плохого настроения
- Роботы не ошибаются. Единоразово правильно настроенный робот выполняет свои задачи без ошибок, которые периодически будут возникать у человека
- Когда исполняемый процесс требует модификации, роботу достаточно изменить правила работы (модифицировать модель), сотрудников надо переучивать
- Роботы ведут 100% лог своих действий. Это особенно важно для соответствия законодательным требованиям
- Роботу не нужно рабочее место в офисном центре и медицинская страховка



Cost Savings

Robotic process automation can create a

25–50%
cost savings.



Efficiency Gains

Typically, one robot can do the work of

two to five FTEs.



Greater Performance and Quality

Out of every 100 steps, a human is likely to make


10 errors,
even when carrying out somewhat redundant work.

Source: IRPA

Кейс «Мегафон», автоматизация юридической функции

- Автоматизация юридических процессов началась с услуги «Анализ закупки за час», которую «МегаФон» предлагает любому участнику торгов
- Она позволяет проводить программный анализ закупочной документации на предмет необоснованного ограничения участия и наличия обязательных положений 44-ФЗ, анализировать верность выбранного государственным заказчиком вида процедуры закупки и порядка ее соблюдения.
- Система формирует жалобу и подбирает соответствующие прецеденты в автоматическом режиме



 МЕГАФОН | Юридические услуги

УСЛУГИ

ПРОЕКТЫ

LEGALAPE 2.8

ПАРТНЕРСТВО

1500

поданных жалоб на действия заказчика

30 000

проанализированных госзакупок

90%

выигранных судебных процессов по госзакупкам

Анализ закупки за час

Проверьте возможность выиграть государственную закупку по 44-ФЗ

Стоимость и сроки

10 000 ₽

вкл. НДС

60 минут

Проверка по дополнительным параметрам может быть проведена по запросу. Стоимость каждого параметра – от 2000 руб.

Повышение качества планирования

Искусственный интеллект отслеживает изменения в данных, обновляет модели расчета, создает **рекомендации** при планировании и поддерживает **максимальную точность** прогноза

Выгоды для бизнеса:

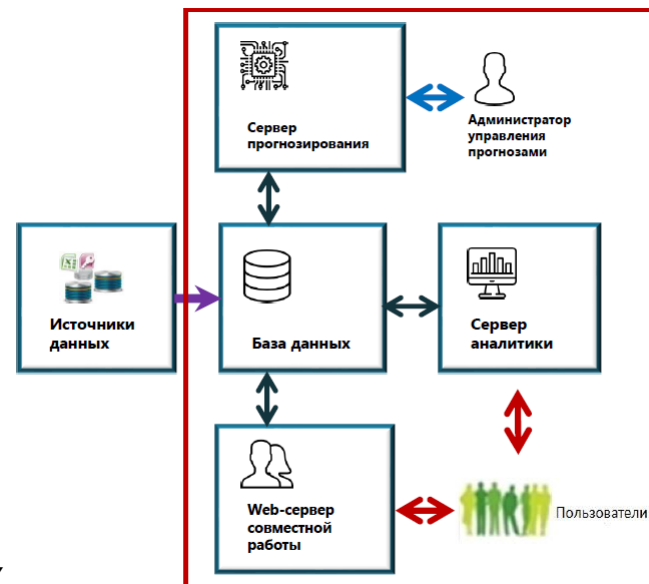
- увеличения точности прогноза до «98%»
- высвобождение оборотных средств на «30%»
- увеличение прибыли на «3 –5%»
- увеличение скорости принятия решений –минуты вместо дней

Выгоды по времени:

- срок внедрения от 2-х до 6 месяцев
- снижение времени доступа к информации в разы
- увеличение скорости анализа информации в разы

Выгоды по стоимости внедрения и обслуживания:

- ТСО ≈ «50%» к среднему по отрасли

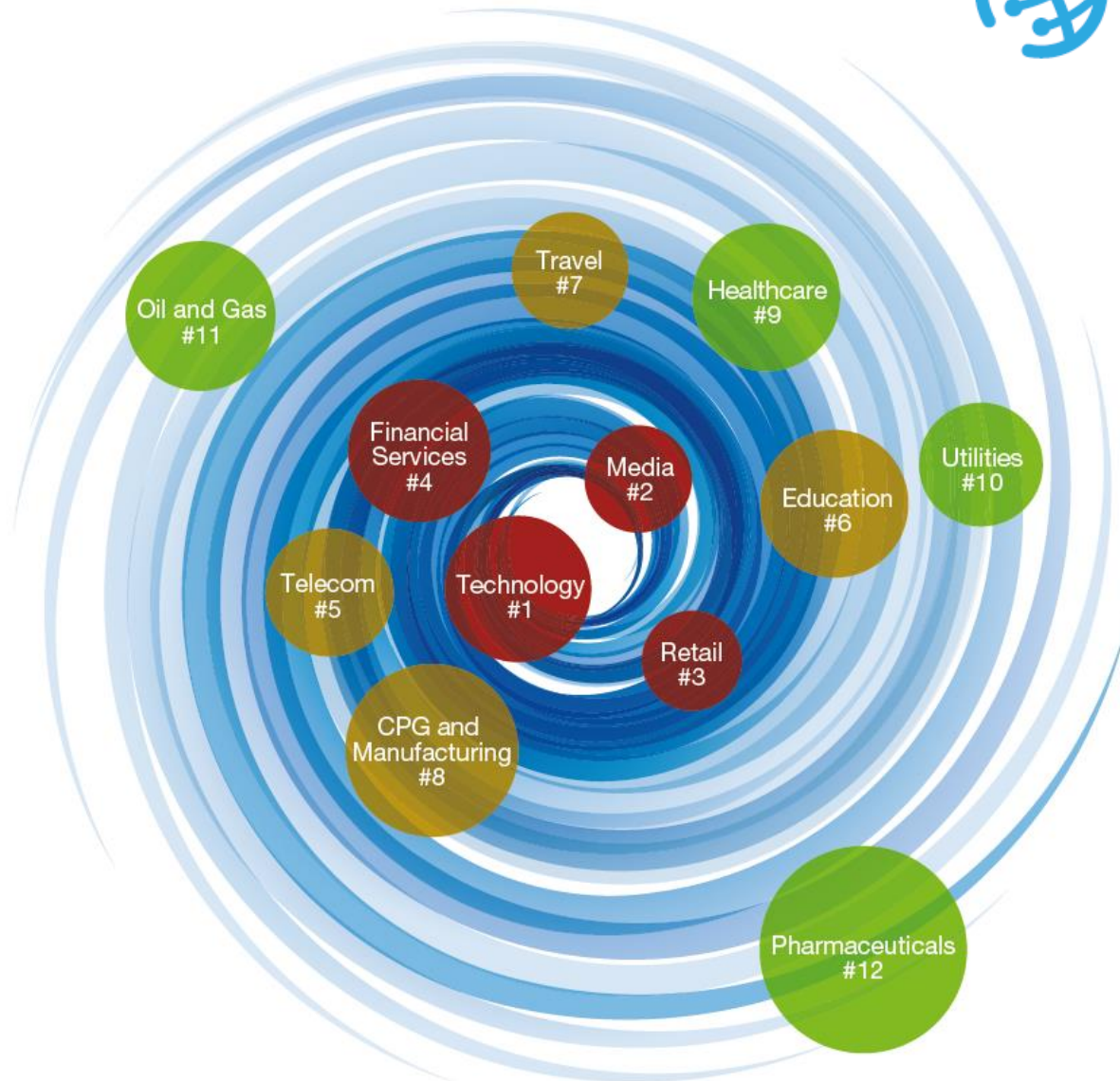


 **Novo BI**

Целевая модель : «уберизация» полевых сервисов

- ВР реализует проект трансформации модели эксплуатации производственных активов в сторону аутсорсинга всего объема услуг по ТОиР на индивидуальных подрядчиков (фрилансеров)
- Данные подрядчики - сертифицированные физические или юридические лица, которые могут претендовать на работы в соответствии с их квалификацией и доступностью в месте проведения работ
- Для работы с независимыми подрядчиками ВР предоставляет им мобильное приложение, в котором содержится описание объектов, требования к работам, история эксплуатации, требования по ПБ ОТ и цифровые инструкции к работам
- Также, ВР производит контроль качества и соответствия требованиям выполненных работ в реальном времени через приложение





Все отрасли и
игроки в них
будут рано или
поздно будут
вынуждены
пройти через
цифровую
трансформацию

Представляюсь

Коптелов Андрей Константинович

- Консультант в области управления бизнес-процессами и информационными технологиями
- Более 20 лет специализации в области процессного управления
- Руководство немецкой консалтинговой практикой IDS Scheer /Software AG
- Более 70 завершенных проектов в области оптимизации процессов и внедрения ИТ
- Более 120 выступлений на конференциях
- Более 200 публикаций в российских изданиях
- Бизнес-тренер программ MBA, EMBA, DBA в бизнес-школах ИБДА РАНХИГС, ВШБИ НИУ ВШЭ, МИИТ
- Директор программы mini MBA «Операционная эффективность и совершенствование бизнес-процессов» ВШБИ НИУ ВШЭ
- Бизнес-тренер в Luxoft-Training и IT Expert
- Вице-президент ABPMP Russia



Адрес: koptelovak@yandex.ru

Телефон: [8-916-131-11-69](tel:8-916-131-11-69)

Сайт: koptelov.info

Дополнительная информация



Видео по управлению бизнес-процессами



Видео ABPMP Russia



Ищите работу аналитика, или ищите себе в команду аналитиков