

ЕСМ vs BPM – лыжи или сноуборд.
Что выбрать для управления бизнес-процессами?



Максим Диденко
Руководитель проектов компании DIRECTUM

1. Предпосылки оптимизации бизнес-процессов
2. Тренды процессного управления
3. Этапы управления процессом
4. Что выбрать: BPM или ESM?



Впереди проект оптимизации. Что выбрать?



Длительное согласование

Чрезмерная загруженность руководителей

Нарушение обязательств перед партнерами

Нет четкого представления, чем заняты сотрудники

Сложно отследить, на каком этапе выполнение задачи



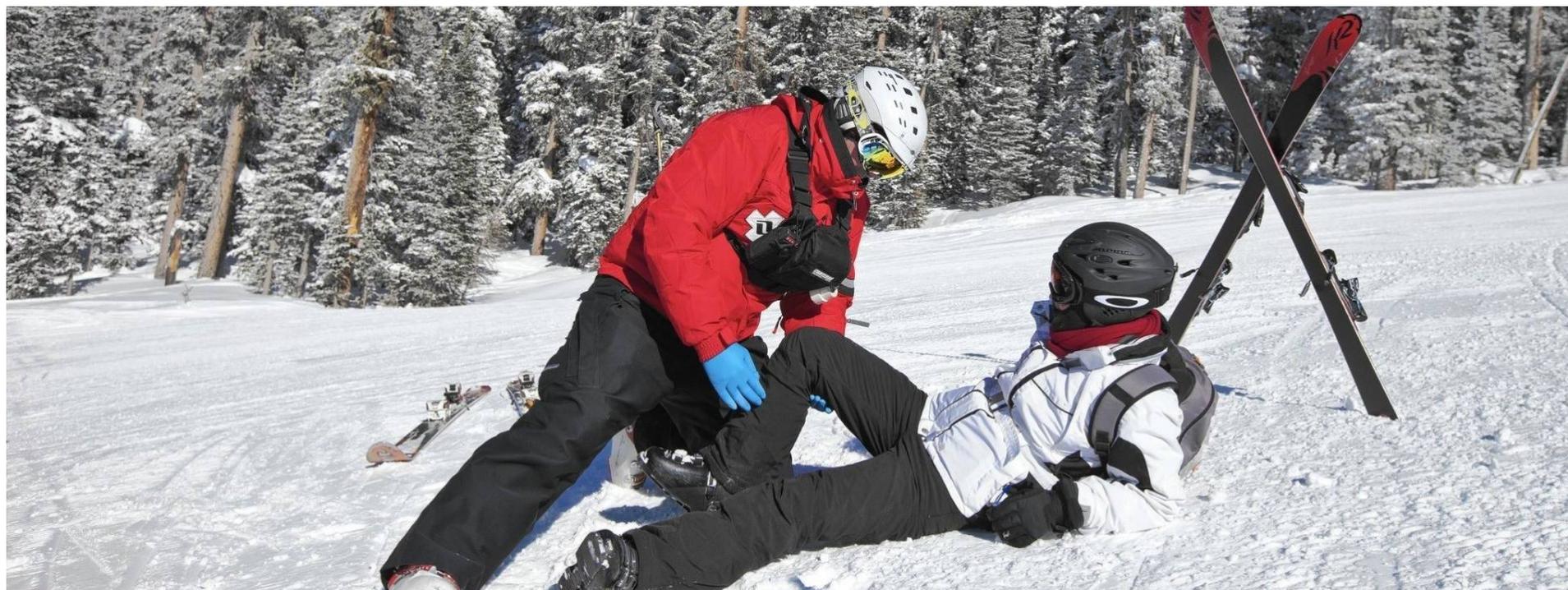
Последствия «плохих» процессов



Потеря клиентов

Отставание от конкурентов

Снижение прибыли и рост издержек



Тренды процессного управления



Нет	Да
Описать все процессы организации	Оптимизировать ключевые процессы
Тщательно выстроить все процессы	Быстро внести изменения в процессы
	Цифровизация

Управление процессом



Моделирование



Исполнение



Анализ

Системы для управления процессами



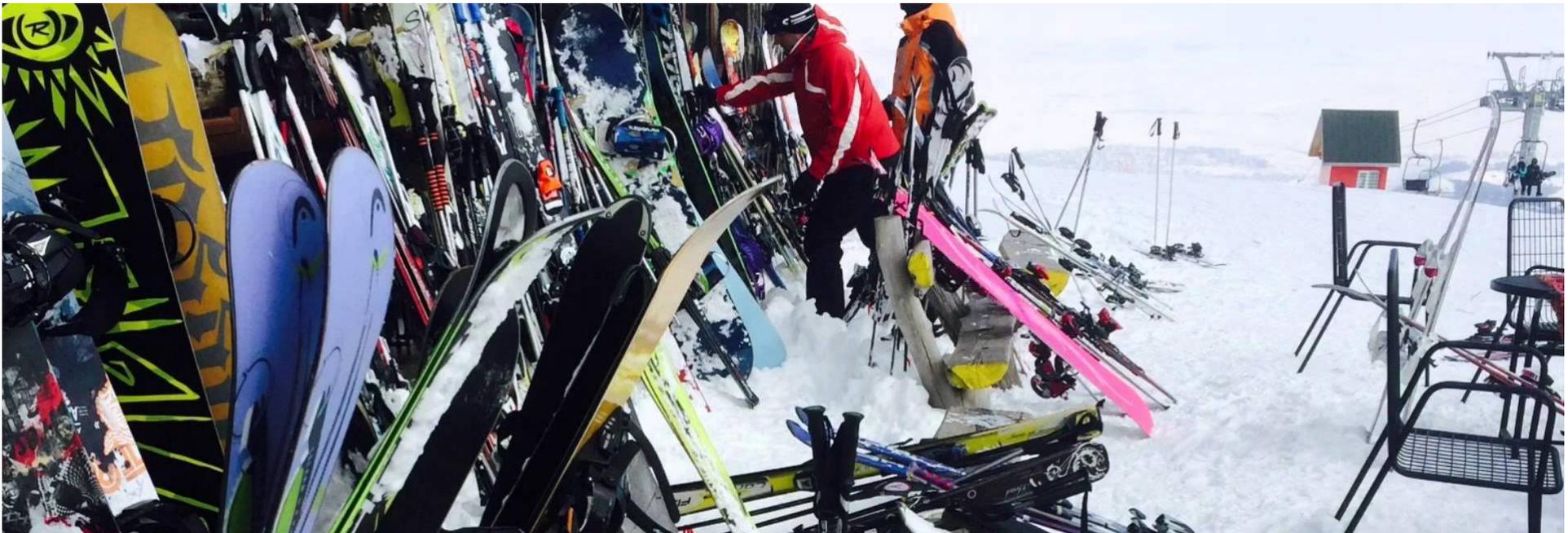
Класс	Моделирование	Исполнение	Анализ
Системы бизнес-моделирования	+		+
BPM	+	+	+
ECM	+	+	+
ERP		+	
Специализированные (CRM, HRM...)		+	
BI			+

Как нарисовать процесс?

Можно ли настроить процесс без программирования?

От чего идти – от процесса или контента?

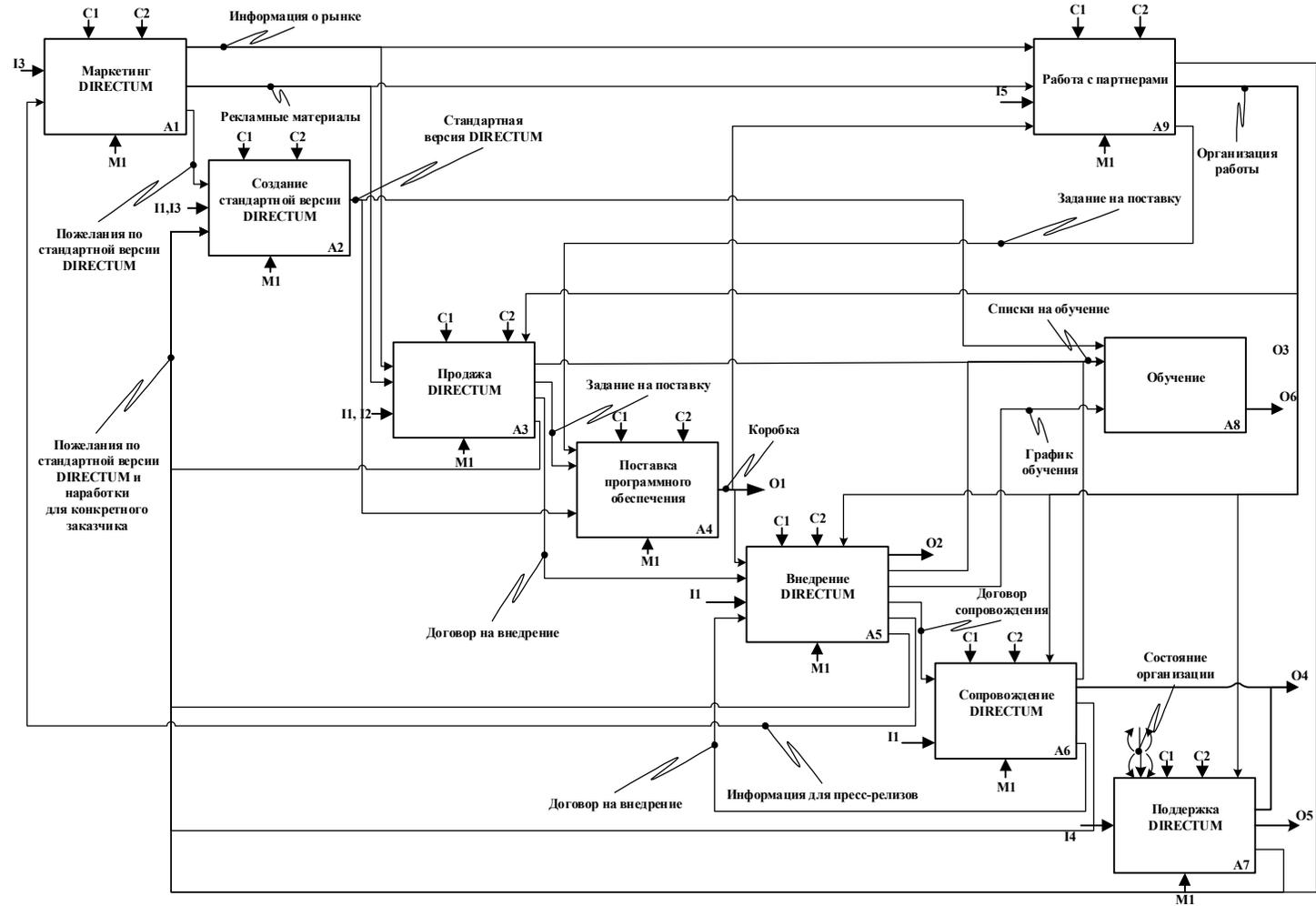
Как анализировать процесс?



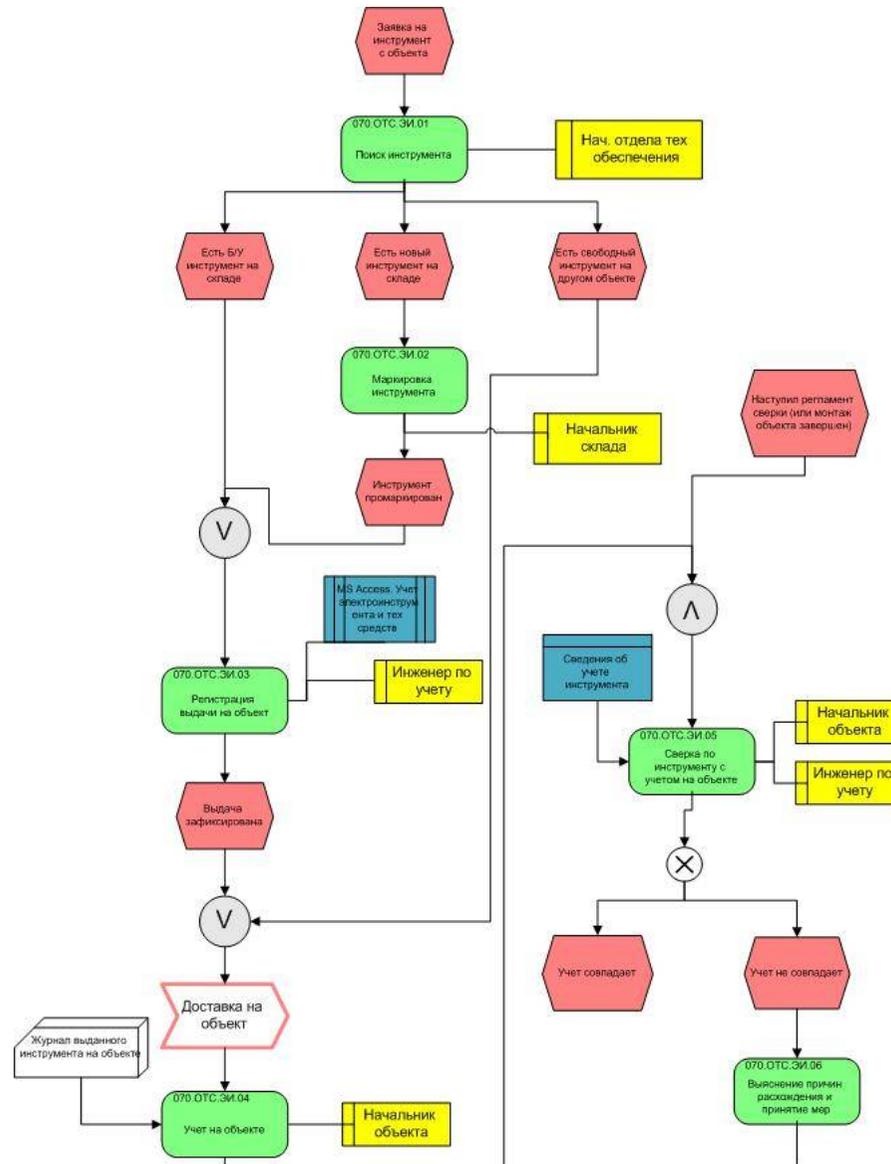
Нотации для моделирования



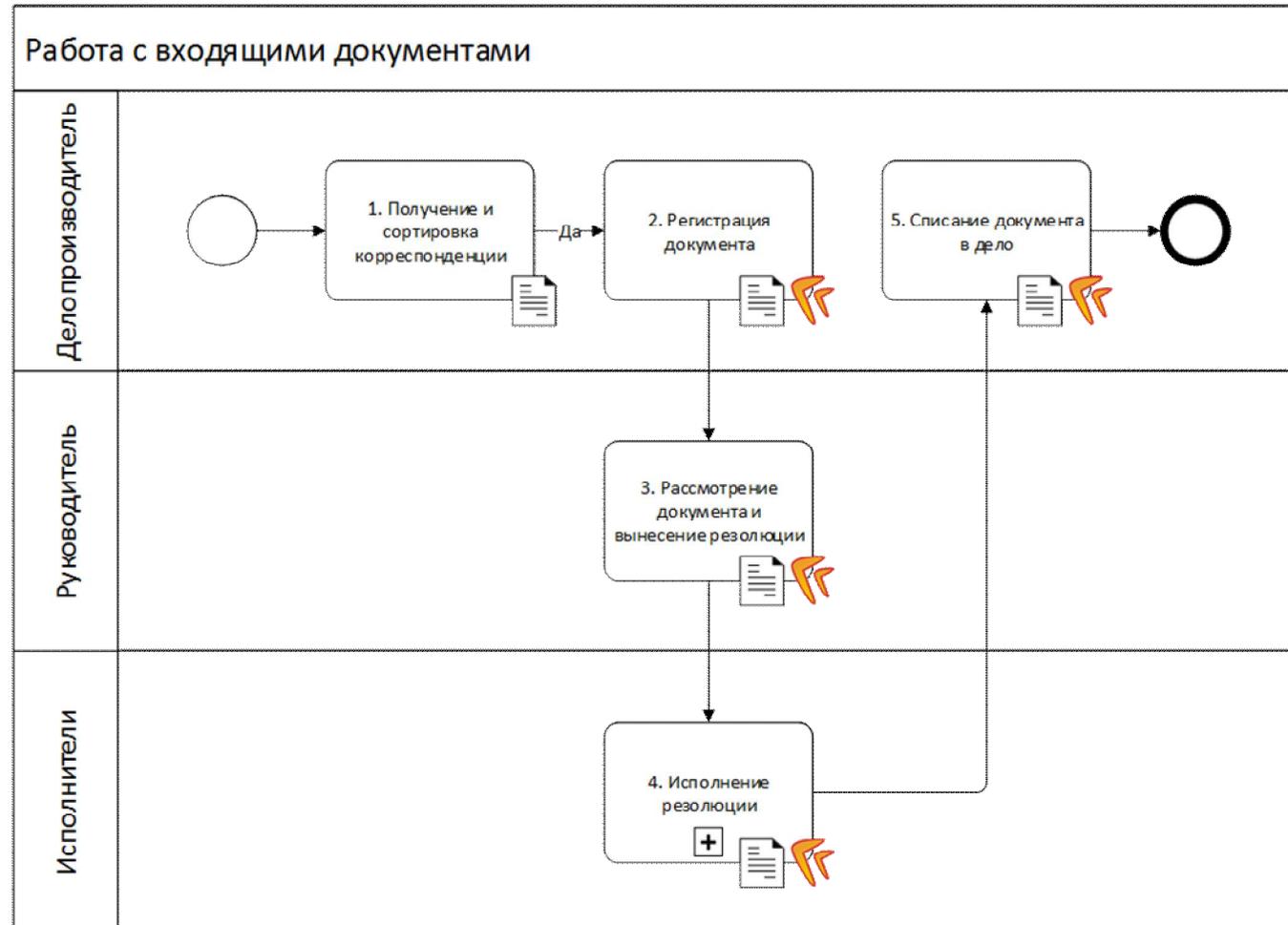
IDEFO
EPC
BPMN



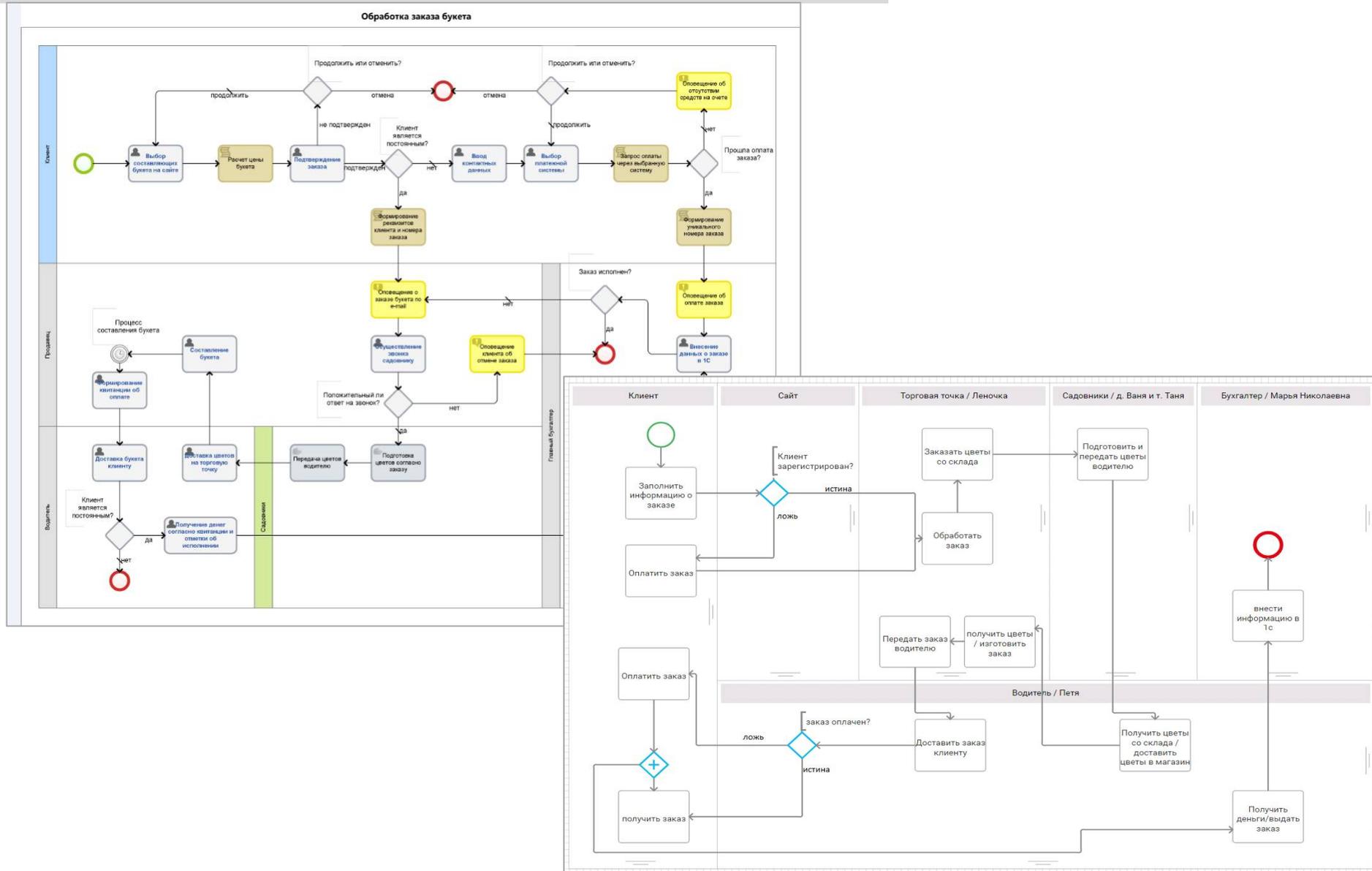
IDEFO
EPC
BPMN



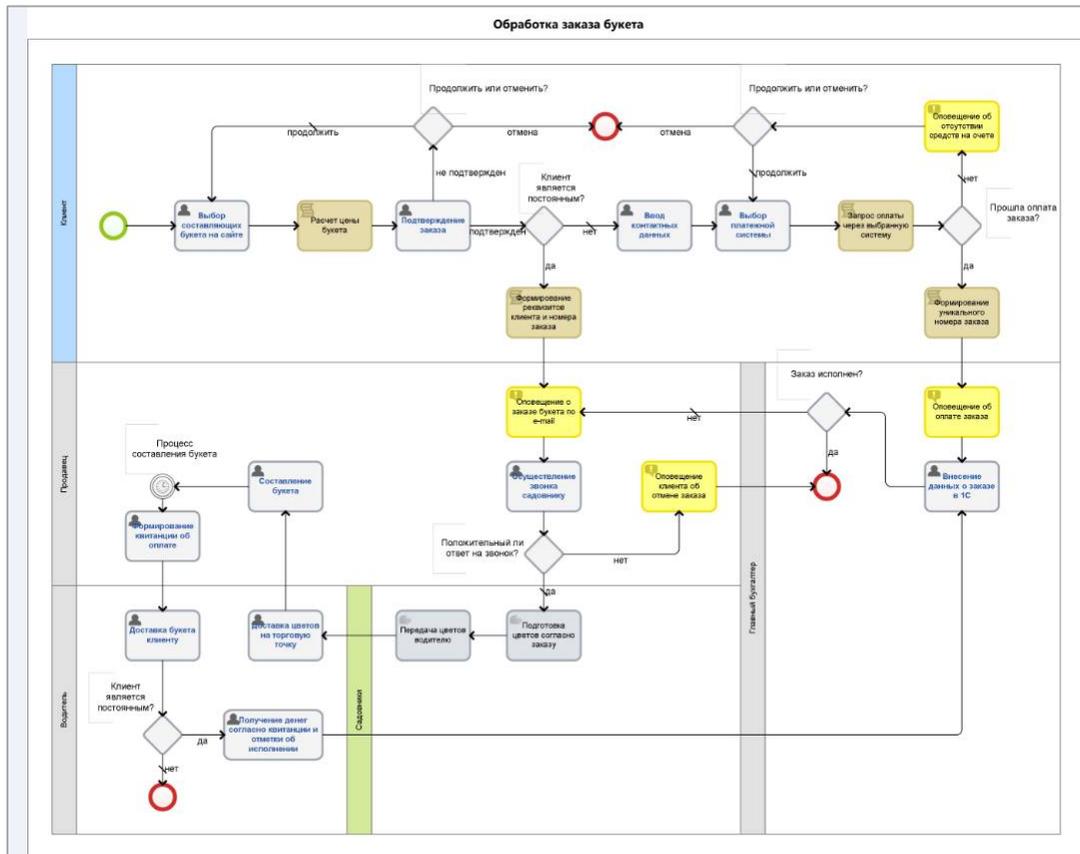
IDEFO
EPC
BPMN



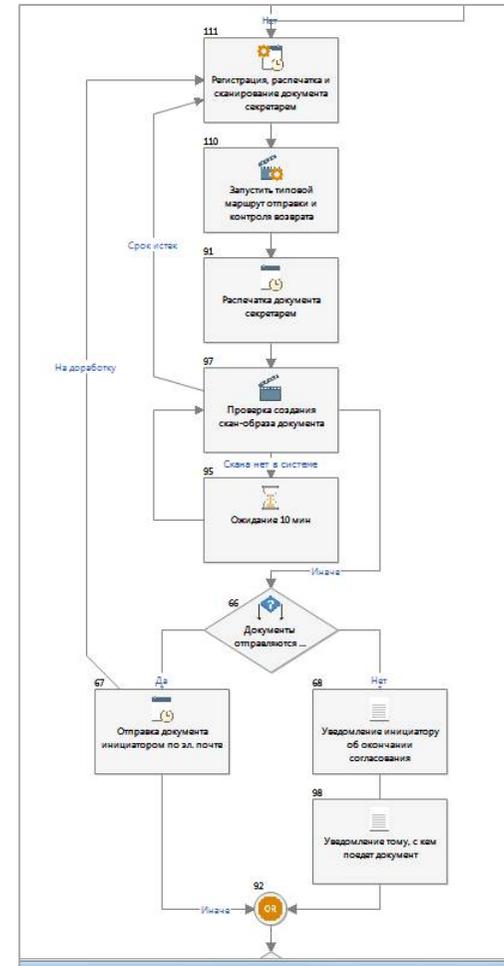
Моделирование процессов



Моделирование процессов

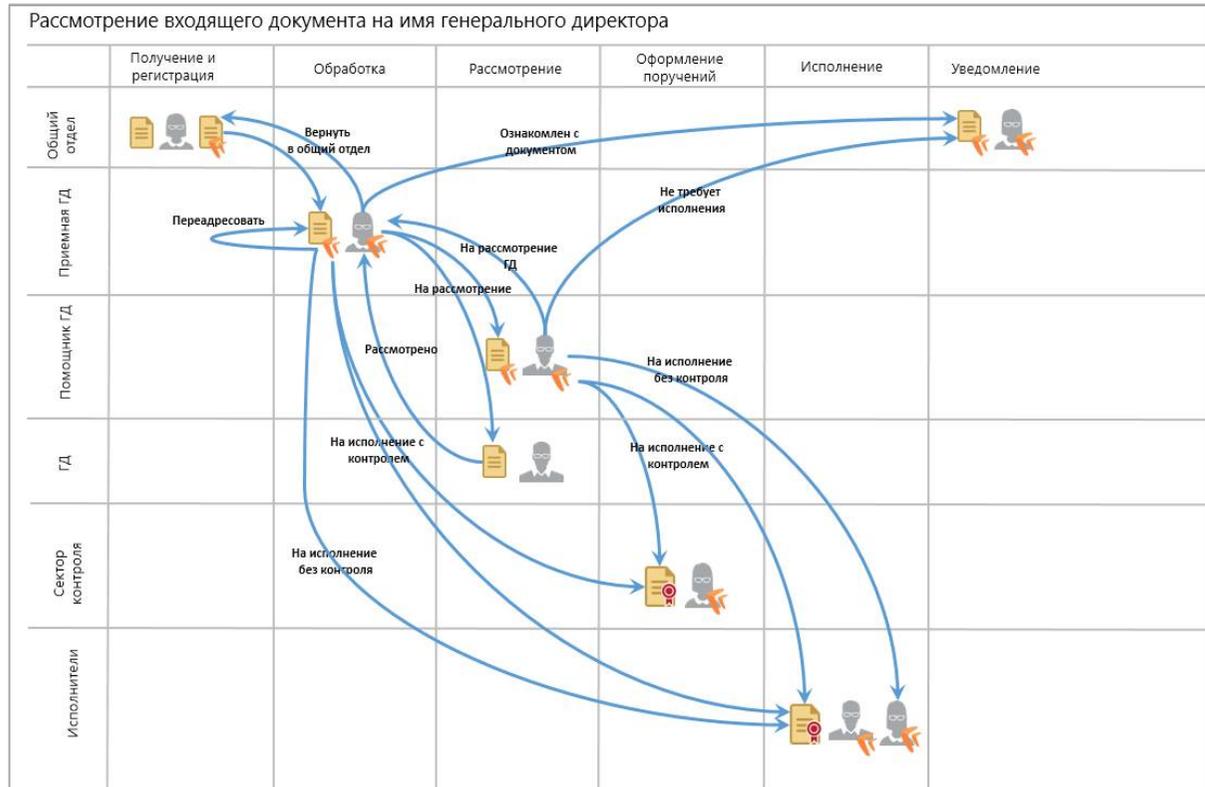
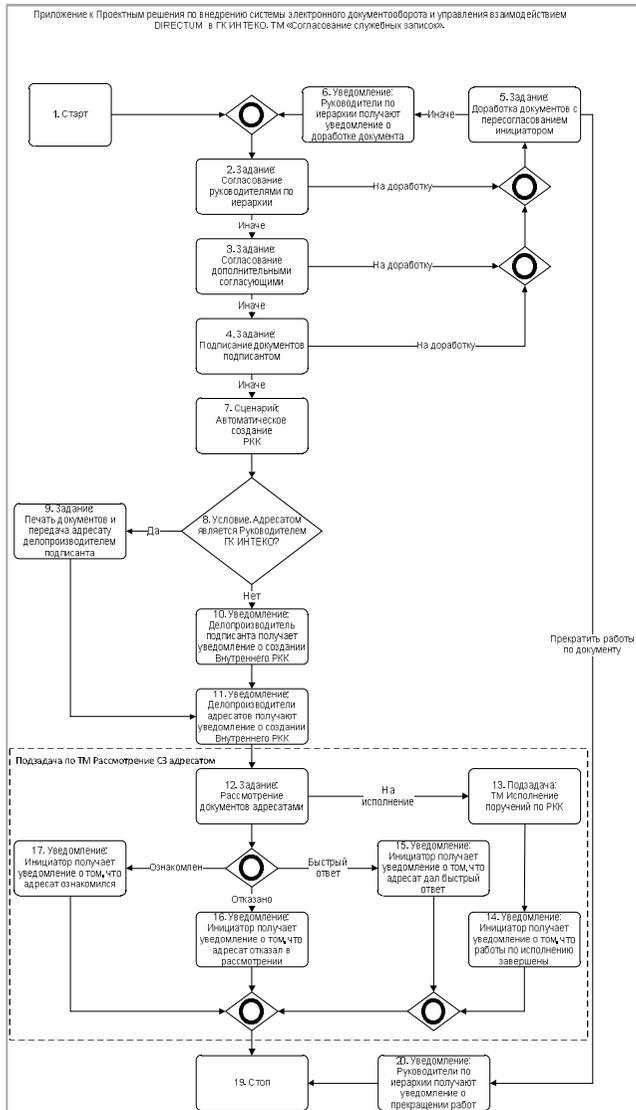


Моделирование в BPM

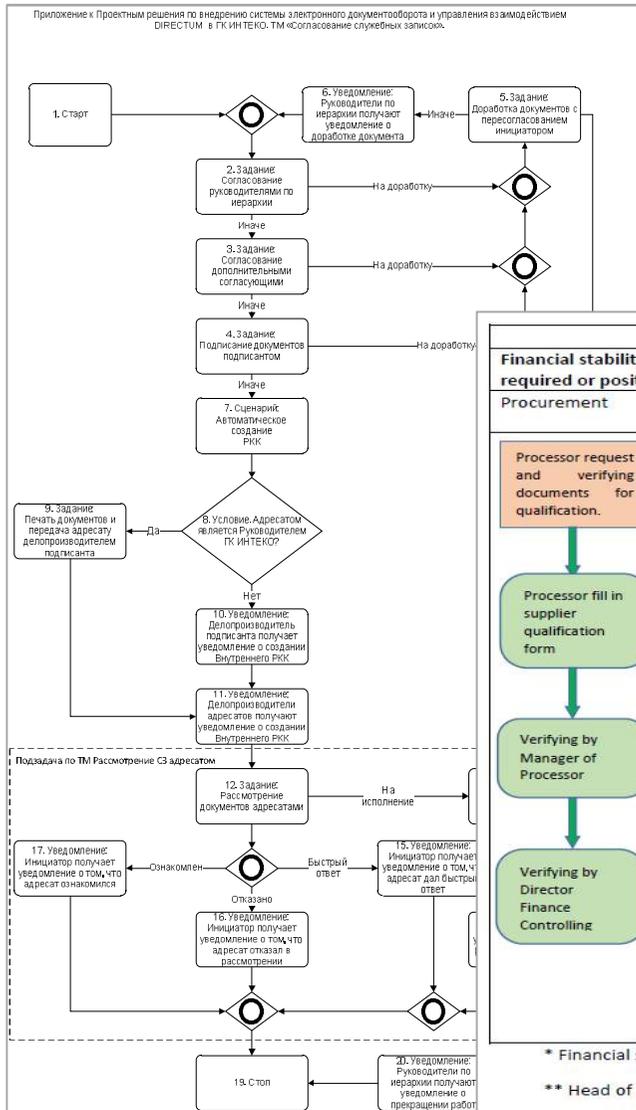


Моделирование в ECM

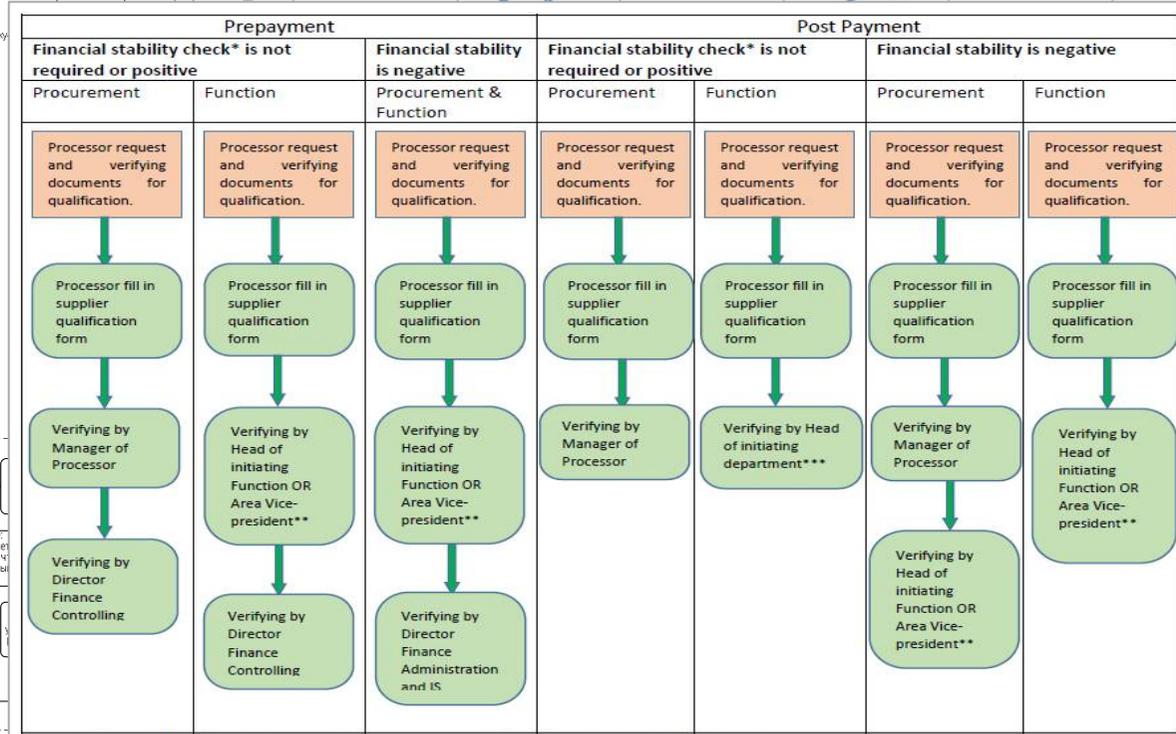
Примеры схем для бизнеса



Примеры схем для бизнеса



Рассмотрение входящего документа на имя генерального директора



* Financial stability check is required for vendors with a turnover of USD 50,000 and above.
 ** Head of initiating Function OR Area VP: Director - for Functions, Area VP - for Areas.
 *** Head of initiating department: at least first 'manager level' above initiator's position.

Моделирование без программирования

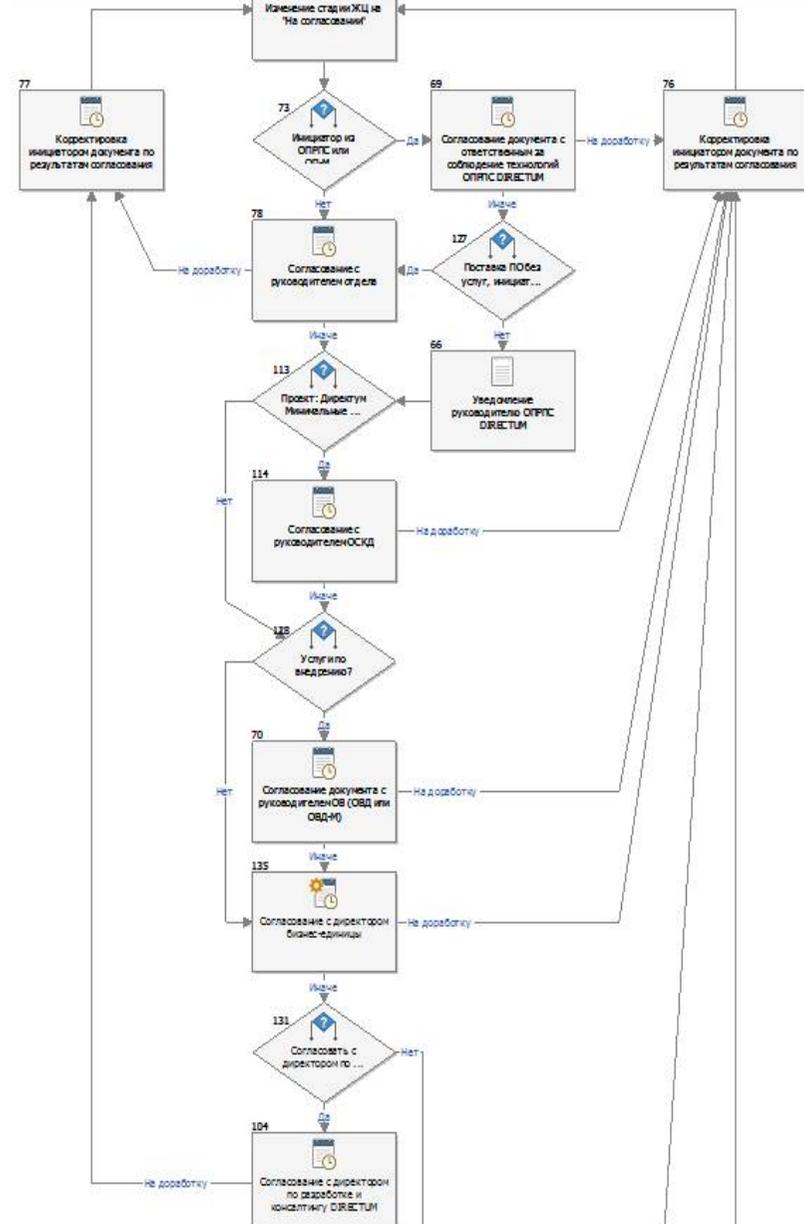


Моделирование без программирования

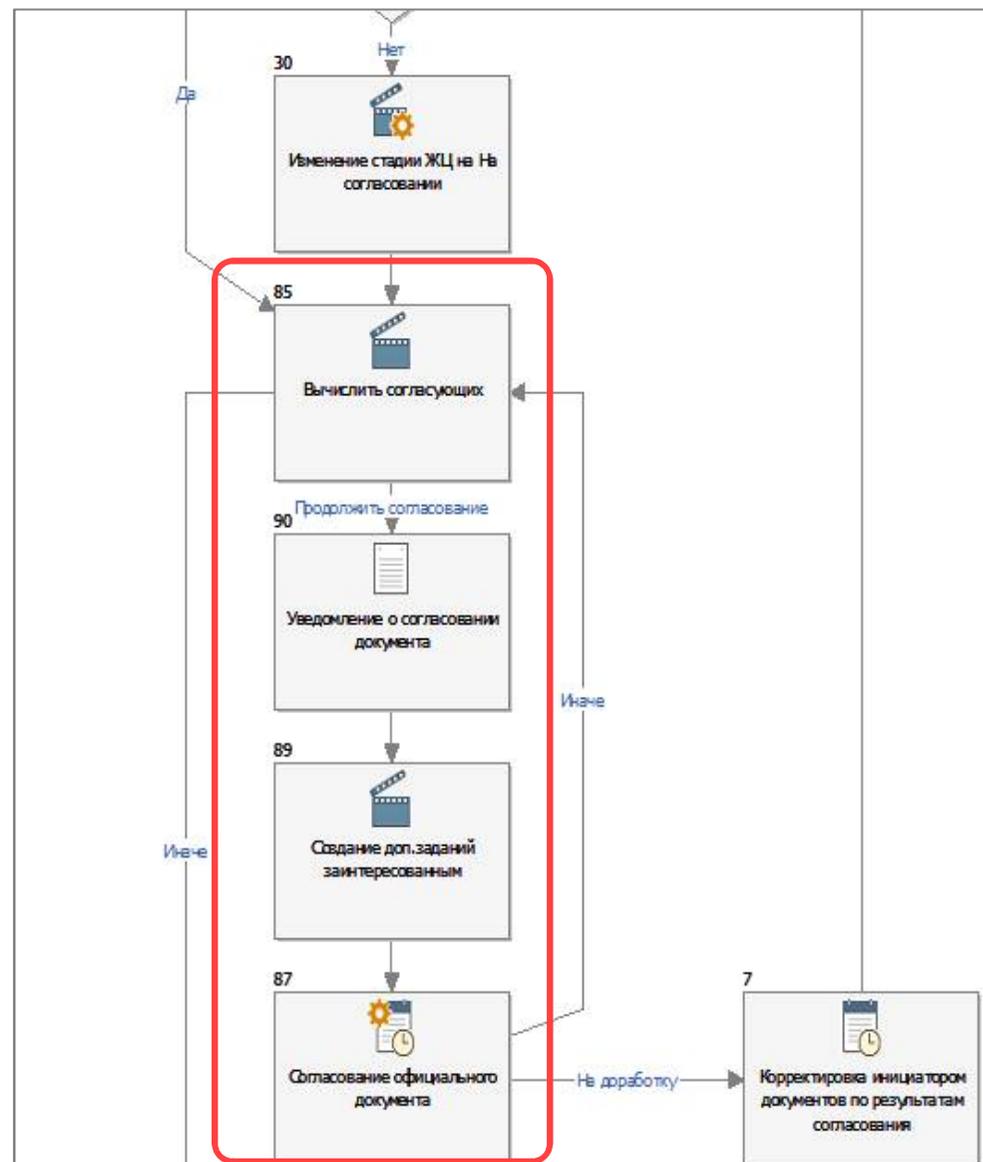
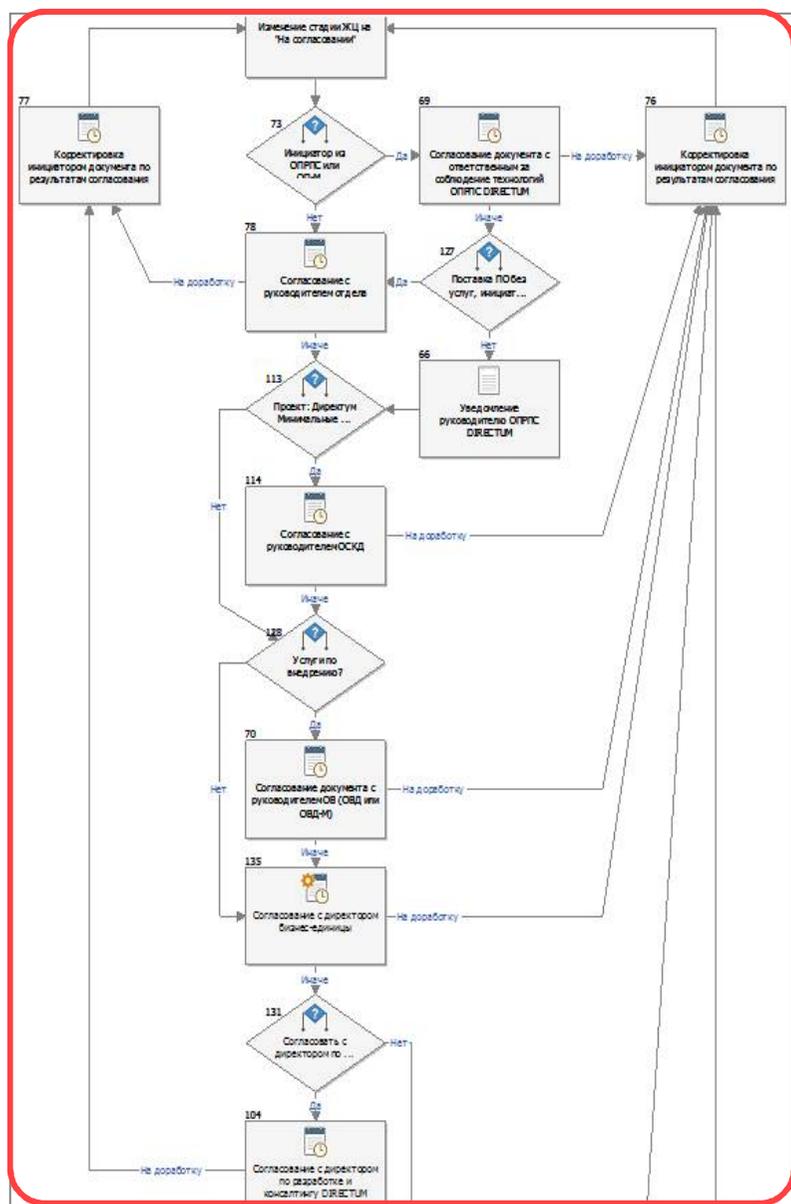
6 разных маршрутов согласования

Сложность сопровождения

Частые ошибки при инициации процесса



Без программирования?



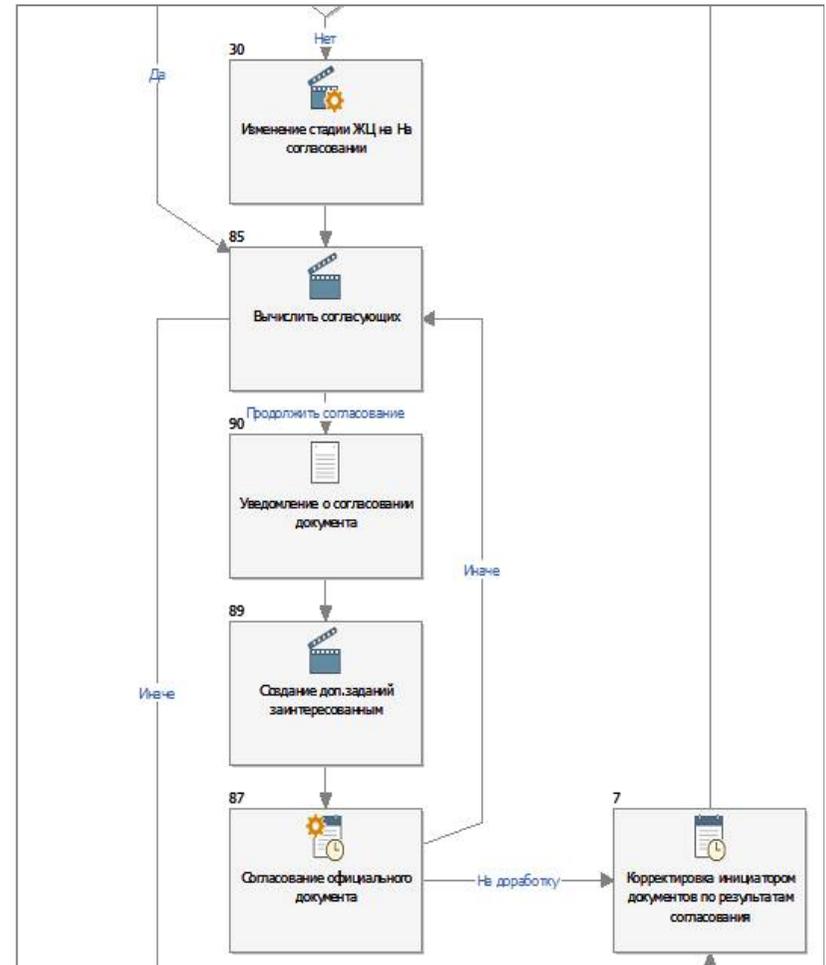
Моделирование без программирования



1 маршрут согласования

Простота сопровождения

Легкость инициации процесса





- | | | |
|----------------------------------|--------|------------------|
| Обращение в поддержку | -----> | Заявка |
| Согласование заявления на отпуск | -----> | Заявление |
| Согласование договоров | -----> | Договор |
| Выдача справок по НДФЛ | -----> | Справка |

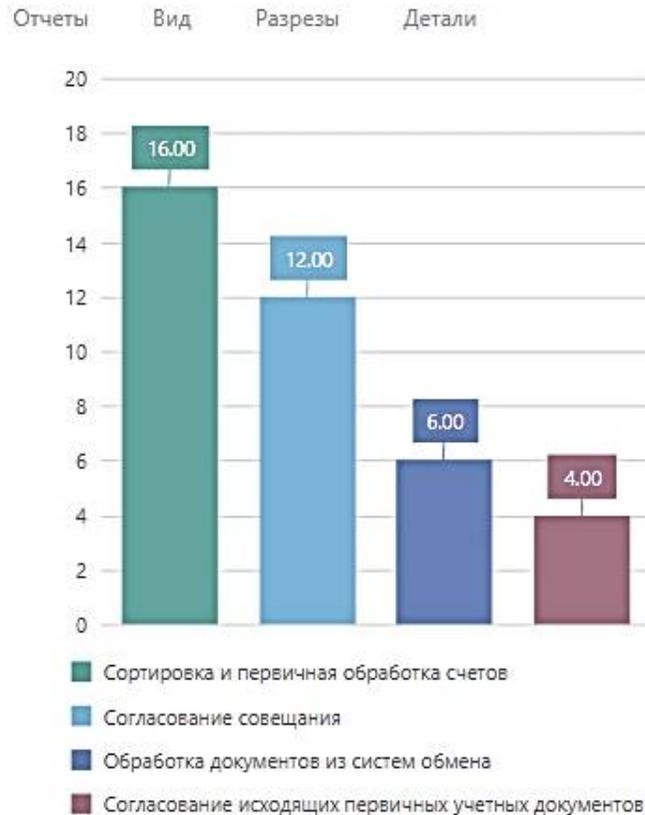
Прозрачность процесса (workflow)

«Узкие» места

Принятие управленческих решений

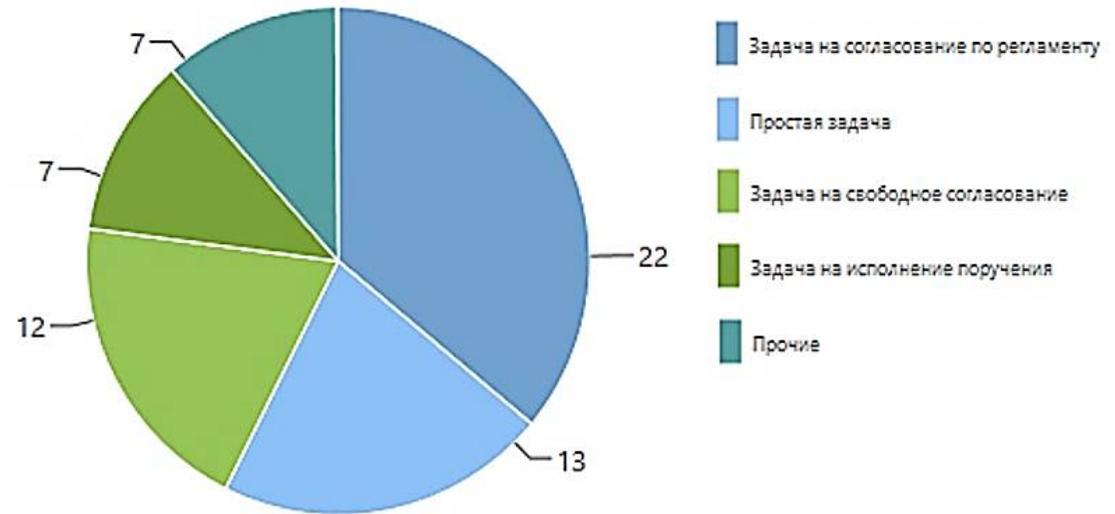
Оптимизация бизнес-процессов

Среднее время согласования документов



Задачи

с нарушением срока исполнения



СОТРУДНИКИ С ВЫСОКОЙ ЗАГРУЗКОЙ

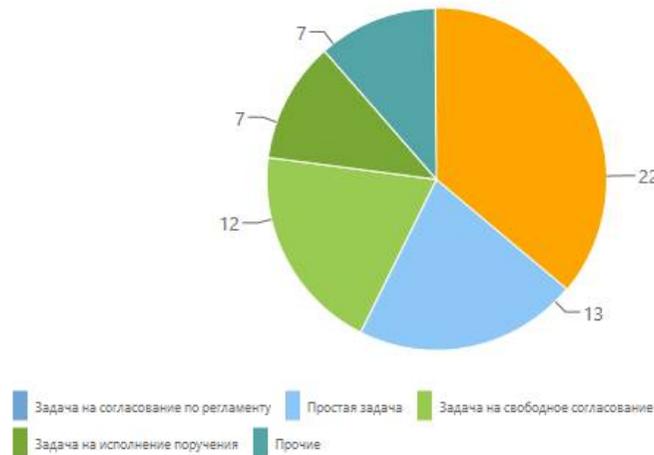


Мониторинг и анализ процессов



Задачи

с нарушением срока исполнения



Динамика количества задач

по типу "Задача на согласование по регламенту"



Задания с нарушением срока

по типу задачи "Задача на согласование по регламенту"

Имя	Исполнитель	Срок	Задержка	Статус
Отправьте контрагенту: Договор №Д-18/9 от 11.04.2018 с АО "ГАЗНЕФТЬБАНК" "Поставка ПО"	Соболева Н.Н.	12.04.2018	5 дн.	В работе
Согласуйте: Договор №Д-18/9 от 03.04.2018 с КУ АКБ "ГЛАБАНК" ЗАО ГК АСВ "Поставка ПО"	Законев А.П.	06.04.2018	3 дн.	Выполнено
Проконтролируйте возврат: Договор №Д-17/7 от 03.10.2017 с ТехСнаб, ООО "Закупка кабельной продукции"	Соболева Н.Н.	04.04.2018	3 дн.	Выполнено
Проконтролируйте возврат: Договор №Д-18/6 от 30.03.2018 с АО "ГАЗНЕФТЬБАНК" "Поставка ПО"	Соболева Н.Н.	04.04.2018	3 дн.	Выполнено
Проконтролируйте возврат: Договор №Д-18/7 от 30.03.2018 с АО "ГАЗНЕФТЬБАНК" "Поставка ПО"	Соболева Н.Н.	02.04.2018	1 дн.	Выполнено
Отправьте контрагенту: Договор №Д-18/6 от 30.03.2018 с АО "ГАЗНЕФТЬБАНК" "Поставка ПО"	Соболева Н.Н.	02.04.2018	1 дн.	Выполнено
Отправьте контрагенту: Договор №Д-17/7 от 03.10.2017 с ТехСнаб, ООО "Закупка кабельной продукции"	Соболева Н.Н.	02.04.2018	1 дн.	Выполнено
Зарегистрируйте: Договор №Д-17/7 от 03.10.2017 с ТехСнаб, ООО "Закупка кабельной продукции"	Соболева Н.Н.	28.03.2018	2 дн.	Выполнено
Согласуйте: Договор №Д-18/4 от 27.03.2018 с Ф. "ГАМИД" ОАО АКБ "ЭЛЬБИН" Г. ВЛАДИКАВКАЗ "Поставка ПО"	Суворова Е.А.	28.03.2018	10 дн.	Выполнено
Зарегистрируйте: Договор с АО "ГАЗНЕФТЬБАНК" "Поставка ПО"	Соболева Н.Н.	27.03.2018	3 дн.	Выполнено
Проконтролируйте возврат: Договор №Д-18/2 от 26.01.2018 с АО "ГАЗНЕФТЬБАНК" "Поставка запасных частей"	Соболева Н.Н.	29.01.2018	1 дн.	Выполнено

BPM vs ECM



Функция	ECM	BPM
Редактор процессов	+	++
Исполнение процессов	+	+
Произвольные задачи	+	+
Анализ процессов	+	+
Работа с контентом	++	+

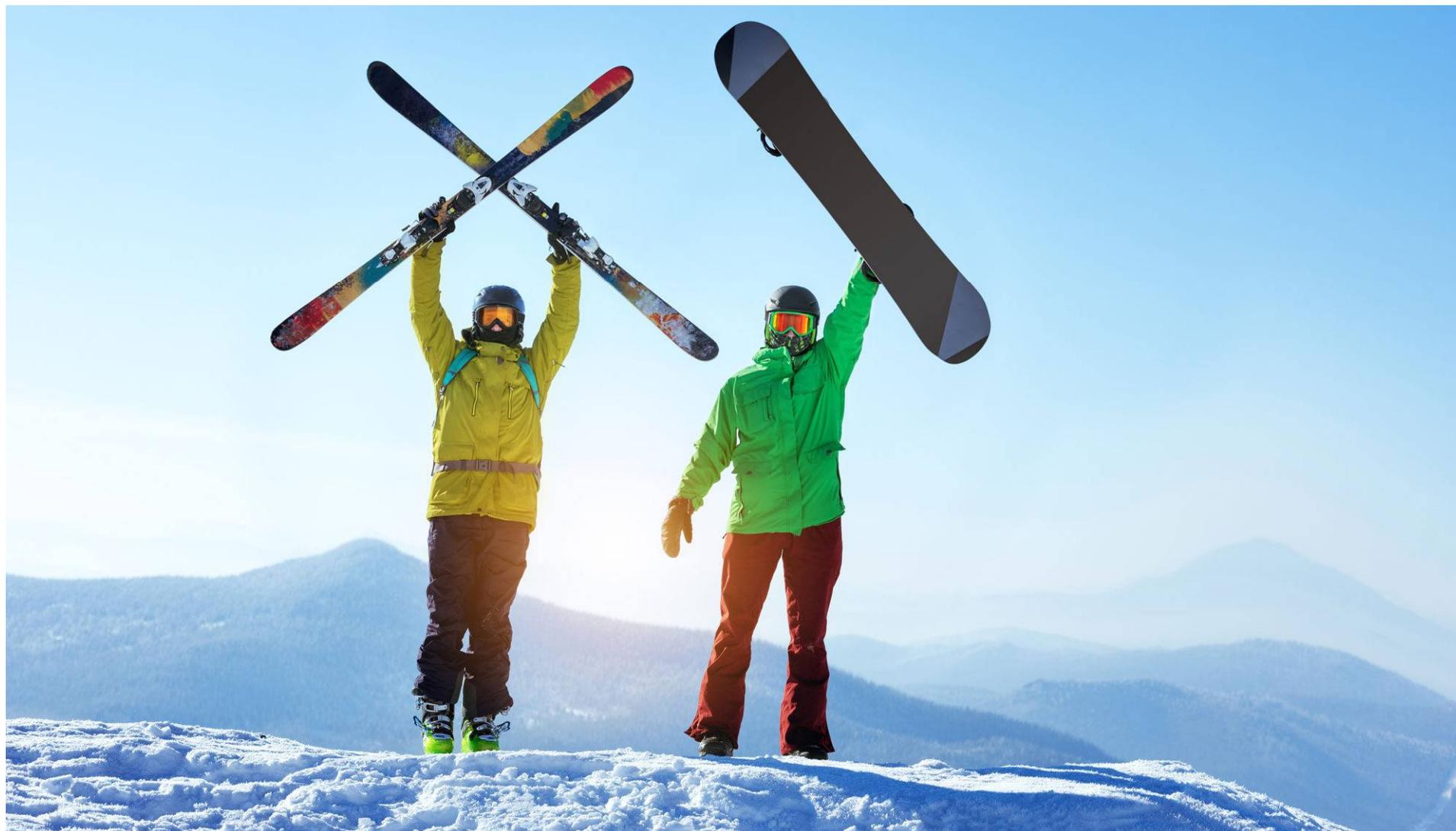
Как выбирать систему?



Ключевой критерий	Классические критерии
Под какие бизнес-задачи выбирается система?	Технология внедрения и возможность адаптации
	Стоимость проекта
	Условия поддержки
	Интеграция и масштабируемость



Главное – результат





Вопросы по теме отправляйте



Максиму Диденко

Руководителю проектов компании DIRECTUM

Didenko_MS@DIRECTUM.ru