

Полезный гайд

7 шагов для успешного внедрения BRM-системы



Как понять, что настало “то самое” время для внедрения BPM-системы?

В современном деловом мире, где конкуренция все растет, эффективное управление бизнес-процессами становится необходимостью. Внедрение системы управления бизнес-процессами (BPM) может значительно повысить эффективность работы вашей компании, оптимизировать процессы и улучшить качество предоставляемых услуг.

Но как понять, что пришло время внедрять BPM-систему? Вот несколько ключевых признаков, которые говорят о том, что вашей компании необходима система управления бизнес-процессами:

Рост объема работы

Если ваша компания сталкивается с резким увеличением объема работ и текущие процессы не справляются с нагрузкой, это является сигналом о необходимости внедрения BPM-системы. Она поможет автоматизировать и оптимизировать бизнес-процессы, а также улучшить координацию работы сотрудников.

Частые ошибки и задержки

Если в вашей компании часто возникают ошибки при выполнении бизнес-процессов или происходят задержки в их выполнении, это может быть признаком неэффективности текущих процессов. Внедрение BPM-системы позволит автоматизировать и стандартизировать процессы, минимизировать ошибки и ускорить выполнение задач.

Низкая прозрачность и сложности в управлении

Если у вас возникают сложности в контроле и управлении бизнес-процессами, а также отсутствует ясность в текущих рабочих процессах, BPM-система может помочь вам создать прозрачность и документированность процессов. Это позволит лучше контролировать выполнение работ, а также быстро адаптироваться к изменениям и оптимизировать процессы.

Необходимость в аналитике и отчетности

Если ваша компания нуждается в регулярной аналитике производительности бизнес-процессов и требует генерации отчетов для принятия правильных решений, BPM-система предоставит вам инструменты для сбора, анализа и презентации данных. Вы сможете получать важные отчеты в режиме реального времени и детально изучать ключевые метрики производительности.

Сложность в масштабировании

Если ваша компания растет и вы сталкиваетесь с трудностями в масштабировании бизнес-процессов, BPM-система будет незаменимым инструментом для управления ростом. Она позволит вам стандартизировать и автоматизировать процессы, легко масштабировать и адаптировать их под новые объемы работ.

Если вы замечаете хотя бы один из этих признаков в работе вашей компании, то, скорее всего, пришло "то самое" время для внедрения BPM-системы. И помните, внедрение такой системы не только повысит эффективность вашей компании, но и поможет вам быть конкурентоспособными в изменяющейся бизнес-среде.

Специально для вас мы собрали 7 важных шагов, которые позволят успешно внедрить BPM-систему уже сегодня!



1 Определитесь с целями и приоритетами

Перед выбором BPM-системы, необходимо четко понимать, для каких целей и какие отделы будут ее использовать. Если у вас нет определенных корпоративных целей для внедрения системы, то это будет неэффективное упражнение и пустое расходование ресурсов.

Перед запуском любого рабочего процесса, важно помнить о целях его автоматизации. Некоторые процессы направлены на сокращение временных затрат, другие на повышение прозрачности и избавление от бумажного беспорядка.

Необходимый функционал BPM-системы может отличаться в зависимости от задач, решаемых отделом продаж, маркетинга или технической поддержки.

2 Заручитесь поддержкой высшего руководства

Для успешного внедрения BPM необходимо иметь поддержку высшего руководства. Это одна из ключевых составляющих, которая может определить успех или провал проекта.

Участие высшего руководства в BPM-проекте не просто необходимо, но и является важным фактором для мотивации сотрудников. Как показывают исследования, отсутствие активной поддержки со стороны высшего руководства является причиной сбоев во внедрении BPM.

Поскольку внедрение BPM затрагивает большинство сотрудников, руководство должно не только поддерживать проект, но и быть активно вовлеченным. Они имеют влияние на создание культуры организации и формирование мнений. Их участие и поддержка сотрудников способствует более позитивному отношению к системе и увеличивает шансы на успех проекта BPM.

3 Установите сроки и рамки бюджета

Не только четкое понимание целей и задач недостаточно для успешного внедрения BPM. Важную роль играют технические аспекты проекта, такие как оценка продолжительности и бюджета.

Для того чтобы получить точную оценку и определить сроки и бюджет на внедрение BPM, рекомендуется обратиться к надежному партнеру или эксперту, который поможет выбрать оптимальную систему, приспособленную к вашим уникальным задачам, а также проведут оценку трудозатрат и сроки проекта.

В процессе внедрения BPM-решений в инфраструктуру заказчика мы всегда придерживаемся нескольких ключевых принципов. Во-первых, стремимся к гибкому подходу, который позволяет адаптировать систему под уникальные потребности и цели каждого клиента. Мы понимаем, что каждая компания имеет свои особенности, и поэтому наша задача - предложить решение, которое максимально соответствует их потребностям.

Во-вторых, уделяем большое внимание простоте и удобству использования системы. Мы стремимся сделать интерфейс интуитивно понятным и легко осваиваемым для всех пользователей. Мы понимаем, что успех внедрения BPM-системы зависит от ее принятия сотрудниками, поэтому наша цель - создать инструмент, который будет приятным и удобным в использовании.

Предлагаем прозрачную систему согласования трудозатрат и ведения проектной документации. Это позволяет нам отслеживать и контролировать процессы внедрения, обеспечивая эффективное взаимодействие с клиентами и учет всех необходимых деталей проекта. Мы верим, что прозрачность и четкость ведения проектной документации содействуют успешному внедрению и позволяют вам эффективно управлять процессами.



4 Командная работа – ключ к успеху

Собрать драйвовую команду на проект по внедрению BPM-системы – must have! Избежать путаницы и неразберихи поможет грамотное распределение обязанностей.

Предлагаем вам ознакомиться с типовыми ролями, которые должны принимать участие в подобном проекте. Оговоримся, что в зависимости от поставленных задач и структуры проекта роли могут меняться:

- Стейкхолдер продукта – лицо, заинтересованное в разработке и внедрении продукта, участвующее во всех этапах реализации, дающее обратную связь партнеру по автоматизации или вендору, а также команде внедрения в целом;
- Руководители направлений, по которым ведется цифровизация бизнеса;
- Инженер/руководитель IT-отдела — контролирует корректное внедрение решения в инфраструктуру компании.

Важно, чтобы в процессе внедрения BPM-системы принимали участие представители всех групп пользователей, чтобы обеспечить обучение и сбор обратной связи о работе с новым продуктом во время его внедрения. В список задействованного персонала могут входить сотрудники из отдела продаж, маркетинга и обслуживания клиентов - конкретный состав зависит от функционала, который планируется реализовать.

5 Собирайте фокус-группы для тестирования и обратной связи

Необходимо иметь в виду, что автоматизация продолжается постоянно. Бизнес может измениться в течение времени, поэтому потребуется изменение процессов.

Перед окончательным релизом, необходимо учесть пожелания пользователей, улучшить User Experience, а также проверить работу всех бизнес-процессов и обнаружить возможные критические ошибки с помощью тестовой группы.

6 Проводите обучение сотрудников, которым предстоит работать с внедренной системой

Внедрили BPM-систему? Запланируйте обучение! Согласно статистике, пользователи неохотно переходят на новый непривычный им продукт. Поэтому для вовлечения сотрудников к продуктивной работе рекомендуем вам подготовить план обучения пользователей.

Обучать могут как руководители проекта, так и эксперты со стороны интегратора, который внедрял BPM-систему. Не забывайте про то, что обучение должно быть также включено в программу онбординга для новых сотрудников. Таким образом, новый персонал с первых дней работы в компании подстроится и научится пользоваться BPM.

Вы должны понимать что однократного обучения будет недостаточно. С течением времени BPM-система будет претерпевать изменения, обновляться и приспособливаться под конкретные потребности компании. Поэтому важно следить за актуальностью обучающего курса, а также за уровнем подготовки пользователей к работе с системой.



7 Установите регламент использования

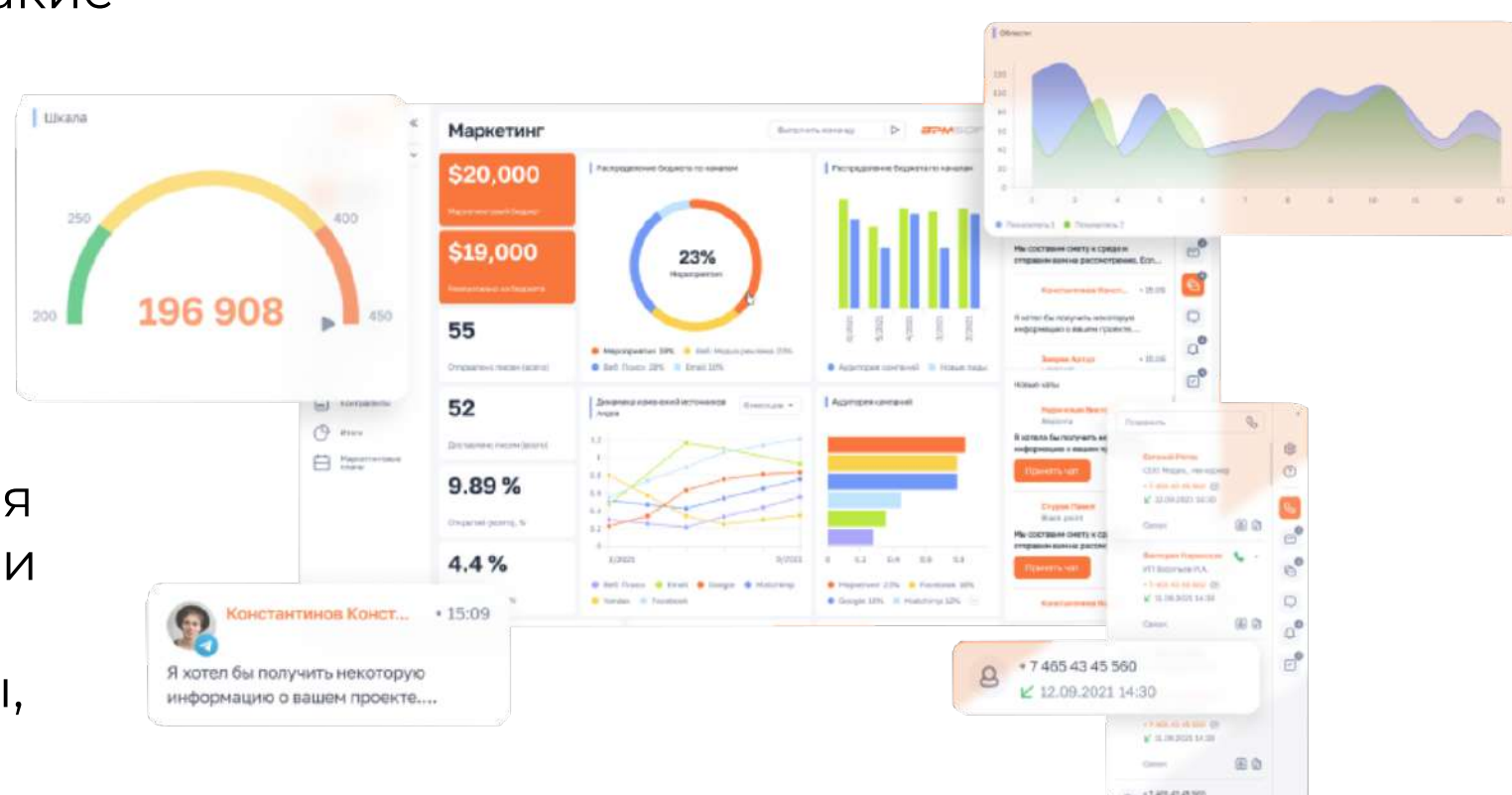
Регламент использования BPM-системы представляет собой набор правил, процедур и рекомендаций, которые организация должна придерживаться при работе с этой системой. Он определяет правила доступа к системе, процедуры работы с данными, ответственности сотрудников и другие аспекты использования BPM-системы.

Почему же так важно установить регламент использования BPM-системы?

Во-первых, регламент позволяет обеспечить единообразие работы с системой. Благодаря определенным процедурам и правилам, каждый сотрудник будет знать, как использовать BPM-систему, какие шаги следует предпринимать и какие данные вводить. Это упрощает обучение новых сотрудников и позволяет сохранять стабильность в работе с системой.

Во-вторых, регламент использования помогает обеспечить безопасность данных. Он определяет, кто имеет доступ к информации, какие меры безопасности следует соблюдать и какие полномочия имеют сотрудники при работе с системой. Это позволяет защитить конфиденциальность и целостность данных, предотвращая несанкционированный доступ и возможные утечки информации.

Кроме того, регламент использования помогает оптимизировать процессы и улучшить эффективность работы. Он определяет оптимальные процедуры, которые следует применять при выполнении задач, и предоставляет сотрудникам инструкции, какие шаги и в какой последовательности необходимо выполнить. Это позволяет сократить время на рутинные действия, уменьшить количество ошибок и повысить качество результатов.



Помогу внедрить BPM-систему для автоматизации бизнес-процессов в вашей компании!



Светлана Ермакова
Руководитель направления CRM/BPM ГК Softline

ubr-info@softline.com

