

Оптимизация управления бизнес-процессами

инструменты автоматизации для руководителей и технических лидеров



Спикеры прямого эфира



Анна Агапова

Менеджер по развитию бизнеса в ГК Softline.

Специализация на освоение новых рынков и направлений, развитие каналов продаж и продуктового портфеля.



Юрий Юрков

Delivery Manager в Kaiten (IT-Процессы).

Лидер по развитию процессов, оптимизирует управление проектами, повышает эффективность и продвигает культуру постоянных улучшений. Сертифицированный тренер Kanban University с международным опытом внедрения канбан-метода в зарубежных и российских компаниях.

Softline в России

>11 100

сотрудников
реализуют
комплексные
проекты
по всей России

Облачные услуги и бизнес-решения

Заказная разработка ПО

Услуги и решения
по информационной безопасности

Поставка программного и аппаратного
обеспечения

Softline Finance

Обучение и тренинги

Интеграция и техническая поддержка

Внедрение передовых технологичных решений
в области AI, ML, CV, IoT, Big Data, VR/AR

Импортозамещение

Softline –
надежная опора
для создания,
поддержки
и модернизации
вашей
инфраструктуры
в России

Лидерство в сфере цифровой трансформации

Софтлайн уверенно занимает ведущие позиции в ключевых сегментах рынка и стабильно сохраняет верхние строчки в аналитических рейтингах

Топ-1

Крупнейшие поставщики ИТ в розницу



Крупнейшие ИТ-поставщики в промышленности



Рейтинг компаний по заказной разработке ПО 2024 (Девелоника)



Рейтинг HRM-систем 2024 (БОСС, SL Soft)



Топ-3

Рэнкинг крупнейших российских групп и компаний в области ИКТ 2024



Крупнейшие ИБ-компании в России



Рейтинг провайдеров IaaS Enterprise 2024

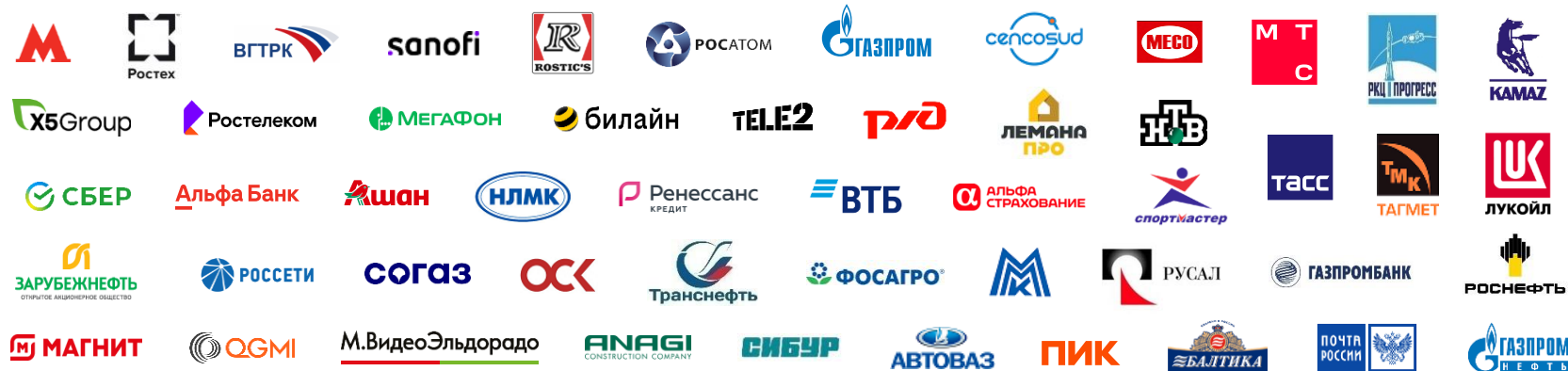


Крупнейшие поставщики российских продуктов и связанных с ними услуг



Доверенный консультант для 100 тысяч клиентов B2B

Крупные корпоративные клиенты



Малый и средний бизнес



Государственный сектор



Образование и здравоохранение



Основные вопросы вебинара:

- ✦ Как освободиться от рутинных задач и сосредоточиться на стратегическом развитии;
- ✦ Как выстроить систему, которая работает на вас, а не наоборот;
- ✦ Как не допустить хаоса в управлении и держать ключевые показатели под контролем.

Разбор кейсов:

самолет

 IXORA

 АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ



Интервью партнеров в прямом эфире:



 RULOG

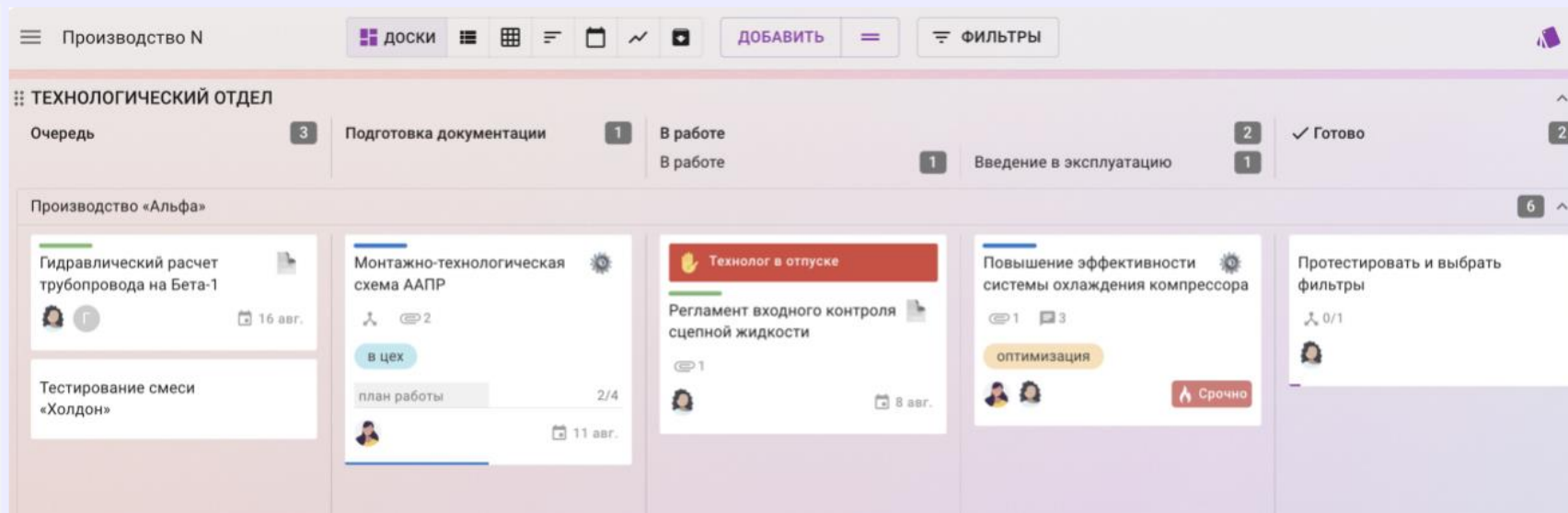


ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

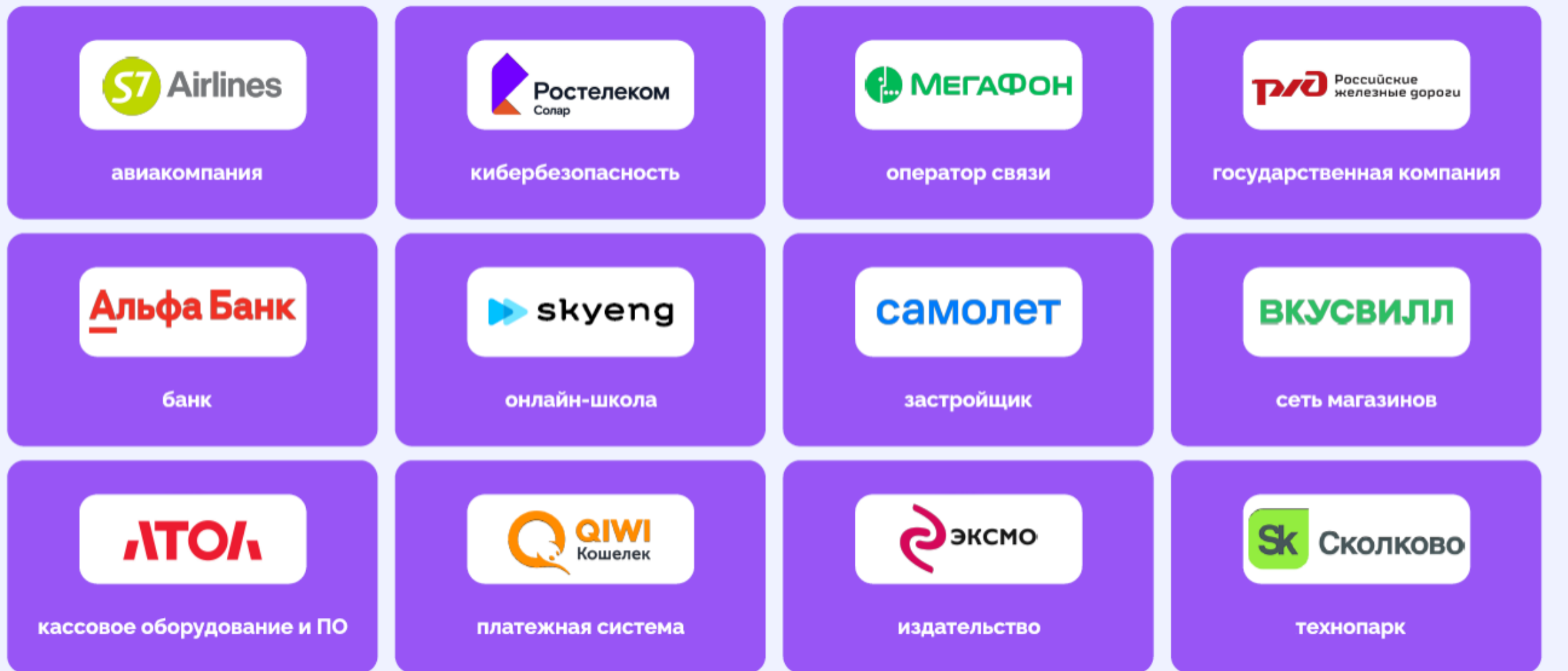
**С какими трудностями
в управлении проектов вы
сталкиваетесь больше всего?**

Kaiten – инструмент, который помогает делать рабочие процессы всей компании прозрачными и управляемыми

- ◆ ООО «Кайтен Софтвер» зарегистрирован в РФ в 2018 году, входит в реестр ПО РФ.
- ◆ Есть облачная и коробочная версия системы.
- ◆ Систему ежедневно используют более 100 тыс. компаний.
- ◆ Не требует привлечения разработки для внедрения.



Kaiten уже успешно внедрили в работу



Отзывы пользователей Kaiten

+25%

к скорости проектов

быстрее выполняются
задачи — больше заказов
в месяц

-60%

«потерянных» задач

меньше ошибок и
переделок — растёт доход

15-20%

свободного времени
у менеджеров

меньше рутины — больше
внимания для стратегии

**Снижение стресса
и выгорания**

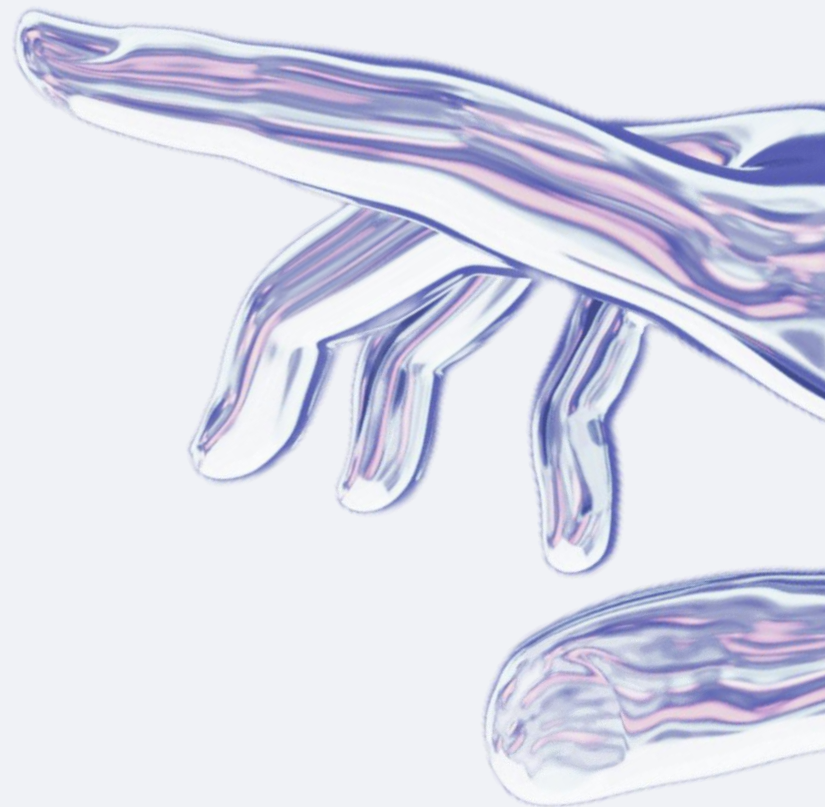
задачи не теряются —
работа в удовольствие

**Улучшение
взаимодействия
между отделами**

согласования быстрее —
меньше конфликтов.

**Прозрачность работы
команды**

видно, кто за что отвечает
— проще управлять



Что такое автоматизация и как она вам поможет

По данным Smartsheet:

40%

опрошенных работников тратят не менее четверти своей рабочей недели на выполнение повторяющихся задач вручную, при этом большую часть времени занимают электронная почта, сбор и ввод данных.

60%

опрошенных работников считают, что они могли бы сэкономить 6 часов в неделю, если бы автоматизировали повторяющиеся действия в их работе.

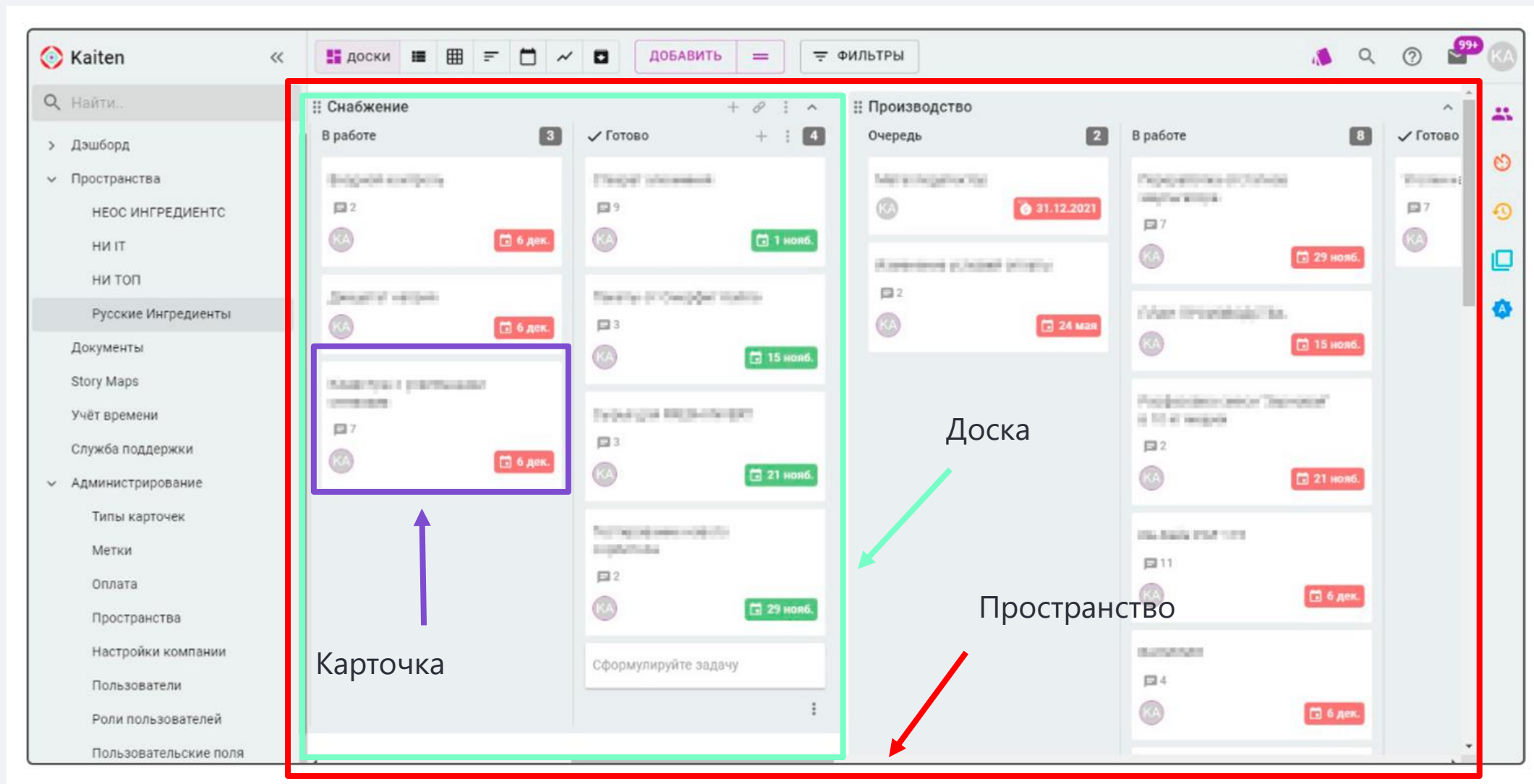
◆ Минимизация
человеческого
фактора
→ **снижение
количества ошибок**

◆ Прозрачность
процессов
→ **быстрое выявление
проблем и
своевременное
реагирование**

◆ Сокращение
рутинных задач
→ **возможность
сосредоточиться на
стратегии**

Организация пространств

Что такое пространство, доска и карточка в Kaiten



Демонстрация Kaiten

Рабочий кабинет руководителя

Доски

Фильтры

Стратегические проекты компании

Очередь	В работе	Готово
1	2	0
Автоматизация работы торговых представителей 01.01.2021 - 30.06.2021	Запуск интернет-продаж 01.05.2020 - 31.12.2020 Переход на электронный документооборот 01.07.2021 - 29.10.2021 Срочно	

Проекты IT департамента

Очередь	В работе	Готово
0	2	
	Разработка интернет-магазина 01.11.2019 - 31.03.2020 JD VP +3 Срочно Переезд главного офиса 01.12.2020 - 30.07.2021 JD SP +1	

Развитие сотрудников

наняты	Первичное обучение	экзамены	план развития	оценка 360
1	0	0	2	2
Иванов разработчик 01.10.2020 - 31.12.2020			Семенов старший разработчик 01.02.2021 - 26.02.2021 Петров старший разработчик 01.12.2020 - 31.12.2020	Максимов старший разработчик 02.11.2020 - 29.01.2021 Федоров руководитель группы разработчиков 01.01.2021 - 31.03.2021 15.01.2021



Трансформация процессов при масштабировании бизнеса

Быстрорастущая команда дирекции и архитекторов (с 20 до 150 человек) требовала более структурированного управления проектами.

КЕЙС

самолет

Agile-
трансформация
в крупной
корпорации

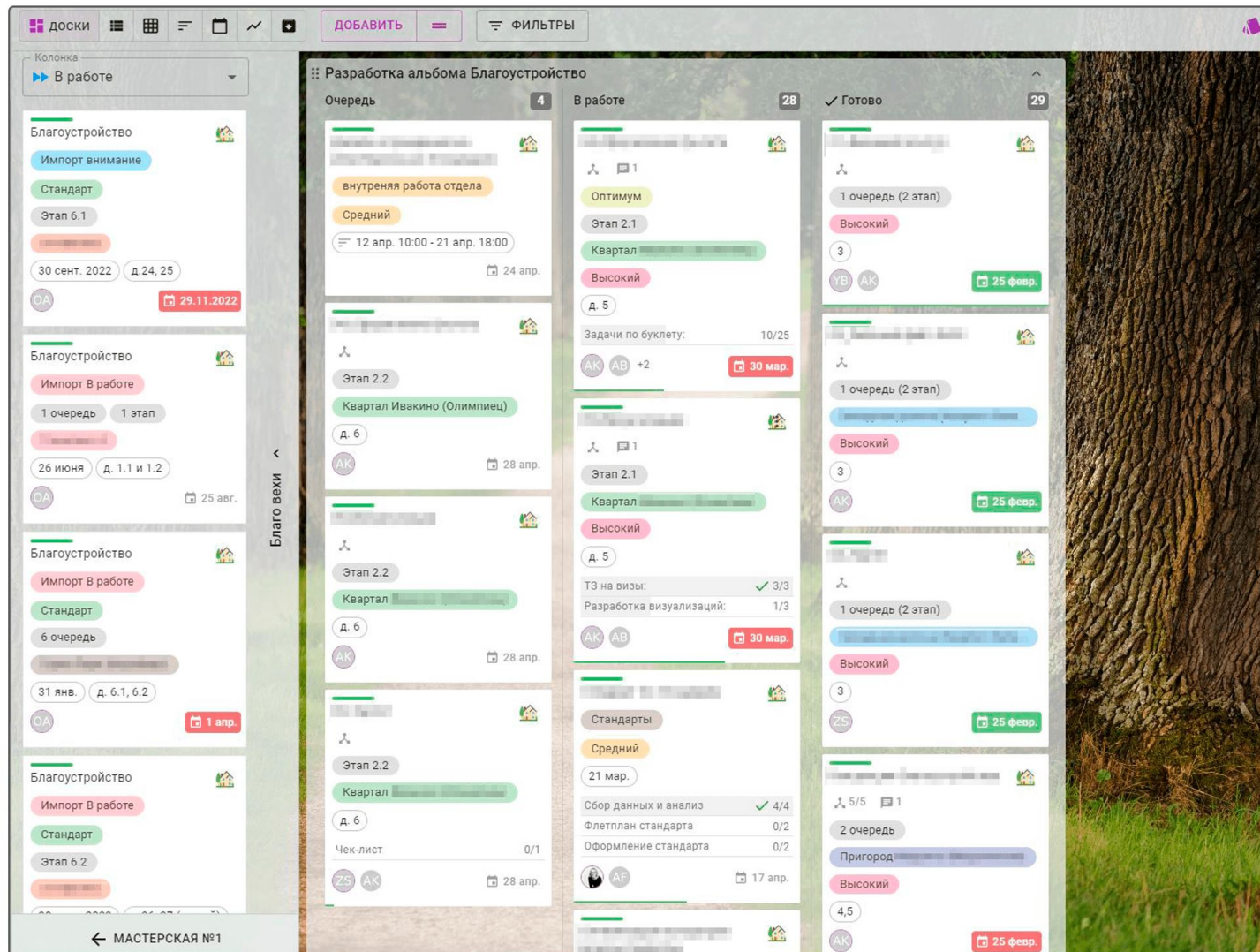
Мирослава Аристова
сертифицированный специалист по Agile



[Ссылка на кейс](#)

Кейс Самолет

самолет



Доска с верхнеуровневыми
задачами закреплена
на пространстве команды
«Благоустройство»



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

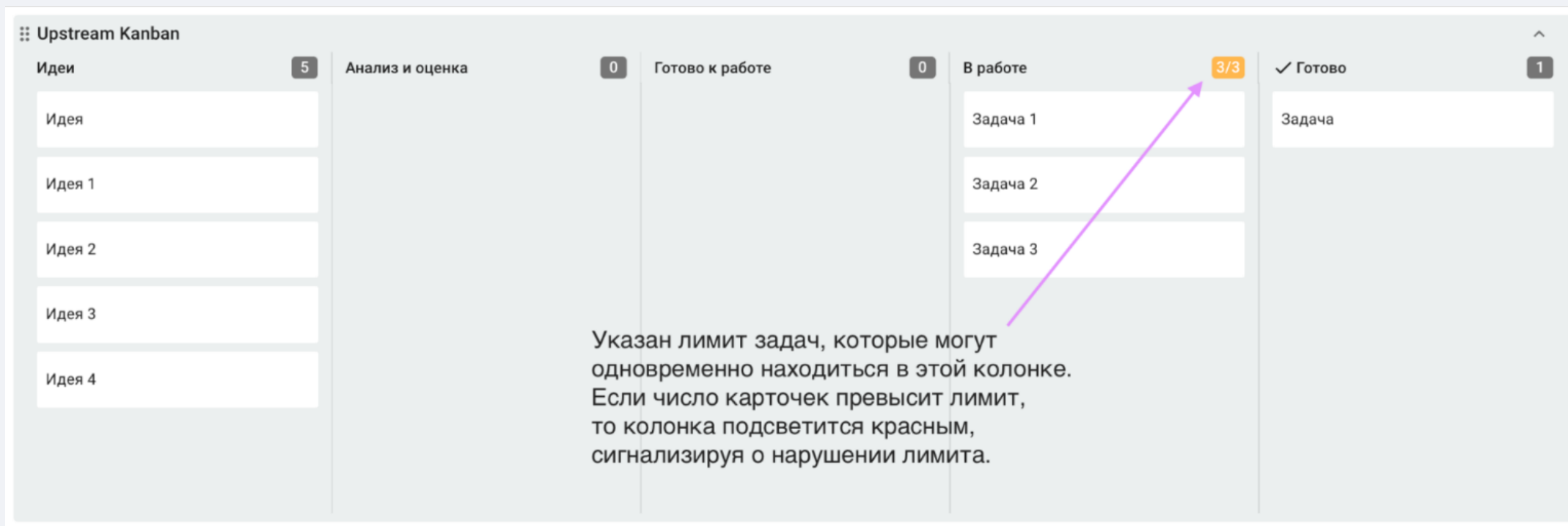
Визуализируете ли вы рабочие процессы?

WIP-лимиты и Ограничения

WIP ≠ WIP-лимит

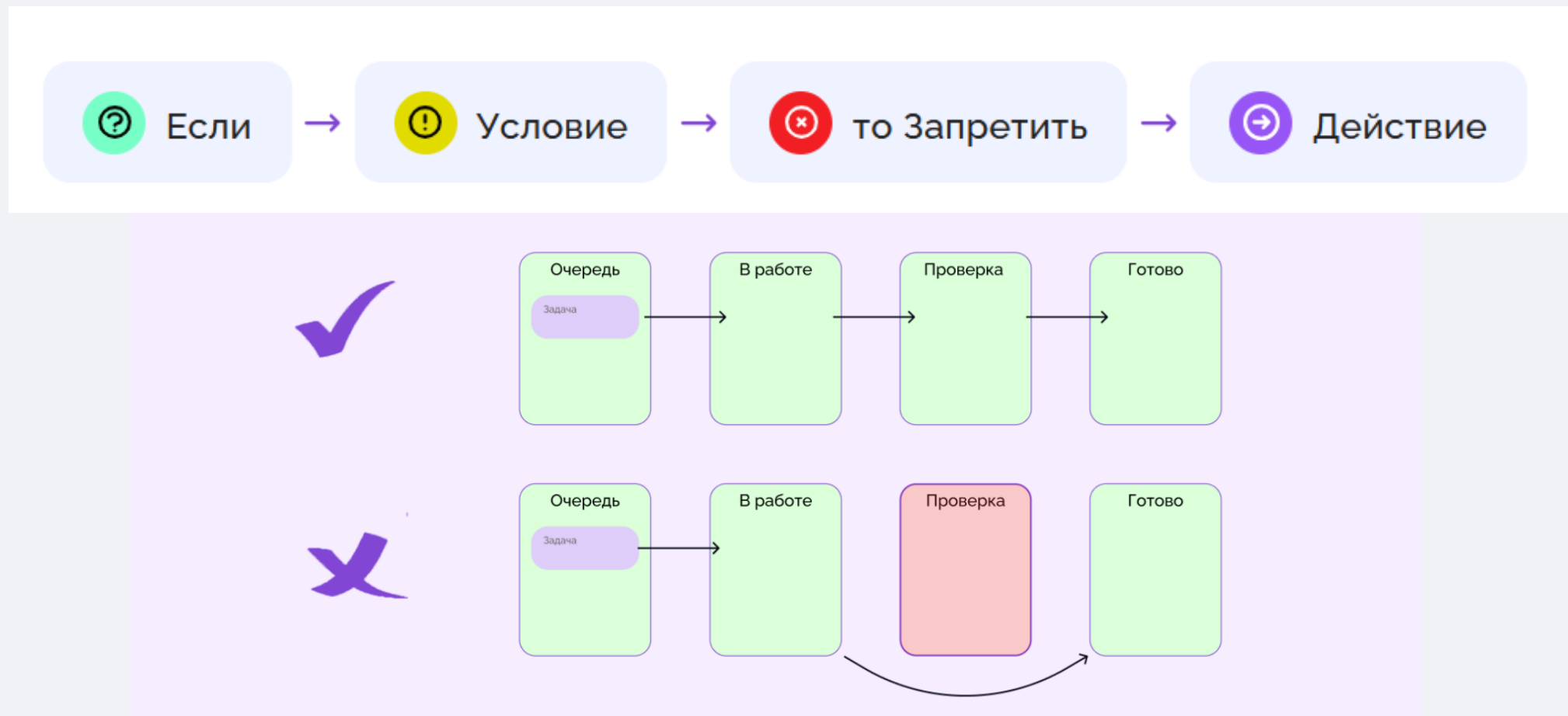
WIP — это сколько всего рабочих элементов находится в системе.

WIP-лимит — ограничение числа рабочих элементов в системе для достижения определенной цели.



Что такое «Ограничения» в Kaiten

Модуль «**Ограничения**» в Kaiten дает возможность вводить строгий контроль над действиями пользователей относительно карточек.



Демонстрация Kaiten

Рабочий кабинет руководителя

доски

ФИЛЬТРЫ

Стратегические проекты компании

Очередь 1 В работе 2 Готово 0

Автоматизация работы торговых представителей
01.01.2021 - 30.06.2021

Запуск интернет-продаж
0/1
01.05.2020 - 31.12.2020

Переход на электронный документооборот
01.07.2021 - 29.10.2021
Срочно

Проекты IT департамента

Очередь 0 В работе 2 Готово 0

Разработка интернет-магазина
01.11.2019 - 31.03.2020
JD VP +3 Срочно

Переезд главного офиса
01.12.2020 - 30.07.2021
JD SP +1

Развитие сотрудников

наняты 1 Первичное обучение 0 экзамены 0

Иванов разработчик
01.10.2020 - 31.12.2020

план развития 2 оценка 360 2

Семенов старший разработчик
01.02.2021 - 26.02.2021
VP

Петров старший разработчик
01.12.2020 - 31.12.2020
DE

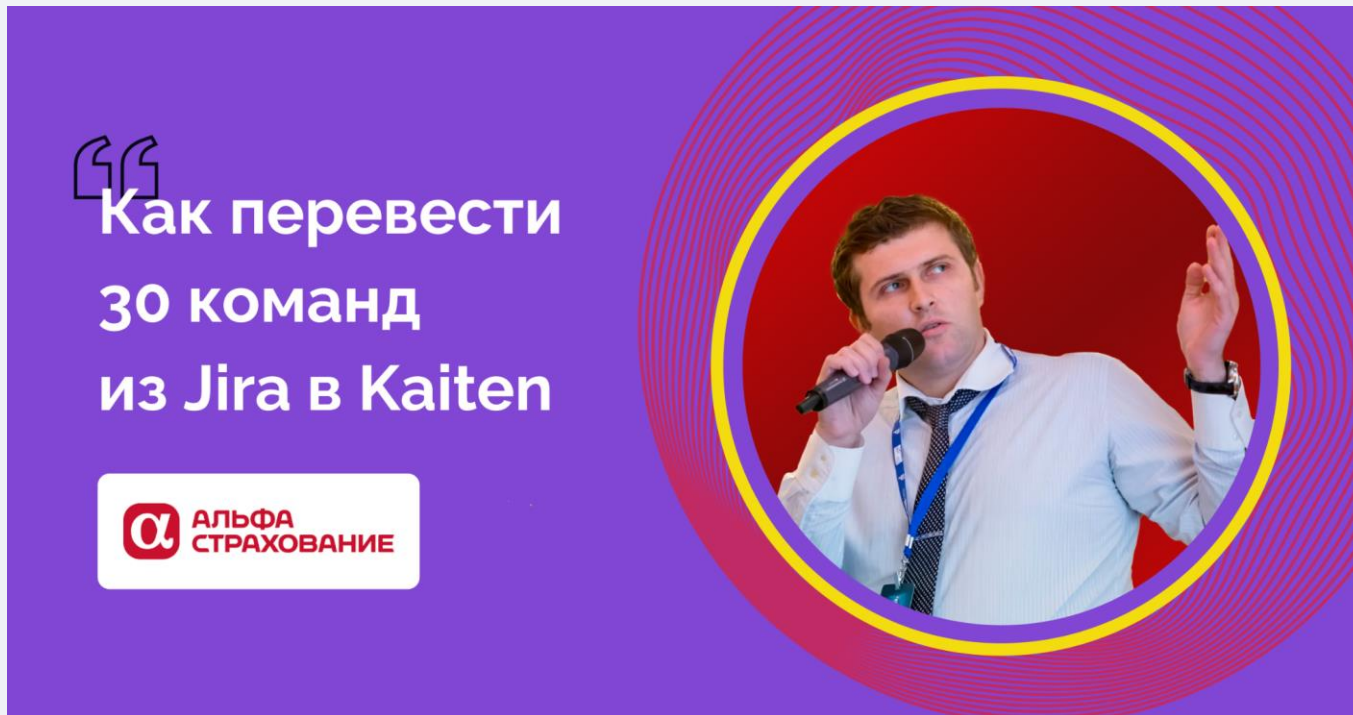
Максимов старший разработчик
02.11.2020 - 29.01.2021
PG 15.01.2021

Федоров руководитель группы разработчиков
01.01.2021 - 31.03.2021
DE 15.01.2021



Как переехать из Jira в Kaiten и упростить Workflow

Требовалось заменить Jira на отечественное решение, сохранив функциональность и улучшив процессы управления задачами.



[Ссылка на кейс](#)

Кейс АльфаСтрахования

Пример настройки ограничения.

Ограничения

Управление

Создать ограничение

Текст ошибки

Карточка обязательно должна пройти через колонку "Разработка завершена"

Активно

Ограничения:

Запретить перемещение

B

SAP Remote / SAP REMOTE / Релиз

Запретить перемещение

B

SAP Remote / SAP REMOTE / Done

Добавить запрет

Если (все условия верны)

Предыдущий путь карточки

SAP Remote / SAP REMOTE / Груминг

или

SAP Remote / SAP REMOTE / В работе

или

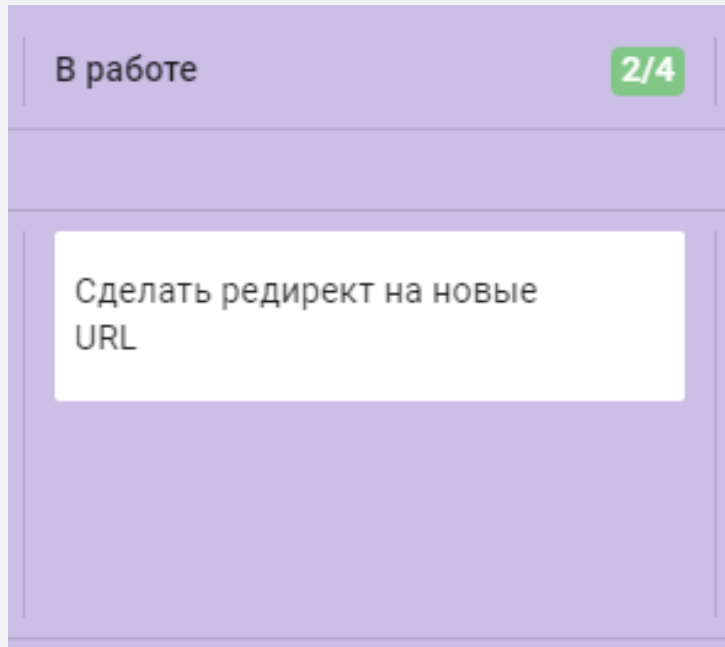
SAP Remote / SAP REMOTE / Тестирование / Очередь

ОТМЕНА

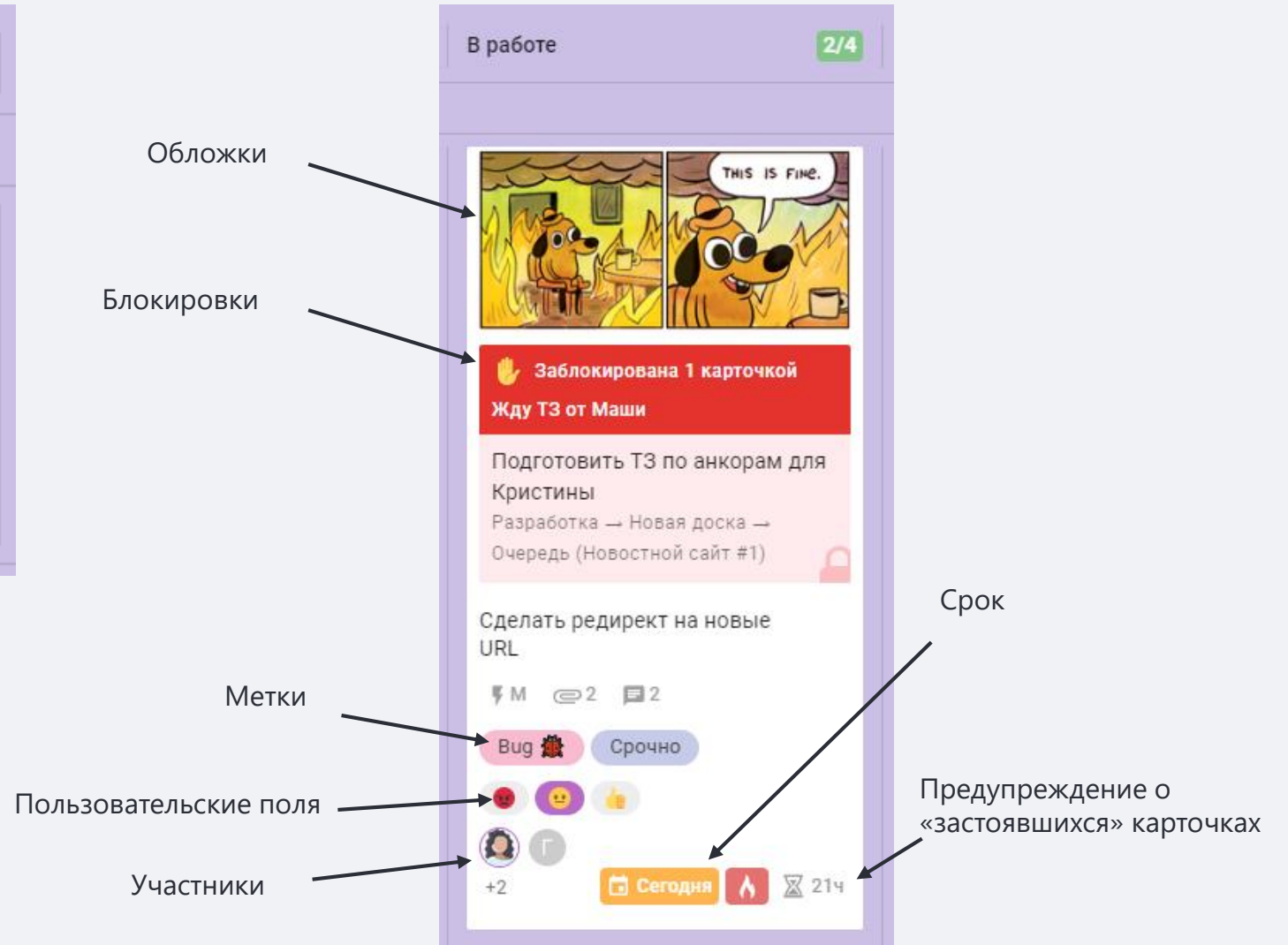
СОХРАНИТЬ

Визуализация

Было:



Стало:



Демонстрация Kaiten

Рабочий кабинет руководителя

Доски

Фильтры

Стратегические проекты компании

Очередь	В работе	Готово
1	2	0
Автоматизация работы торговых представителей 01.01.2021 - 30.06.2021	Запуск интернет-продаж 01.05.2020 - 31.12.2020 0/1 Переход на электронный документооборот 01.07.2021 - 29.10.2021 Срочно	

Проекты IT департамента

Очередь	В работе	Готово
0	2	
	Разработка интернет-магазина 01.11.2019 - 31.03.2020 JD VP +3 Срочно Переезд главного офиса 01.12.2020 - 30.07.2021 JD SP +1	

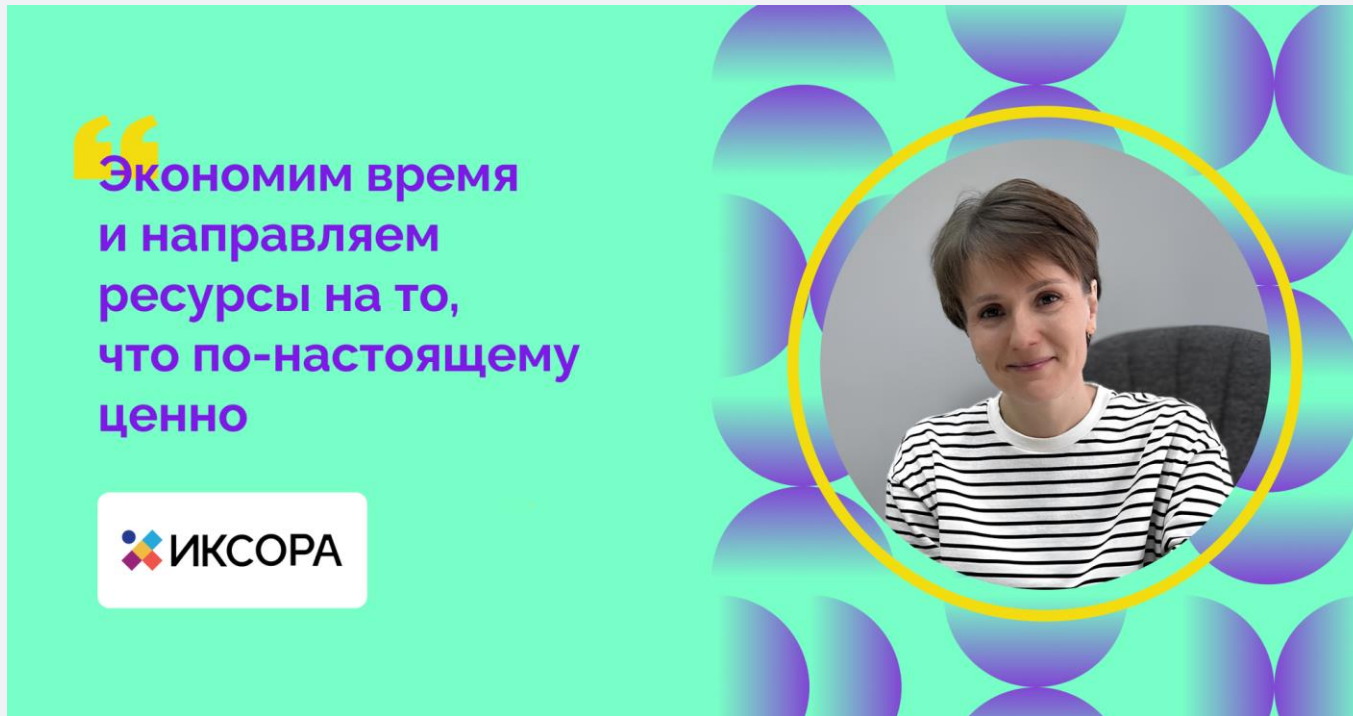
Развитие сотрудников

наняты	Первичное обучение	экзамены	план развития	оценка 360
1	0	0	2	2
Иванов разработчик 01.10.2020 - 31.12.2020			Семенов старший разработчик 01.02.2021 - 26.02.2021 VP Петров старший разработчик 01.12.2020 - 31.12.2020 DE	Максимов старший разработчик 02.11.2020 - 29.01.2021 PG 15.01.2021 Федоров руководитель группы разработчиков 01.01.2021 - 31.03.2021 DE 15.01.2021



Как федеральный проект визуализировал бизнес-процессы в системе Kaiten

Требовалось с нуля и в сжатые сроки организовать бизнес-процессы и бесперебойно продолжить работу во время реорганизации компании.

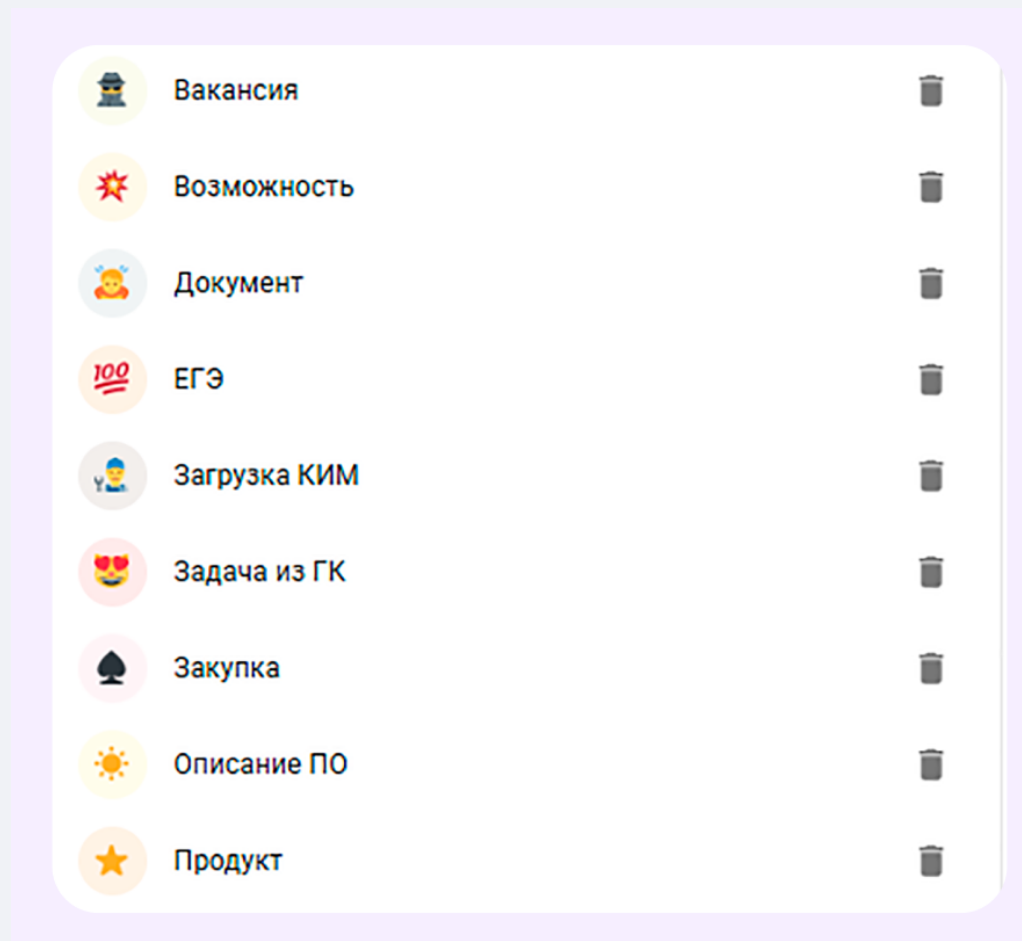


[Ссылка на кейс](#)

Кейс IXORA



Названия и обозначения разных подтипов карточек с шаблонными полями.



Автоматизация

По событиям:

Когда

Событие
Карточка перемещена или создана

и

Условие
Новое местоположение карточки

Доска*
Текущие задачи

Колонка
Любая

Дорожка
Основные

удалить

+ и ЕСЛИ

Выполнить

Действие
Установить срок

Временная зона
UTC

Срок
через 2 дня после события

+ ДОБАВИТЬ ДЕЙСТВИЕ

По сроку:

Когда

У карточки установлен срок

и

Условие по сроку

До срока осталось
1 день
и наступило время 09:00
Временная зона Europe/Moscow

+ и ЕСЛИ

Наличие срока в карточке

Выполнить

Действие
Изменить срочность

☒ Установить срочность
☐ Убрать срочность

+ ДОБАВИТЬ ДЕЙСТВИЕ

Действие карточки

Чек-листы:

Появление чек-листа

Техподдержка

Очередь

Заявка №23

Портал

В работе

Заявка №12

Портал

Чек-лист проверки 2/4

Передача

Заявка №123

Из Телеграм

Чек-лист проверки 4/4

Готово

Чек-лист проверки

50%

☒ Спросить у клиента номер базы
Отметить(х) Свeta Трубица, 8 минут назад

☒ Спросить имя менеджера
Отметить(х) Свeta Трубица, 4 минуты назад

☐ Заполнить поля в Таблице

☐ Перевести на L4

ДОБАВИТЬ ПУНКТ

Скрыть отмеченные

Перемещение карточки после заполнения чек-листа

Карточка сама пройдет путь в зависимости от ответственного, срока выполнения, чек-листа и других параметров.

Демонстрация Kaiten

Рабочий кабинет руководителя... **доски** **ФИЛЬТРЫ**

Стратегические проекты компании

Очередь	В работе	Готово
1	2	0

Автоматизация работы торговых представителей

01.01.2021 - 30.06.2021

Запуск интернет-продаж

0/1

01.05.2020 - 31.12.2020

Переход на электронный документооборот

01.07.2021 - 29.10.2021

Срочно

Проекты IT департамента

Очередь	В работе	Готово
0	2	

Разработка интернет-магазина

01.11.2019 - 31.03.2020

JD VP +3

Срочно

Переезд главного офиса

01.12.2020 - 30.07.2021

JD SP +1

Развитие сотрудников

наняты	Первичное обучение	экзамены	план развития	оценка 360
1	0	0	2	2

Иванов разработчик

01.10.2020 - 31.12.2020

Семенов старший разработчик

01.02.2021 - 26.02.2021

VP

Петров старший разработчик

01.12.2020 - 31.12.2020

DE

Максимов старший разработчик

02.11.2020 - 29.01.2021

PG

15.01.2021

Федоров руководитель группы разработчиков

01.01.2021 - 31.03.2021

DE

15.01.2021



Автоматизировали управление сотрудниками в IT-компании с помощью Kaiten

Требовалось автоматизировать и упростить управление всеми процессами в быстрорастущей IT-компании.

КЕЙС



**Прозрачное
управление штатом
в 350 человек**

Александр Песенко
директор по маркетингу и инновациям

Дмитрий Торопчин **Максим Жекалов**
технический директор технический директор



[Ссылка на кейс](#)



Кейс ГК «Технологии Надежности»

Можно выбрать одну из команд, которая запустит автоматизированные процессы.

The interface is divided into two main sections. The left section is for creating a task, and the right section is for viewing comments.

Left Section: Task Creation

- Top Bar:** Contains a purple '+' button, a play button, a button labeled 'ОФОРМЛ...', and several icons for flags, information, and sharing.
- Form Fields:**
 - Лин. руководитель:** Добавить значение
 - Подразделение:** Мой край
 - Проект:** Корпоративный портал
 - Telegram:** link_tg
 - Телефон:** Выберите команду...
 - Формат работы сотр...:** Создать задачу на перевод, Создать задачу на увольнение, Создать задачу на отпуск, Создать задачу на больничный, Создать задачу на отгул/d-off, Создать задачу на командировку, Создать задачу на one-to-one, Создать задачу на собеседование, Создать задачу на выдачу канцелярии
- Участники:** Аутстафф, Кабинет, Компания, Местонахождение со..., Рабочий email сотру..., Рейтинг сотрудника, Управление сотрудни...
- Описание:** Введите текст описания задачи, чтобы сделать её более понятной
- Связи:** Родительские карточки (ДОБАВИТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ КАРТОЧКУ), Дочерние карточки (Список)

Right Section: Comments

- Comments Header:** Комментарии
- Comment 1:** Automation bot 34 минуты назад. #УЗсотрудника. Сформирована заявка на создание учётной записи. После создания учётной записи, необходимо указать её в комментарии.
- Comment 2:** Automation bot 37 минут назад. #карточкасотрудникасоздана. Карточка сотрудника создана. Для управления выберите соответствующую команду в поле "Управление сотрудником". Будут созданы дочерние карточки. Необходимо заполнить все поля и переместить карточку в колонку "Оформление".

Интервью с приглашенными гостями



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

**Какие конкретные рутинные задачи
вы бы хотели автоматизировать
в первую очередь?**

SOLARGROUP

Как автоматизировать поток задач и сократить микроменеджмент
в шесть раз с помощью Kaiten

До внедрения Kaiten

✦ Потеря информации

Задачи ставились в Trello, таблицах и корпоративных чатах — данные терялись, процессы путались.

✦ Затраты времени на рутину

Если спустя 3–6 месяц требовалось найти заказчика и уточнить у него требования, приходилось долго просматривать чаты.

✦ Отсутствие единой системы

В Trello работал только IT-отдел, другие подразделения игнорировали доски.

✦ Нет автоматизации

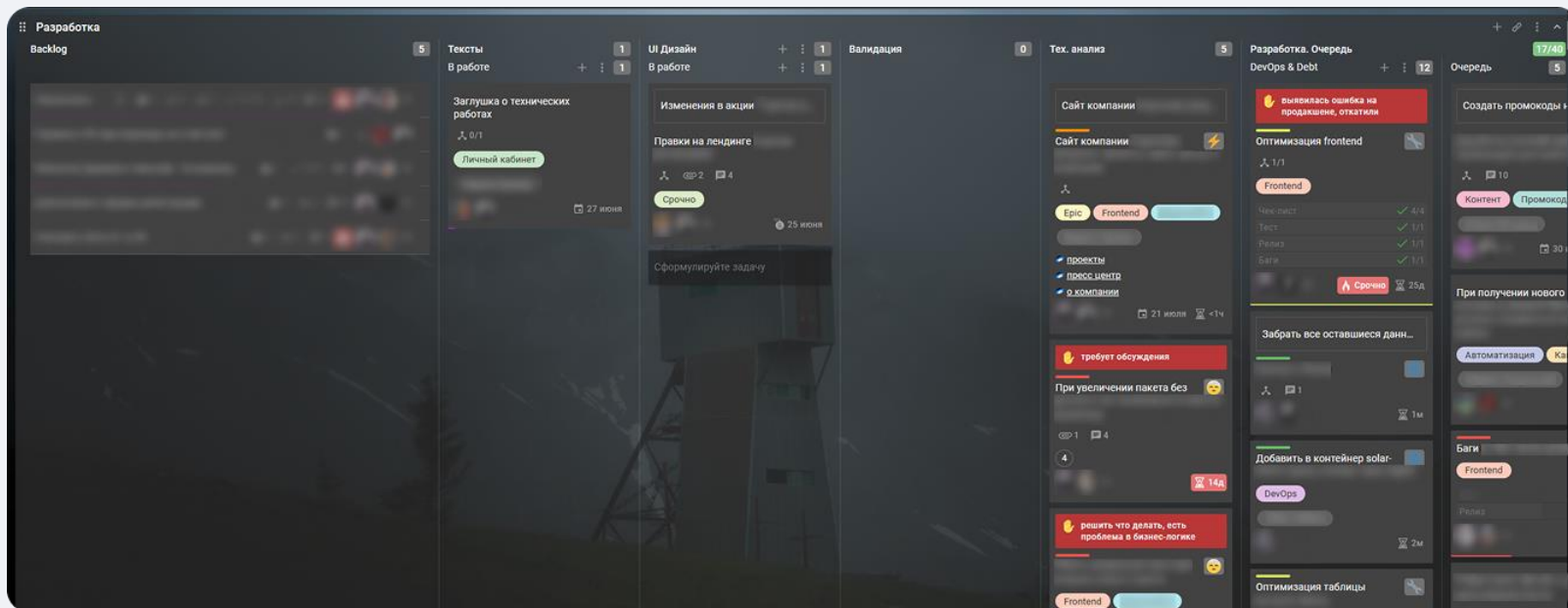
Задачи дублировались на разных досках, баги ждали статуса до ближайшего ручного апдейта.

Общий поток задач и отдельные доски команд

Карточка проходит стандартный путь по столбцам, где каждая колонка — это соответствующий этап работы:

Группа (бэклог) → ТЗ → Тексты → Дизайн → IT-очередь → Code Review → Тест → Готово.

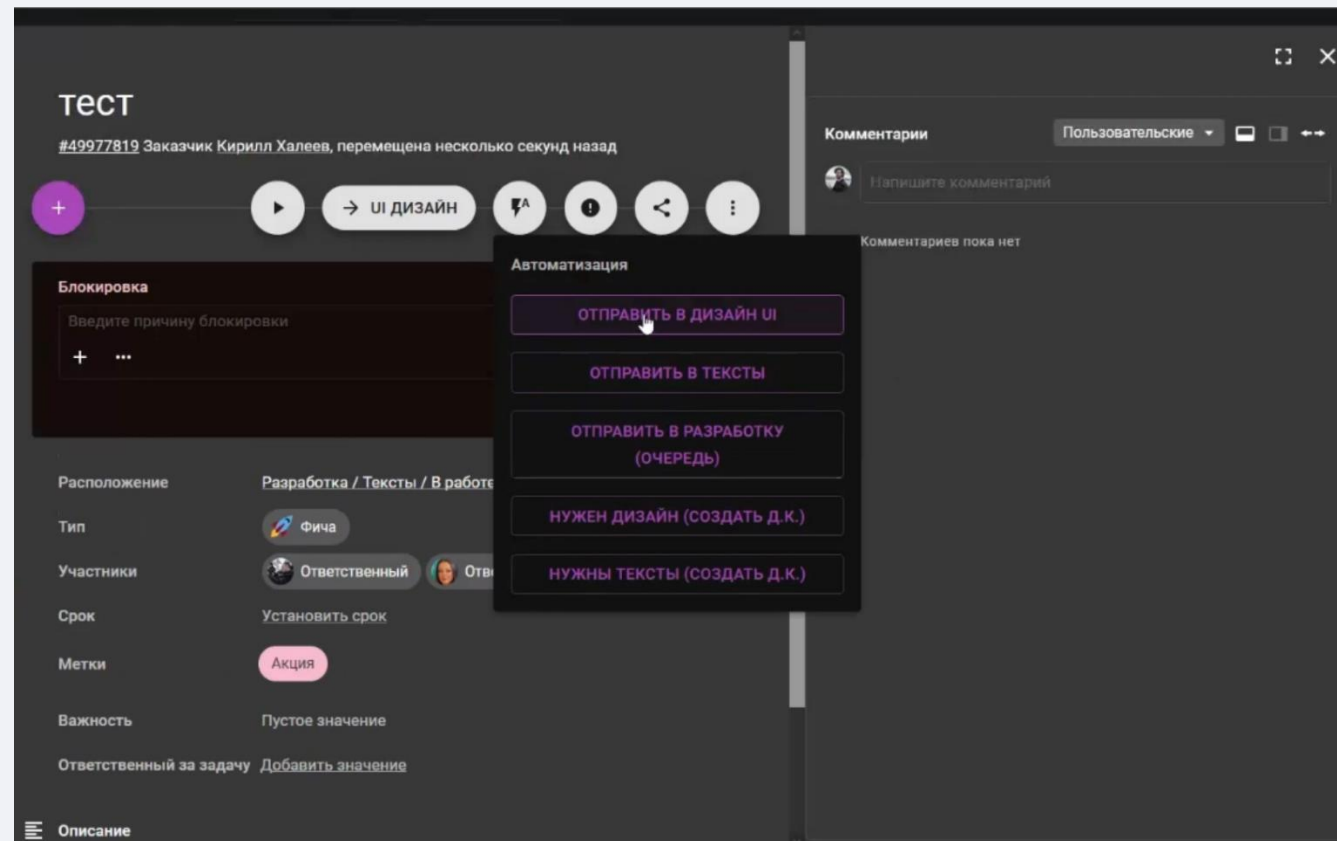
У каждой команды также есть собственные пространства, где создаются и отслеживаются внутренние задачи — карточки с дедлайнами, ответственными, комментариями, файлами и чек-листами.



Доска для отдела разработки

Автоматизация: метки, кнопки и API-блокировки

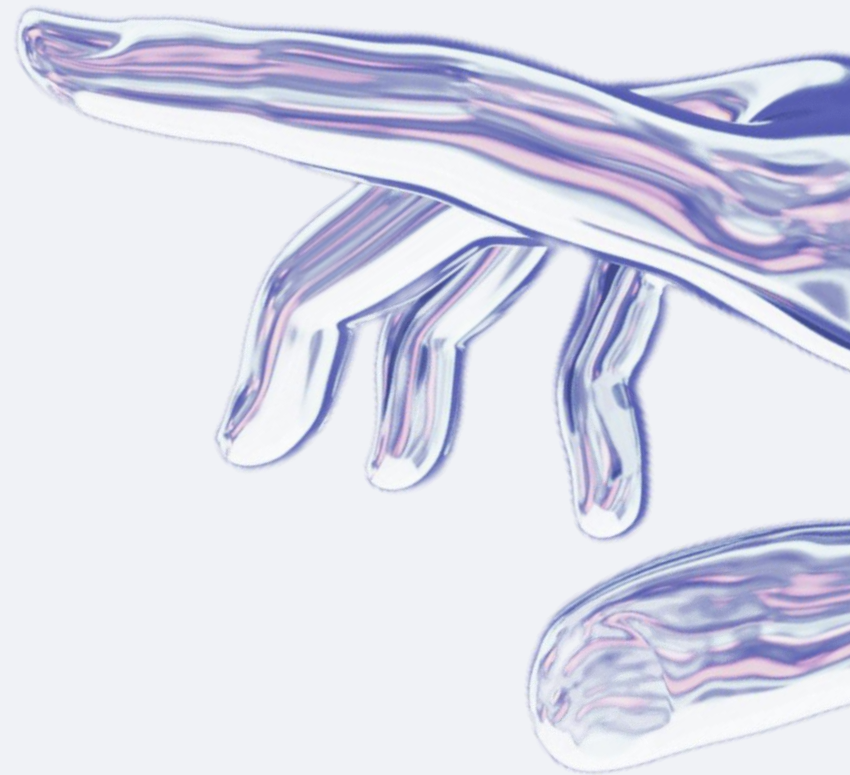
- ✦ Автоматизировали маршрут карточек.
- ✦ Использовали метки, кнопки и автоматические действия.
- ✦ Настроили связи между карточками и этапами разработки;
- ✦ Добавили API-блокировки, чтобы, например, не выпустить фичу без перевода.

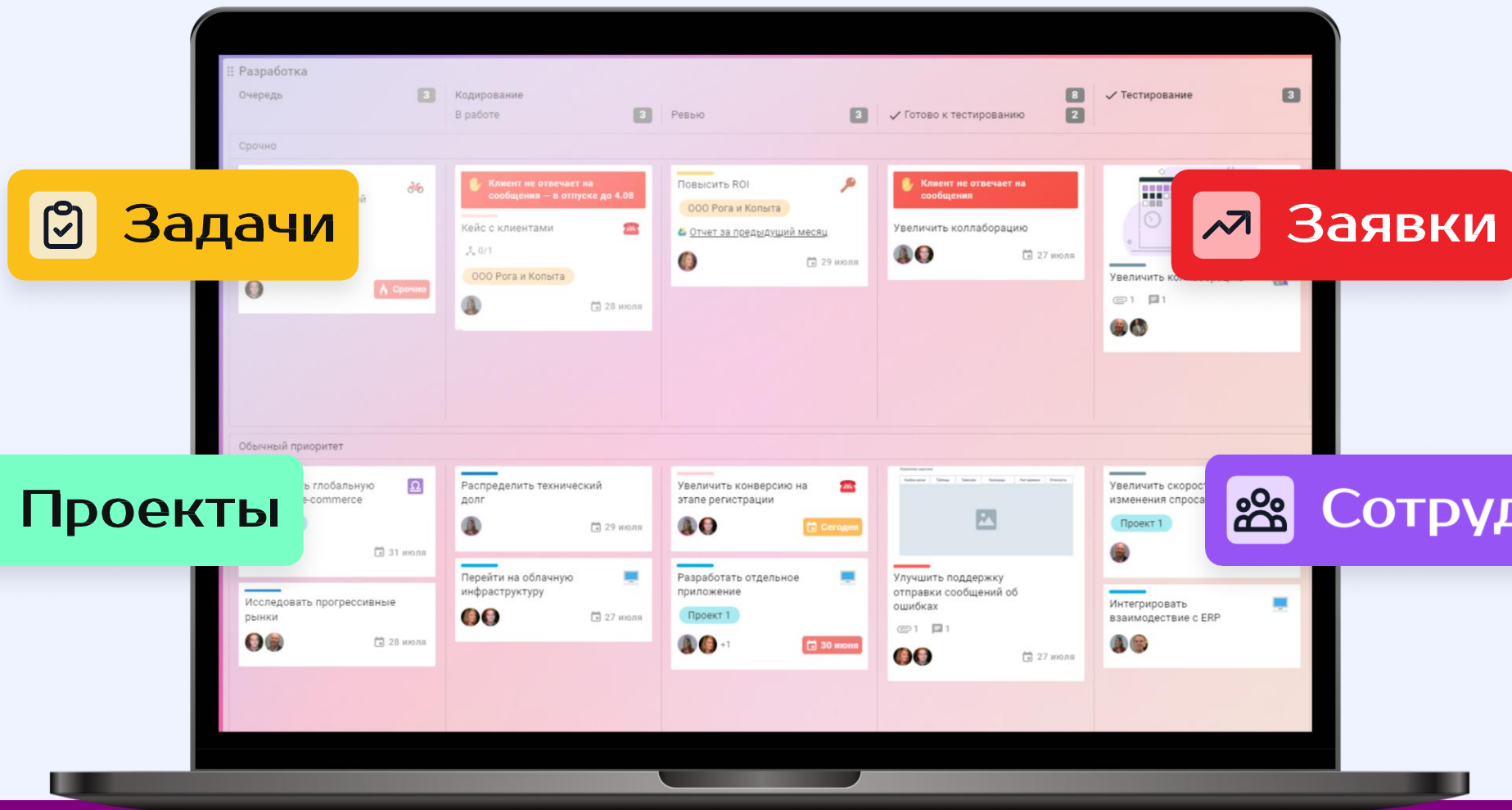


Карточку можно отправить на нужный этап одной кнопкой

Результат

- ◆ Задачи не теряются, у каждой есть ответственный, чек-листы, история и файлы.
- ◆ Время на груминг задач сократилось с 3 часов раз в две недели до 30 минут в месяц.
- ◆ Микроменеджмент исчез — карточки движутся сами, без постоянных напоминаний.
- ◆ Количество «потерянных» багов и срочных доработок свели к нулю.





Kaiten

Кaiten – визуальная система управления рабочими процессами

RULOG

Оптимизация и управление цепочкой поставок с помощью Kaiten

Задачи



- ◆ Функции автоматизации различных процессов
- ◆ Единая точка приема заявок
- ◆ Взаимосвязи между командами, запросами и задачами
- ◆ Способы расстановки приоритетов и контроль сроков
- ◆ Способы эскалации инцидентов
- ◆ Обеспечение доступа к единой базе знаний
- ◆ Формирование отчетности по срокам и ресурсам

Модуль Service Desk

Система для удобной работы с запросами внешних и внутренних пользователей

Возможности модуля:

- ✓ Создание заявок через почту, Telegram или сайт
- ✓ Превращение заявок в карточки на досках
- ✓ Уведомления об изменении статуса заявок
- ✓ Шаблонные ответы пользователям
- ✓ Статистика по работе с заявками
- ✓ Установка и контроль SLA
- ✓ Создание нескольких сервисов для приема заявок разных категорий
- ✓ Телеграм-бот для заявок



☰ Заявки

HR-ДЕПАРТАМЕНТ

БУХГАЛТЕРИЯ

ПРИЕМ ЗАКАЗОВ

ТЕХПОД

🔍 Поиск...

Ваши заявки

ТЕКУЩИЕ ЗАЯВКИ

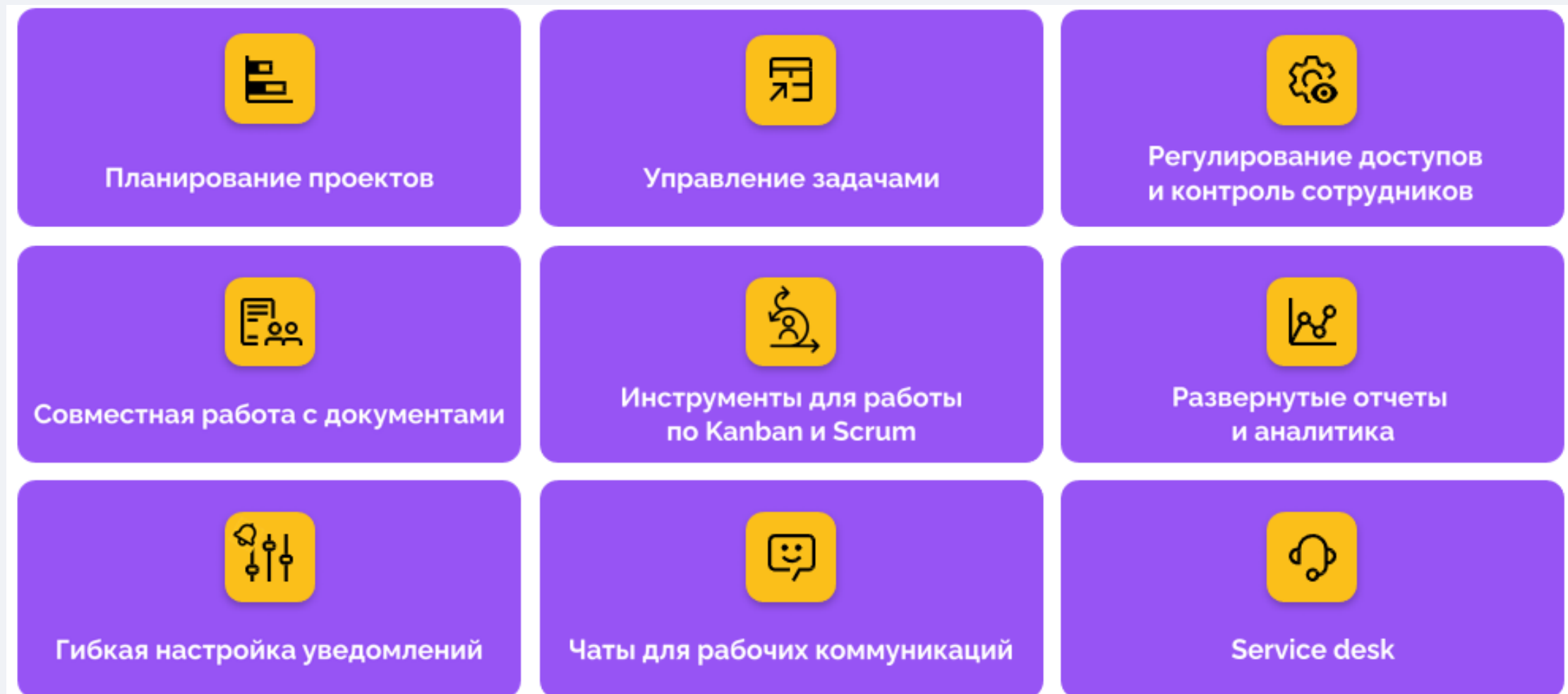
ЗАКРЫТЫЕ ЗАЯВКИ

ID	Название
10091398	Не загружается изображение
9171657	Не могу загрузить изображение
12223425	Новый заказ на производство



Результат

Все рабочие процессы в одном пространстве



Почему вам необходимо внедрить Kaiten

Лояльность вендора Kaiten

Разработка решения и оптимизация сервиса под задачи вашего бизнеса



Вы даете обратную связь
и говорите, какой функционал вам
необходим.



Мы развиваем продукт на основе
ваших требований.

Эффект от использования Kaiten

*на основе интервью с пользователями



Увеличение скорости
работы команд



Повышение прозрачности
и предсказуемости процессов



Увеличение пропускной
способности команд



Сокращение времязатрат
на микроменеджмент



Сокращение времени выхода
продуктов на рынок



Уменьшение индивидуальной
перегрузки и стресса

Переезд из других систем одной кнопкой

Без сложных алгоритмов и разработчиков

Пример: Импортировать задачу.

- Используется HTTP-метод `POST`.
- В ответе включено отображение всех дополнительных полей.

```
POST /v2/issues/_import
Host: https://api.tracker.yandex.net
Authorization: OAuth <token>
X-Org-ID: <идентификатор организации>

{
  "queue": "TEST",
  "summary": "Test",
  "key": "TEST-1",
  "createdAt": "2017-08-29T12:34:41.740+0000",
  "createdBy": 111000000011111,
  "updatedAt": "2017-09-09T11:24:31.140+0000",
  "updatedBy": 111000000011111,
  "resolvedAt": "2017-09-08T09:33:42.250+0000",
  "resolvedBy": 111000000011111,
  "status": 17,
  "deadline": "2017-09-07",
  "resolution": 1,
  "type": 2,
  "description": "Test",
  "start": "2017-09-04",
  "end": "2017-09-07",
  "assignee": 111000000011111,
  "priority": 3,
  "affectedVersions": [1, 2, 3],
  "fixVersions": [4, 5, 6],
}
```



Импорт задач в других сервисах

Импортировать



Trello



Jira



Confluence



CSV/XLS



Импорт задач в Kaiten

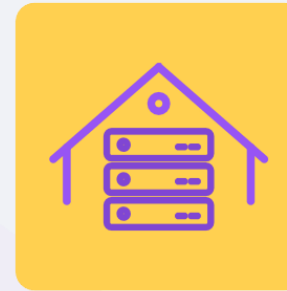
Виды поставок решения Kaiten



Облачная версия

- Быстрый доступ к управлению процессами
 - Возможности для оперативного масштабирования команды
 - Доступ из любой точки мира
- Непрерывное оптимизация сервиса

Тарифы Standard и Pro



Установка на свой сервер

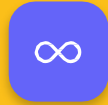
- Максимальный уровень безопасности
- Внедрение в инфраструктуру своей компании
 - Полная независимость
- Бессрочное приобретение Kaiten
 - Управление обновлениями

Тариф Enterprise

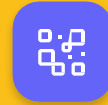
Начните работать в Kaiten уже сейчас



Неограниченное
количество пользователей



Бессрочный
период



Любое количество
пространств, досок и задач



Неограниченное
хранилище данных

- ✓ Несколько досок в одном пространстве
- ✓ Чек-листы в карточках
- ✓ Стандартные отчёты
- ✓ Управление доступами пользователей
- ✓ Интеграция с почтой и мессенджерами
- ✓ Совместная работа с документами
- ✓ Таймлайн



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ

**Планирует ли ваша компания
внедрить решение Kaiten
в ближайшее время?**

1 месяц в подарок

при покупке Kaiten на 12 месяцев
от 100 лицензий*

*при заключении контракта до 1 декабря 2025



Q&A

Анна Агапова

Менеджер по развитию бизнеса

Anna.Agarova@softline.com

+7 (964) 56 99 194



Остаемся на связи!