

АВТОМАТИЗАЦИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ.

Лычкин А.О. (Университет ИТМО)

Научный руководитель – доцент, кандидат физико-математических наук, Трифанов А.И.
(Университет ИТМО)

Введение. Бизнес-ориентированные системы (БИОС) предназначены для оптимизации процессов посредством автоматизации, сбора и управления данными, такими как: задачи, проекты, планы, метрики, сообщения, организационная структура (оргструктура), регламенты и обучающие материалы. После внедрения подобных систем задачи начинают теряться меньше, структура компании прописана и понятны линии подчинения, но нагрузка на руководителя меньше не становится. Ему все так же нужно выполнять контроль задач, стимуляцию их продвижения к исполнению в сроки, а когда наступает момент увольнения и найма нового сотрудника его все еще нужно обучить, вручную распределить задачи, так как некоторые обязанности назначались на прошлого исполнителя, как на человека, который просто умеет это делать, а для нового придется все фильтровать. Это забирает фокус руководителя и у него не остается времени на более важные, стратегические задачи.

Основная часть. На протяжении нескольких месяцев проводилось исследование среди 6 компаний, которые согласились погрузить в свой бизнес. Они использовали такие системы, как: Platrum, MetaPulse, ELMA365, Битрикс24. Анализируя их бизнес-процессы и выявляя проблемы, которые у них есть, было обнаружено и получено согласие на 3 основных момента, которых не хватает в их бизнесе и в устройстве большинства БИОС.

Во-первых, во всех системах есть один большой недостаток - все в них привязывается к людям, а не к функциям, которые они выполняют. Сотрудник на одной и той же должности может иметь разный набор функций, что создает определенные проблемы во время его замены.

Во-вторых, более 50% задач повторяются с определенной периодичностью - раз в один или несколько дней / недель / месяцев. Они являются важными для компании, но иногда их забывают поставить сотрудникам вовремя, что влечет проблемы для бизнеса.

В-третьих, практически все время руководителей занимает напоминание о событиях, контроль за ходом выполнения задач, соблюдением сроков. При ведении оффлайн бизнеса - посещение всех точек и проверка правильности выполнения задач (например, включение подсветки рекламной вывески при наступлении темноты, кстати эта задача повторяется ежедневно).

Решение этих проблем, как оказалось, достаточно простое. Для начала необходимо понять, какие функции выполняет каждый из сотрудников и какая у них зависимость друг от друга. Затем проанализировать на моменты упущенных функций - при выстроенной иерархии становится заметно, что есть потребность в какой-то деятельности внутри компании, но никакой сотрудник не выполняет это, из-за чего процесс работает не на полную мощность. У одного из клиентов (салон красоты) во время внедрения была как раз обнаружена упущенная функция. После ее добавления и изменения функциональной структуры месячный план продаж был выполнен за 2 недели.

Затем следует сформировать список задач на каждую из функций, которые повторяются с определенной периодичностью, набора инструкций и обучающих материалов для них, метрик. При таком подходе можно легко распределить сотрудников по всем функциям, а в случае их ухода, проанализировать пустые места и назначить других. При этом обучать их лично долго не придется, на них уже есть все необходимые задачи и обучающие материалы с проверочными заданиями и тестами, а метрики позволяют оценить эффективность человека на функции.

Проблему с постоянным напоминанием о задачах и дедлайнах сотрудникам решает доска с механизмом нарушений и драйверами. Драйвер - от слова драйв - движение - это специально

обученные люди, предоставляемые системой, которые видят нарушения на досках и стимулируют их устранение без участия руководителей компании. Таким образом, руководитель просто ставит задачу, указывает, какое должно быть доказательство, что задача выполнена и забывает о ней до момента проверки. Драйверы позаботятся о том, чтобы она была быстро взята в работу, запланирована и выполнена в срок, а все сообщения - отвечены. В прошлом году мы начали работать совместно с Visotsky Inc, а это значит, что приобрели 14-ти летний опыт построения более 1200 бизнесов и это открыло доступ к проверенным на практике и доведенным до идеала технологиям управления. Такие знания позволяют правильно сформировать системы управления бизнесом, передать их пользователям и обучить клиентов каждому из инструментов - функциональная оргструктура, регламенты, метрики и дашборды, доска коммуникаций, завершённое решение сотрудников, недельные планы, графики работы, управление проектами, фин планирование.

Выводы. Проведено исследование проблем систем управления бизнесом, сформулировано решение и проверено на практике. Результатом внедрения является высвобождение до 80% рабочего времени руководителей для стратегического развития бизнеса за счет автоматизации управления, ускорение процесс адаптации, автоматизировав обучение сотрудников, 100%-го выполнение задач без фокуса руководителя и теперь сотрудники приходят с решением, а не с проблемами.

Список использованных источников:

1. Platrum [Электронный ресурс]. – URL: <https://platrum.ru> (дата обращения 8.03.2022);
2. MetaPulse [Электронный ресурс]. – URL: <https://metapulse.com> (дата обращения 15.02.2022);
3. ELMA365 [Электронный ресурс]. – URL: <https://elma365.com/ru/> (дата обращения 8.03.2022);
4. Битрикс24 [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.bitrix24.ru/> (дата обращения 8.03.2022);

Лычкин А.О. (автор)

Подпись

Трифанов А.И. (научный руководитель)

Подпись