



The
NEXT Consulting
generation

—— nextconsulting.ru ——

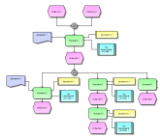
Контролинг бизнес-процессов на ARIS PPM

Борисов Алексей Владимирович

Коммерческий директор

Next Consulting: Основные услуги

Next Consulting – специализируется на оказании консалтинговых услуг, направленных на решение оптимизационных задач управления компанией и развития бизнеса. Компания объединила одних из лучших специалистов в области BPM, автоматизации деятельности, стратегического и ИТ-консалтинга.



Управление бизнес-процессами



Автоматизация бизнес-процессов



Разработка и внедрение ПО



Регламентация деятельности



Стандартизация по ISO



Обучение, тренинги, вебинары



Методическая поддержка



Разработка KPI, стратегии, целей



Управление архитектурой и ИТ



Более 50 специалистов в нашей команде



Проекты в России, странах СНГ, Европы и США



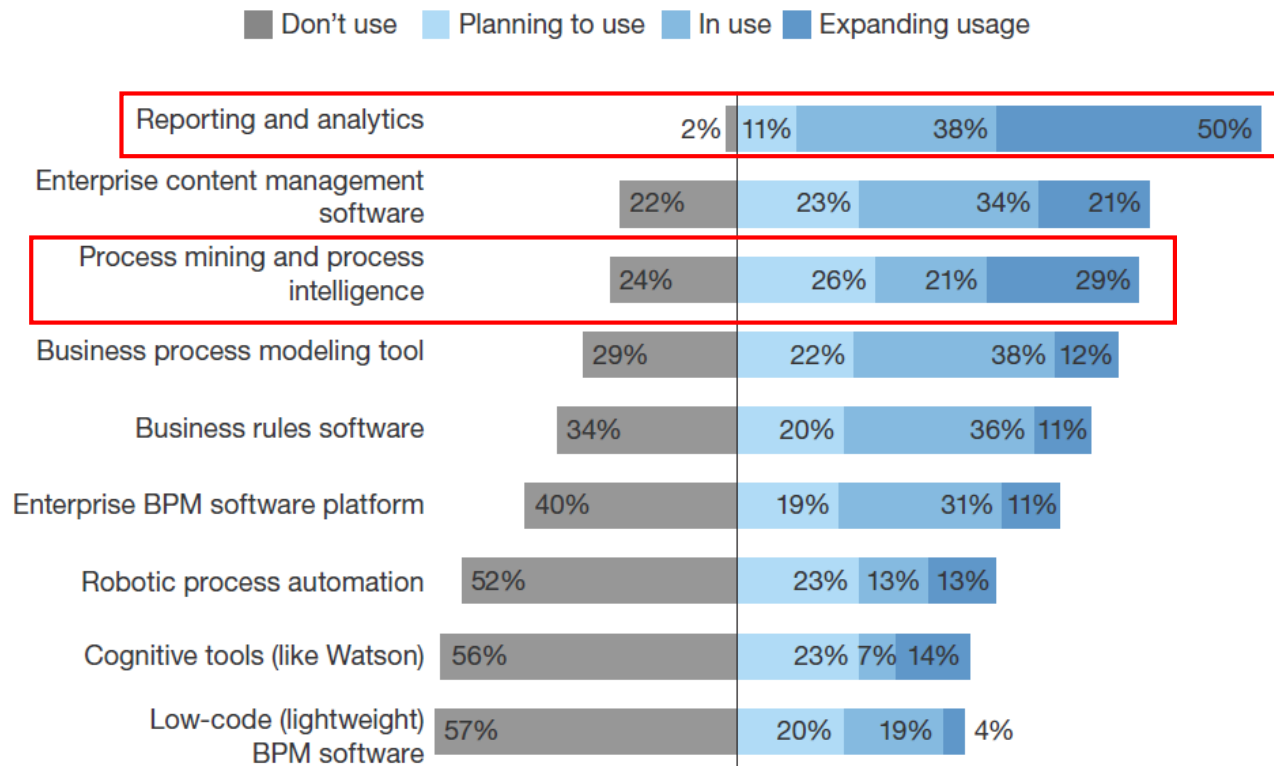
Основная часть команды работает вместе более 10 лет



Более 300 проектов – суммарный опыт

Использование процессных технологий

“How will you change your usage of the following process-related technologies?”



Base: 215 business and technology decision-makers
(percentages may not total 100 because of rounding)

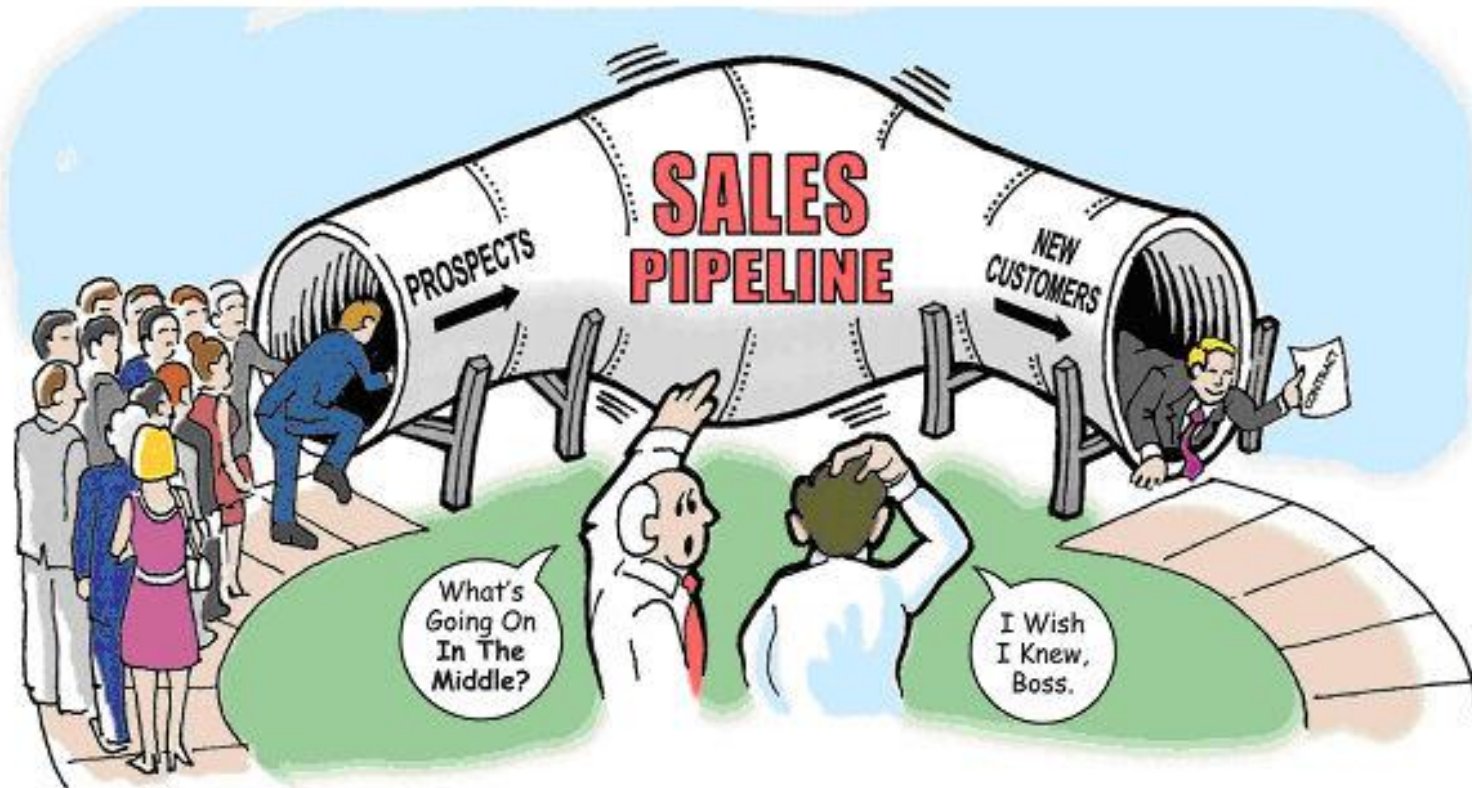
Source: Forrester's Q2 2016 Digital Business Automation Survey

Next Consulting: Опыт экспертов

- ❖ Нефть и Газ
- ❖ Банковское дело
- ❖ ИТ и телеком
- ❖ Оборонная промышленность
- ❖ Государственный сектор
- ❖ Добыча и Производство
- ❖ Энергетика
- ❖ Розница
- ❖ Строительство
- ❖ Страхование
- ❖ Здравоохранение
- ... прочее



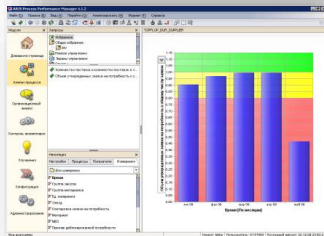
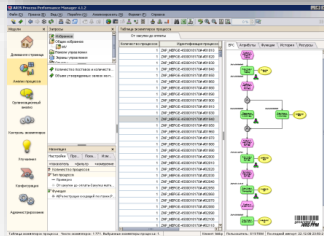
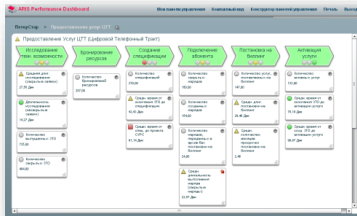
Почему нужен контроллинг бизнес-процессов?



Только то, что **измеряется**, может быть **улучшено**

Process Intelligence

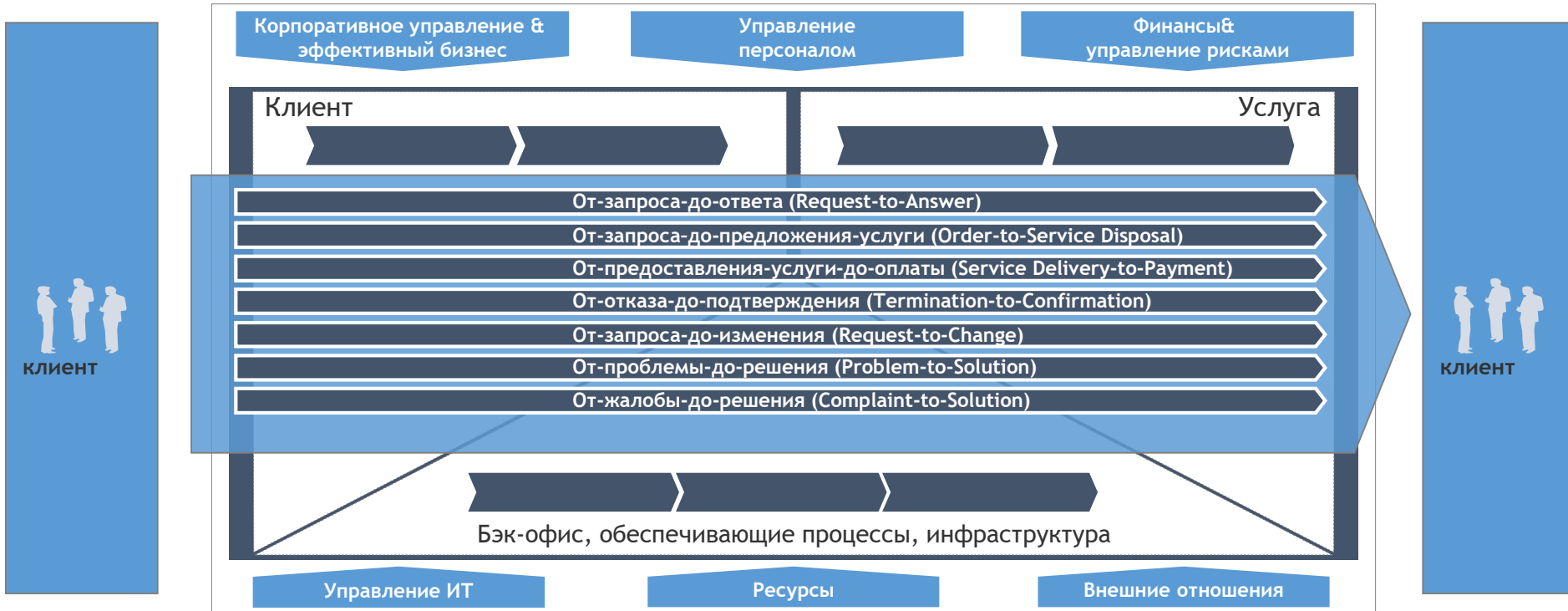
ARIS Process Performance Manager – это новое поколение аналитического ПО и методов, комбинирующих технологии управления бизнес-процессами (BPM) и бизнес-аналитики (BI).



Что дает **ARIS PPM** для компании:

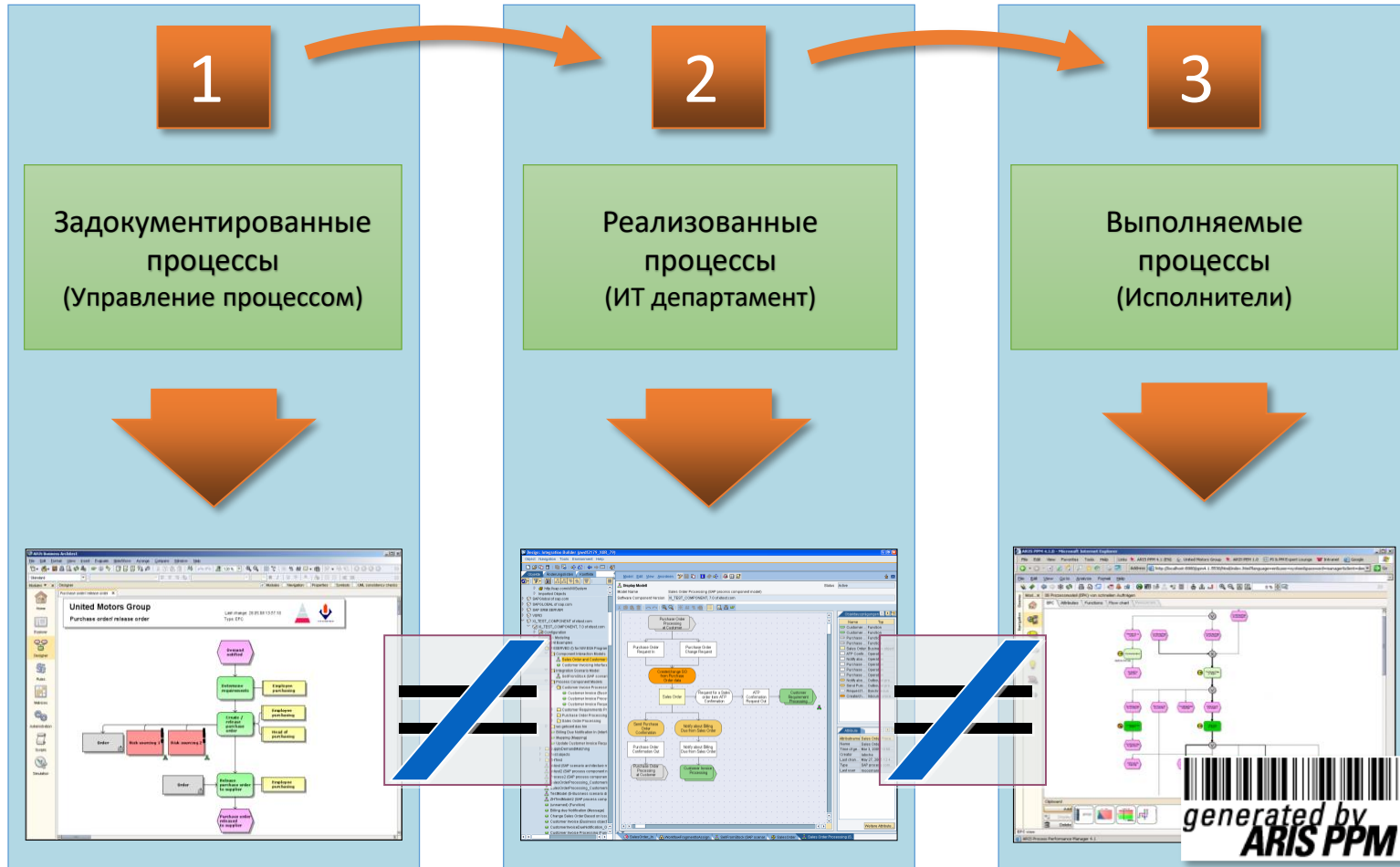
- способ увидеть фактические бизнес-процессы
- автоматическое измерение и контроль показателей (время, стоимость, качество)
- инструмент для расширенного анализа и сравнения бизнес-процессов
- информационно-аналитическая поддержка принятия решений при совершенствовании бизнес-процессов
- обоснованное сокращение затрат

Исследовать надо сквозные процессы



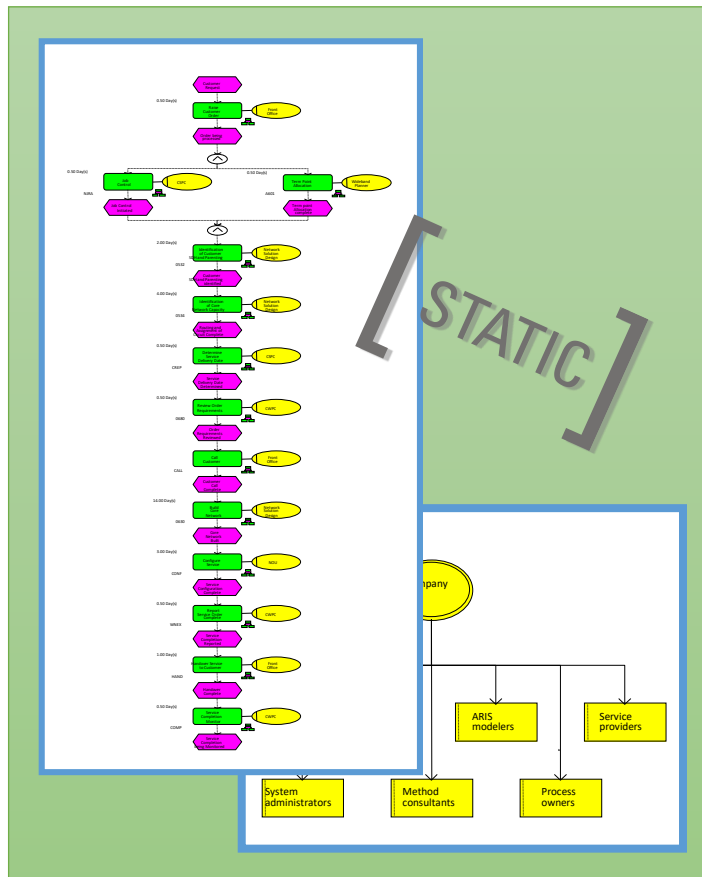
- С точки зрения сотрудников, их работа и зона их ответственности начинаются и заканчиваются на границах подразделений, в которых они работают
- Эти «разрывы» - так называемые «белые пятна» управления, представляют собой территории, где нет управления и где никто не несет ответственности ни за результаты процесса, ни за принятие решений
- Именно здесь возникают основные ошибки, задержки, исключительные ситуации, «пожары», потери данных и времени
- Задача управления процессами – исключить эти «белые пятна» (20% - время выполнения операции, 80% - передача результатов)

Процессы «как должны работать» и «как реально работают»

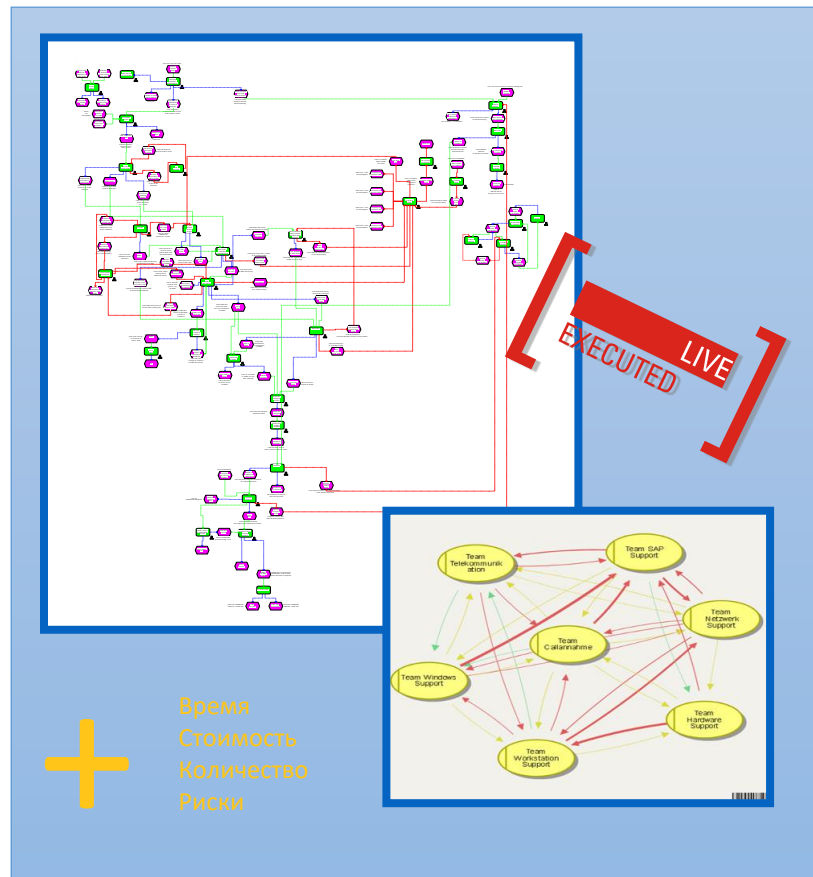


Пример контроллинга процесса

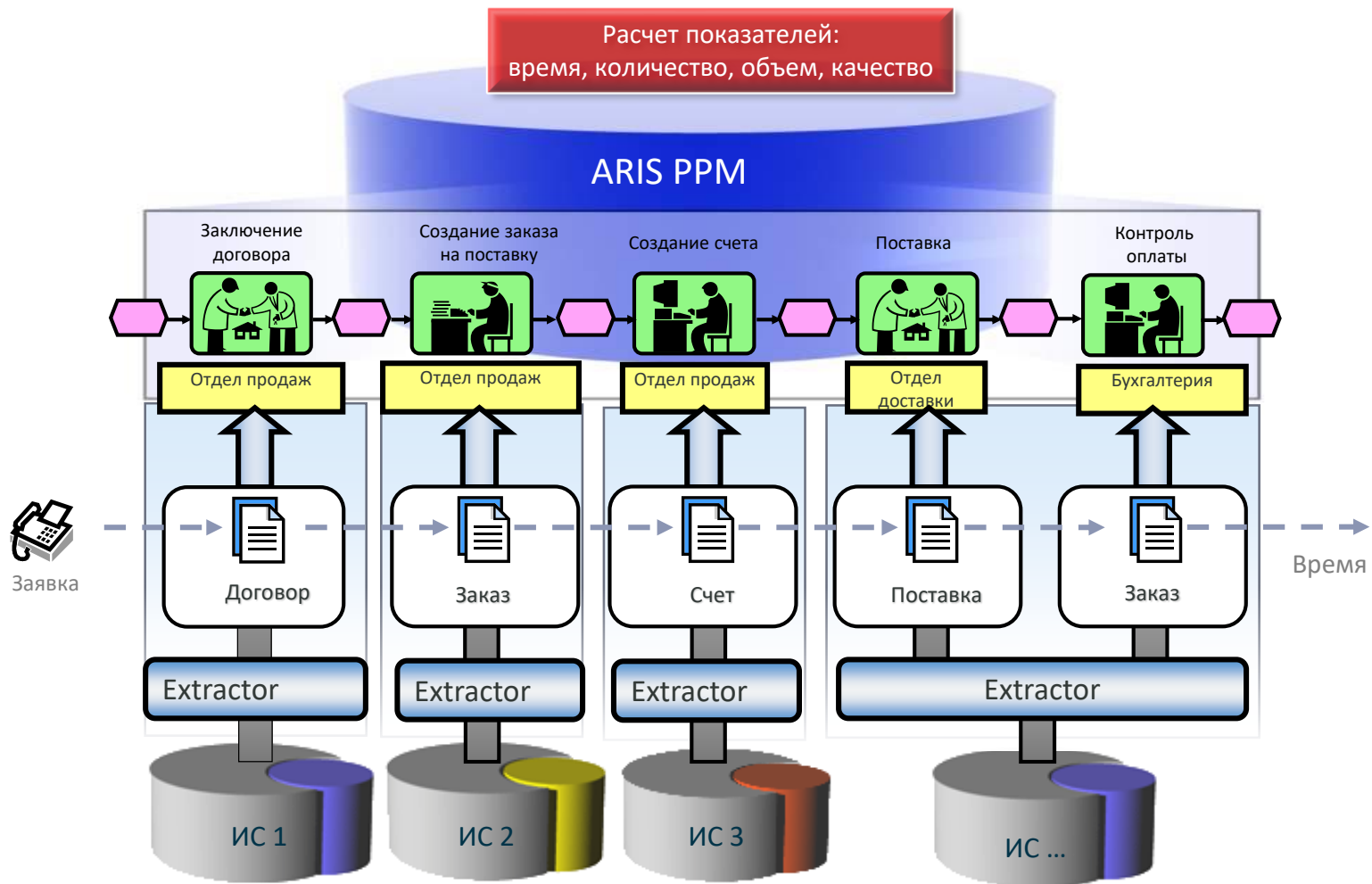
Процесс «как должно быть»
Документ / регламент



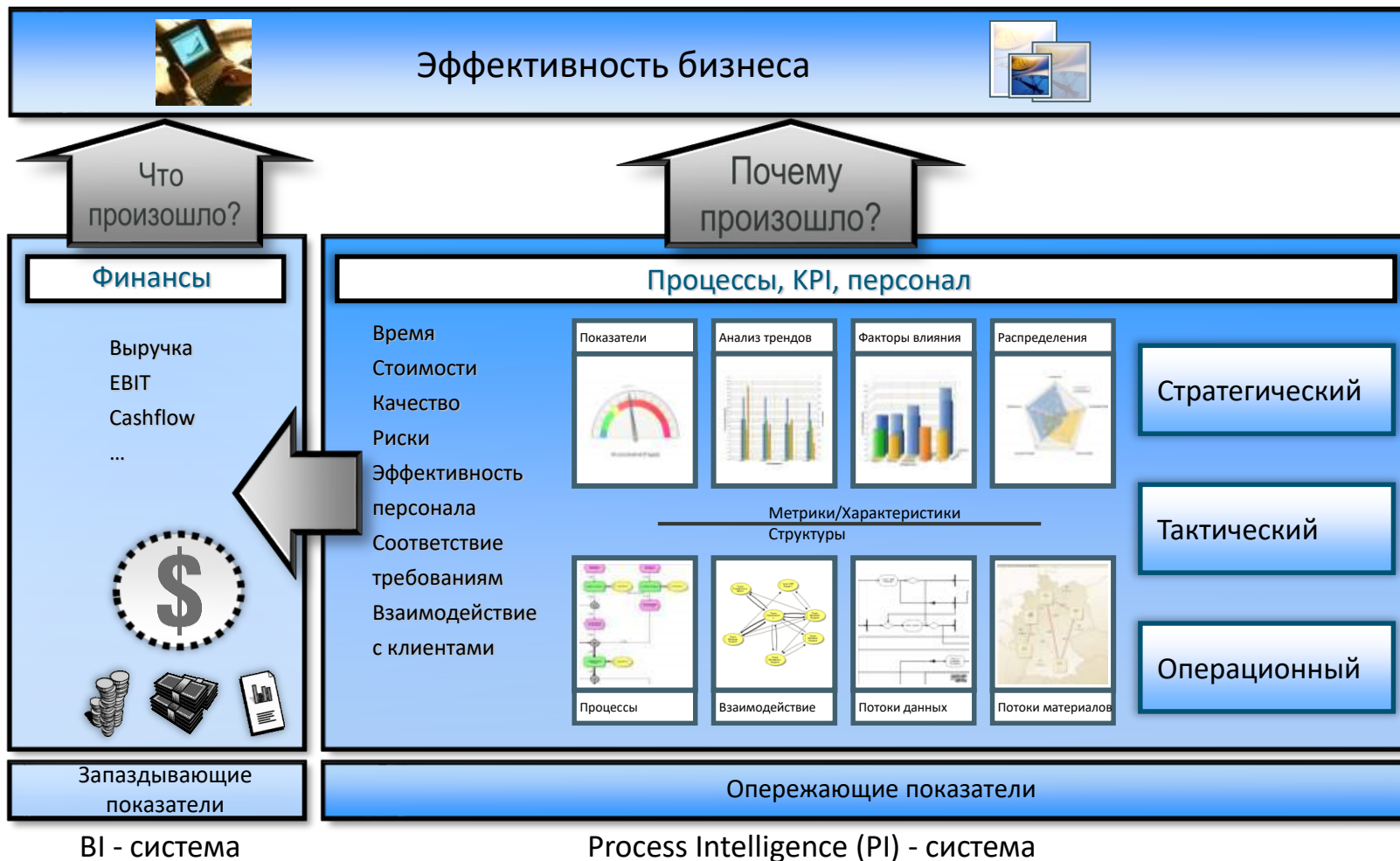
Процесс «как есть»
реальное исполнение



Автоматическое восстановление процесса

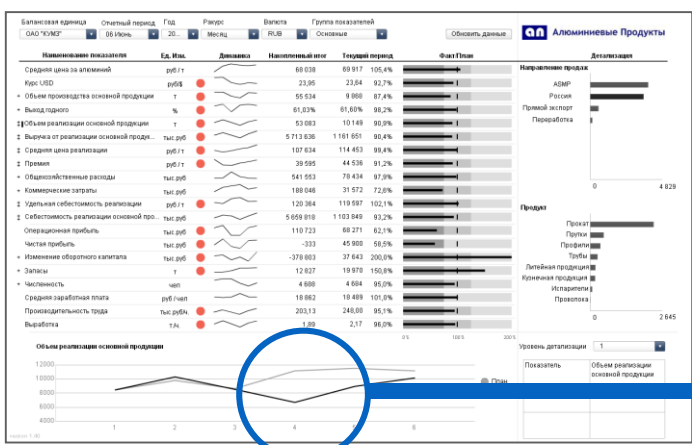


Оценка эффективности бизнеса



Анализ проблемы в Process Intelligence

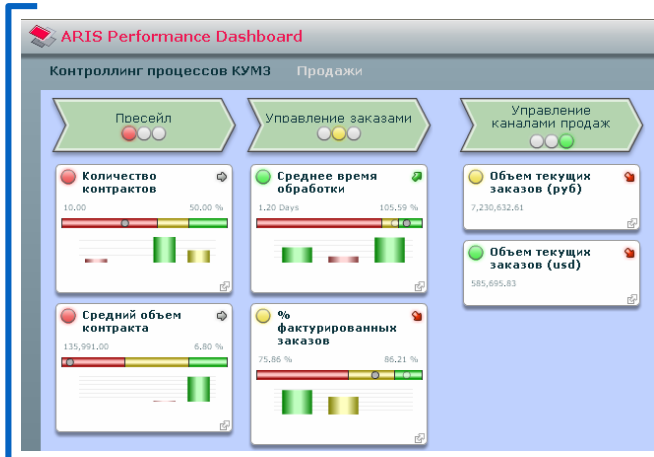
Что произошло?



Business Intelligence (SAP BOBJ)

Почему произошло?

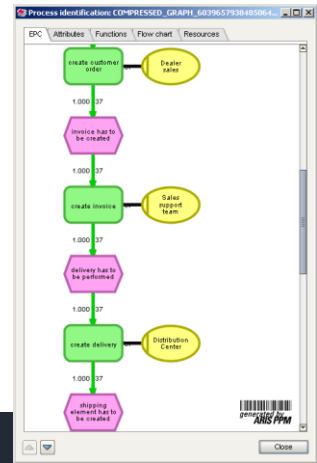
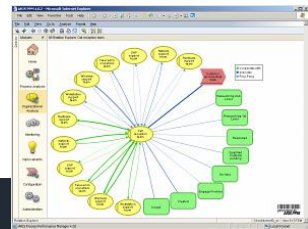
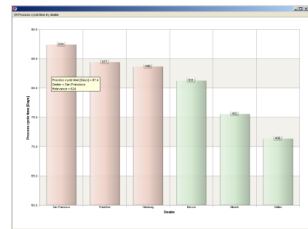
Детализация на процессные KPI



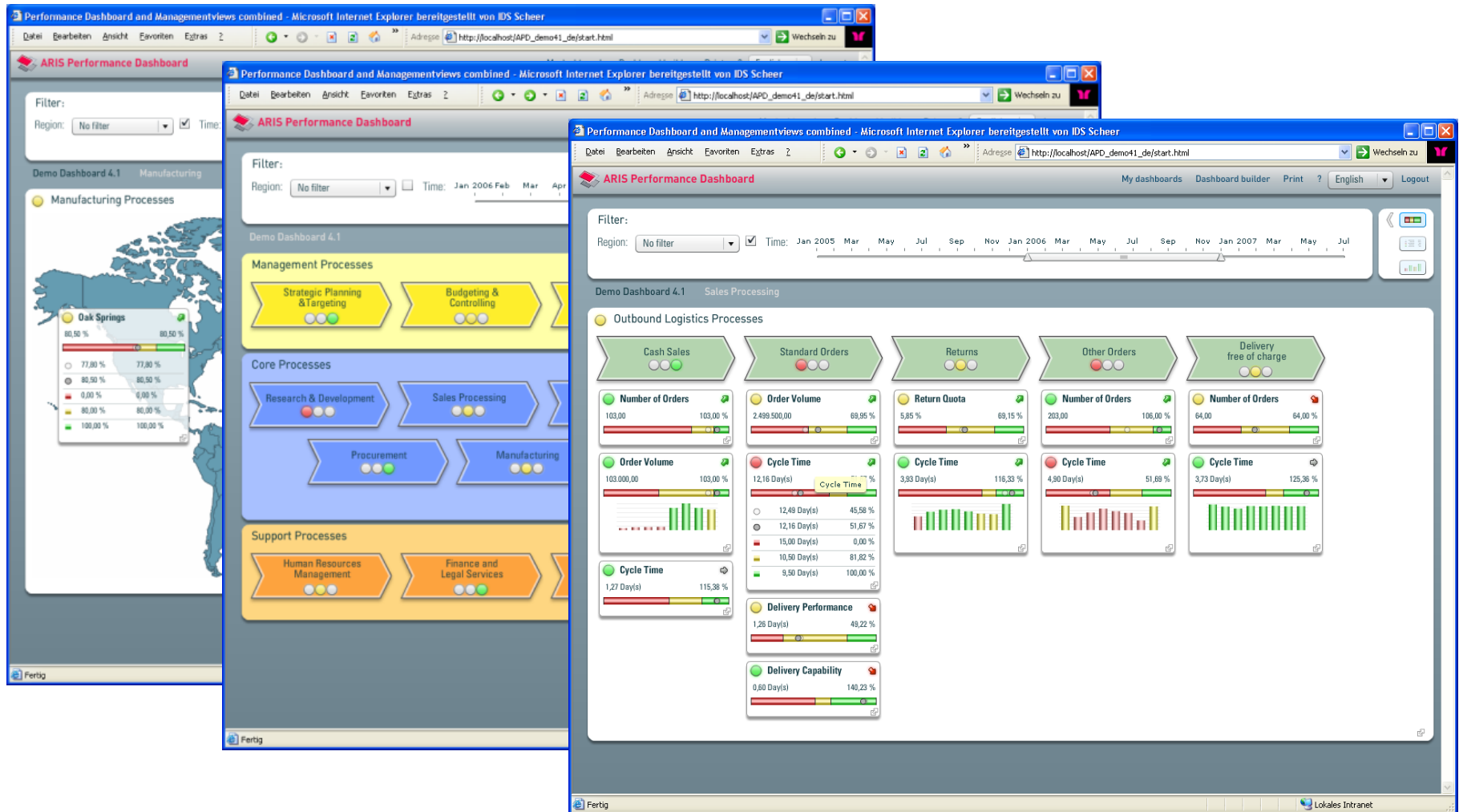
Process Intelligence (ARIS PPM)

Process Intelligence

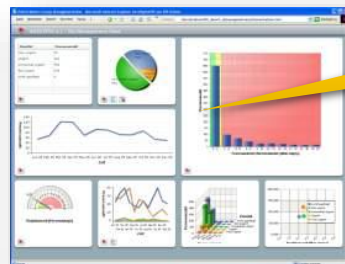
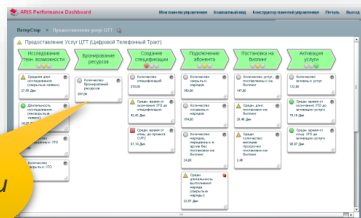
- Индикация состояния бизнес-процессов
- Структура бизнес-процессов
- Время выполнения процесса и отдельных функций по различным аналитическим разрезам
- Структура организационных взаимодействий в системе
- Анализ эффективности бизнес-процесса, сравнение с эталонным процессом



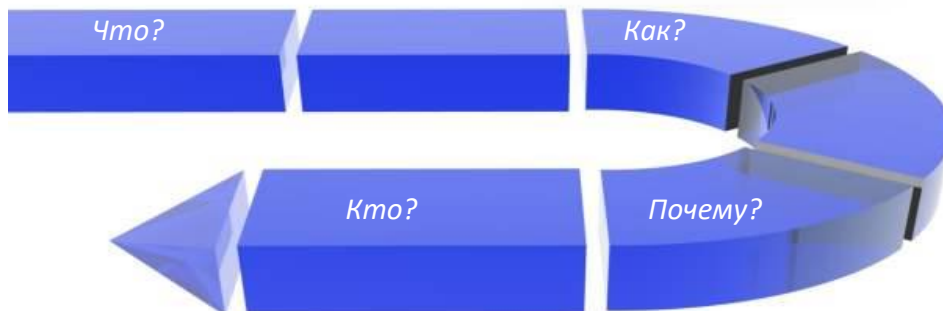
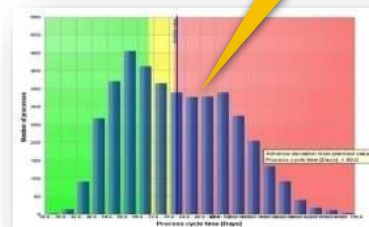
Панель управления результативностью для топ-менеджеров



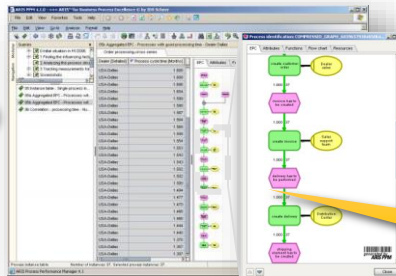
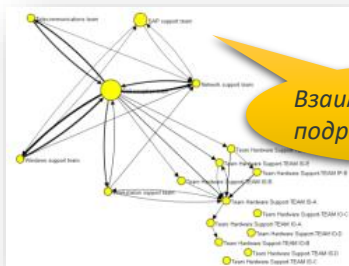
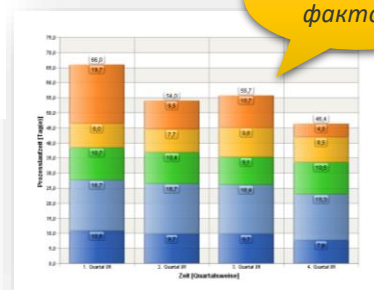
Сквозной анализ узких мест в процессах



Распределения



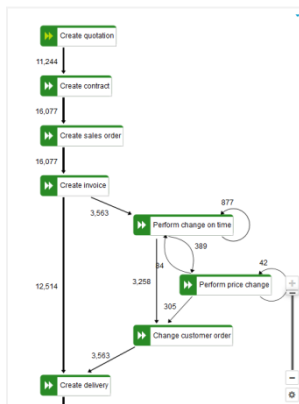
Влияющие факторы



Анализ процесса с помощью ARIS PPM

Непрерывное управление улучшением процесса

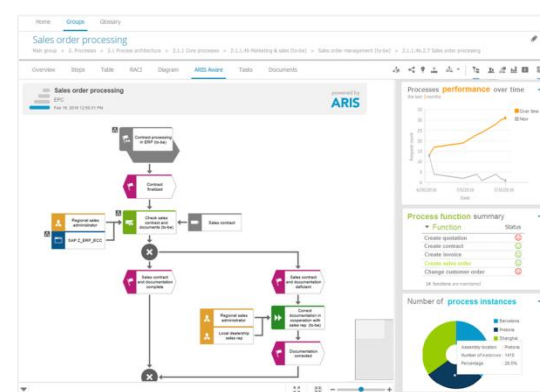
Распознавание процесса



Анализ процесса



Представление аналитики



- Автоматическое восстановление выполненных процессов

- Интерактивная фильтрация
- Анализ по запросу (Ad hoc)
- Сравнение процессов
- Интерактивный анализ

- Панели ситуационного анализа
- Запрос внутренних и внешних KPI
- Сравнение to-be и as-is процесс

УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССА

Восстановление процесса и его анализ

Расширения пользовательского интерфейса и интеграция с ARIS AWAre

ARIS PPM

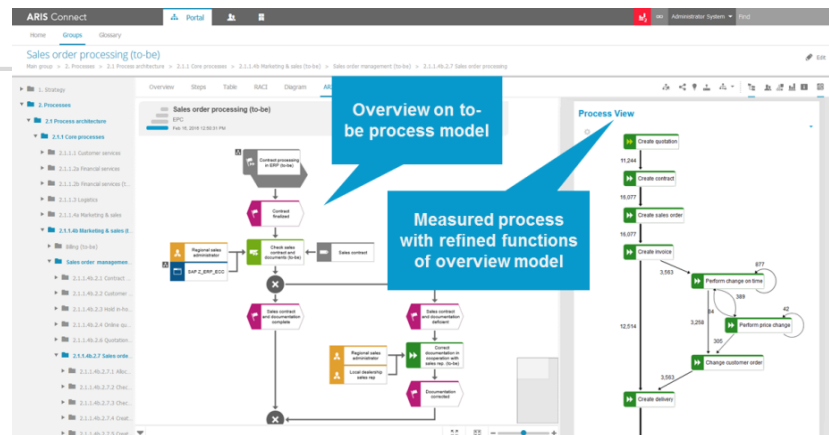
1

- Расширенные возможности использования фильтров
- Улучшена визуализация моделей EPC и потоков функций

Интеграция PPM и ARIS Aware

2

- Визуализация фактически полученных KPI из PPM в ARIS Aware
- Совместное отображение моделей «как есть» и «как будет»



Что нового?

- Адресно-ориентированный пользовательский интерфейс встроенный и в ARIS Aware
- Возможность «бесшовного» сравнения и анализа моделей «как есть» и «как будет»
- Улучшена визуализация процесса

Клиенты ARIS PPM в мире

Отрасли

- Chemical & Pharma.
- Automotive
- Capital Goods
- Paper / Textile / Metal
- Telco & Media
- Banking & Insurance
- Utilities
- Public Sector
- Transport & Logistics
- Consumer Goods
- IT Services



Что достигли применяя ARIS PPM?



Повышение прозрачности процессов



Планировалось достижения ROI через 18-24 месяца, на практике оказалось 11 месяцев



Ускорение анализа деятельности компании (изначально несколько дней или недель – после внедрения PPM несколько часов)



Через год после внедрения ARIS PPM среднее время выполнения процессов сократилось на 20% (в некоторых случаях на 70%)



Количество аналитических ошибок при расчете стратегических КГР снизилось с 20% до 1%

Обобщение опыта проектов

До старта проекта

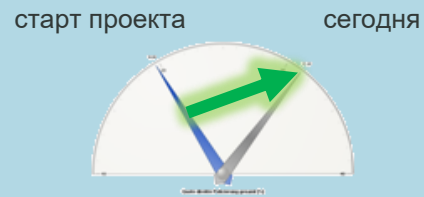
Сегодня

Время выполнения
процесса:



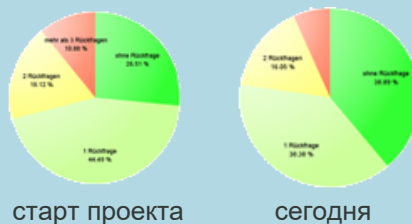
~30%
Сокращение времени
выполнения

Качество
процесса:



~80%
Уменьшение числа
ошибок в процессе

Эффективность
процесса:




~15%
Увеличение
производительности

Аэропорт Франкфурта на Майне



Как успешный владелец и оператор франкфуртского Аэропорта, Fraport AG - одна из ведущих компаний в международном бизнесе аэропорта. Не только местные клиенты получают преимущества многолетнего опыта оказания услуг, продуктов и технологий, но и все те, кто пересекает мир в разных направлениях. Fraport AG предлагают полный объем услуг в бизнесе аэропорта.

| | |
|--|--------------------------------------|
|  ARIS Process Performance Manager | ARIS PPM |
| Отрасль | Аэропорт |
| Тема | Process-oriented Cost Cutting |

Задачи

- ▶ Главная цель проекта в области воздушного движения и управления терминалом – сокращение стоимости затрат.
- ▶ Методы разрабатываемых мероприятий должны быть внедрены в жизнь

Решение

- ▶ Процессно-ориентированное сокращение затрат
- ▶ Проведение анализа и документирование процессов
- ▶ Анализ работы сотрудников и обучение
- ▶ Акцент на качество рабочих групп
- ▶ Выработка решений по снижению затрат в семинарах рабочих групп

Достигнутые результаты

- ▶ Снижение усилий в разработке мер по сокращению затрат
- ▶ Последовательное понимание, как надо управлять процессом
- ▶ Разработанная методика процессно-ориентированного сокращения затрат
- ▶ Уменьшение стоимости отдельных процессов до 27%

УЛУЧШЕНИЕ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОЦЕССАХ

с применением платформы ARIS

ВОЗМОЖНОСТИ:

- Более быстрая подготовка персонала внешних авиагрузов
- Упрощенные описания сложных процессов и всех методов доставки
- Независимая от языка информация о процессах
- Более широкое признание среди сотрудников

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Улучшение удобства использования
- Более точное соответствие процессам (управлению)
- Эффективное обучение без отрыва от производства
- Более высокий рейтинг одобрения пользователей

РЕЗУЛЬТАТ:



Значительное сокращение

ПЕРИОДА ПОДГОТОВКИ

Наименьшее количество

ОШИБОК



**УЛУЧШЕНИЕ
КАЧЕСТВА**

ИСПОЛНЕНИЯ
ПРОЦЕССОВ



Трансформация в транспортной отрасли

с платформой ARIS



ВОЗМОЖНОСТИ:

- Улучшение процессов путем анализа логистики, использования персонала и рабочих процессов данных
- Полная визуализация и моделирование бизнес-процессов, выявление подрывных факторов и выявленные потенциальные области для сбережений

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- В 2006 году было выявлено более 180 улучшений, причем затраты по проекту составляют лишь 20 процентов прогнозируемой экономии

РЕЗУЛЬТАТ:



ROI свыше

500%

Опыт проектов в России





The
NEXT Consulting
generation

 +7 (495) 724-9250  info@tngc.ru

www.nextconsulting.ru



www.mrsk-1.ru

Открытое акционерное общество «Межрегиональная распределительная сетевая компания Центра» создано 17 декабря 2004 г. Электросети компании общей протяженностью свыше 377 539,6 км расположены на территории площадью 459,8 тыс. кв км в 11-и субъектах Российской Федерации. Передачу и распределение электроэнергии, а также подключение клиентов к электрическим сетям напряжением от 0,4 до 110 кВ обеспечивают 11 сетевых подразделений компании.

Производственный потенциал МРСК Центра составляют 2 308 подстанций напряжения 35-110 кВ общей мощностью 30 366,3 МВА и 85 097 подстанций напряжения 6-10 кВ общей мощностью свыше 14227 МВА.

В настоящее время входит в состав компании Россети.



ARIS
Process Performance Manager

ARIS PPM

Отрасль

Энергетика

Тема

Система контроллинга

Задачи

- ▶ Построение эффективной системы управления в Компании
- ▶ Повышение прозрачности бизнес-процессов Компании
- ▶ Определение реального уровня автоматизации процессов Компании

Решение

- ▶ ARIS Process Performance Manager как инструмент решения поставленных задач
- ▶ ARIS Toolset как средство моделирования деятельности Компании
- ▶ Проведение работ IDS Scheer Россия и страны СНГ по настройке системы контроллинга
- ▶ Передача экспертных знаний в ARIS PPM сотрудникам Заказчика

Достигнутые результаты

- ▶ Построена система контроллинга обеспечивающая прозрачность процессов, реально протекающих в компании
- ▶ Упрощена процедура совершенствования процессов посредством оперативного мониторинга KPI Компании
- ▶ В Компании замкнут цикл управления процессами
- ▶ Определен реальный уровень автоматизации основных процессов



www.te.ru

Открытое акционерное общество энергетики и электрификации «Тюменьэнерго» учреждено 1992 г. ОАО "Тюменьэнерго" является крупнейшей из 15 РСК, входящих в зону контроля ОАО «МРСК Волги и Урала» и обеспечивает централизованное электроснабжение на территории более 1 млн кв. км. В состав Общества входят 12 филиалов, обеспечивающих выполнение функций, связанных с передачей и распределением электрической энергии. Суммарная протяженность ЛЭП составляет 58 937 км.



ARIS PPM

Отрасль

Энергетика

Тема

Система контроллинга

Задачи

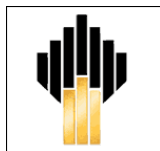
- ▶ Повышение прозрачности бизнес-процессов Компании
- ▶ Повышение качества и эффективности управления деятельностью Компании

Решение

- ▶ ARIS Process Performance Manager как инструмент решения поставленных задач
- ▶ ARIS Toolset как средство моделирования деятельности Компании
- ▶ Проведение работ по настройке системы контроллинга
- ▶ Передача экспертных знаний в построении системы контроллинга на базе ARIS PPM сотрудникам Заказчика

Достигнутые результаты

- ▶ Построена система контроллинга обеспечивающая прозрачность процессов, реально протекающих в компании
- ▶ Упрощена процедура совершенствования процессов посредством оперативного мониторинга KPI Компании
- ▶ В Компании замкнут цикл управления процессами



www.rosneft.ru

Роснефть — лидер российской нефтяной отрасли и одна из крупнейших публичных нефтегазовых компаний мира. Основными видами деятельности НК «Роснефть» являются разведка и добыча нефти и газа, производство нефтепродуктов и продукции нефтехимии, а также сбыт произведенной продукции. Компания включена в перечень стратегических предприятий и организаций России. Основным акционером Компании является государство, которому принадлежит 75,16% ее акций, а около 15% акций компании находятся в свободном обращении.



ARIS Process Performance Manager

Отрасль

Нефтяная отрасль

Тема

Process Intelligence

Задачи

- ▶ Выявление «узких мест» процесса «Оптовая реализация продукции»
- ▶ Выполнение регулярного мониторинга и анализа (контроллинга) производительности бизнес-процессов в ОАО «НК «Роснефть»

Решение

- ▶ Анализ взаимодействия ИС, поддерживающих процесс «Оптовая реализация продукции»
- ▶ Разработка требований и внедрение системы контроллинга на базе ARIS PPM
- ▶ Вычисление показателей производительности бизнес-процесса «Оптовая реализация продукции» в различных аналитических срезах
- ▶ Анализ «узких мест» процесса на основании операционных данных из ИС

Достигнутые результаты

- ▶ Построена система контроллинга бизнес-процесса «Оптовая реализация продукции»
- ▶ Выявлена проблематика процесса «Оптовая реализация продукции», подтвержденная статистическими данными из ИС
- ▶ Подготовлена основа для осуществления постоянного контроллинга процесса «Оптовая реализация продукции»



Компания «ПетерСтар» - один из лидеров рынка телекоммуникаций Северо-Западного региона - специализируется на предоставлении услуг телефонии, интернет и передачи данных. Компания обслуживает более 100 тыс. телефонных линий и занимает значительную долю рынка бизнес-телефонии среди альтернативных операторов связи.

Среди клиентов «ПетерСтар»: Центральный банк РФ, Сбербанк РФ, Внешторгбанк, Гранд Отель Европа, Отель Radisson SAS, Авиапредприятие Пулково и многие другие.

С июля 2007 года «ПетерСтар» входит в группу компаний [«Синтерра»](#).

С 2009 года входит в Группу компаний МЕГАФОН.

Задачи

- ▶ Внедрение системы контроллинга процесса «Предоставление услуг»
- ▶ Определение КТР и аналитических разрезов для мониторинга и анализа эффективности бизнес-процесса
- ▶ Подготовка основы для создания процессного офиса

Решение

- ▶ Система контроллинга на основе ARIS PPM для оперативного мониторинга исполнения процессов предоставления услуг
- ▶ Выявлены «узкие места» и определены варианты совершенствования процесса
- ▶ Оказано консультационное содействие по дальнейшему использованию и интеграции системы ARIS PPM в том числе с другими ИС
- ▶ Сформирован план действий по построению процессного офиса

Достигнутые результаты

- ▶ Построена система контроллинга обеспечивающая прозрачность процессов, реально протекающих в компании
- ▶ Восстановлены реальные сценарии процессов
- ▶ Определены показатели для постоянного мониторинга и оценки производительности процесса
- ▶ Выявлены проблемы интеграции между ИС


| | |
|--|----------------------|
|  ARIS Process Performance Manager | ARIS PPM |
| Отрасль | Телеком |
| Тема | Система контроллинга |



ТНК-ВР является одной из ведущих нефтяных компаний России и входит в десятку крупнейших частных нефтяных компаний в мире по объемам добычи нефти.

ТНК-ВР – вертикально интегрированная нефтяная компания, в портфеле которой ряд добывающих, перерабатывающих и сбытовых предприятий в России и Украине. Добывающие активы компании расположены, в основном, в Западной Сибири (Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа, Тюменская область), Восточной Сибири (Иркутская область) и Волго-Уральском регионе (Оренбургская область). В 2008 году добыча компании составила 1,85 млн барр. н.э. в сутки.

В настоящее время входит в состав компании «Роснефть»

| | |
|--|---|
|  ARIS Process Performance Manager | ARIS Process Performance Manager |
| Отрасль | Нефтяная отрасль |
| Тема | Process Intelligence |

Задачи

- ▶ Выявление «узких мест» процесса «Снабжение»
- ▶ Выполнение регулярного мониторинга и анализа (контроллинга) производительности бизнес-процессов в ОАО «ТНК-ВР Холдинг», в первую очередь процесса «Снабжение»

Решение


- ▶ Анализ взаимодействия ИС, поддерживающих процесс «Снабжение»
- ▶ Разработка требований к системе контроллинга
- ▶ Внедрение и настройка системы контроллинга на базе ARIS PPM
- ▶ Вычисление показателей производительности бизнес-процесса «Снабжение»
- ▶ Анализ «узких мест» процесса на основании операционных данных из ИС
- ▶ Создание системы управленческой отчетности по процессу «Снабжение» для поддержки принятия решений

Достигнутые результаты

- ▶ Построена система контроллинга бизнес-процесса «Снабжение»
- ▶ Выявлена проблематика процесса «Снабжение», подтвержденная статистическими данными из ИС
- ▶ Подготовлена основа для осуществления постоянного контроллинга процесса «Снабжение»



Нефтегазодобывающая компания «ЛУКОЙЛ» - одна из крупнейших международных вертикально интегрированных нефтегазовых компаний. Доля Компании в общемировых запасах нефти составляет около 1,1%, в общемировой добыче нефти - около 2,3%. Компания играет ключевую роль в энергетическом секторе России, на ее долю приходится 18% общероссийской добычи и 19% общероссийской переработки нефти.

| | |
|--|---|
|  <p>ARIS Process Performance Manager</p> | <p>ARIS Process Performance Manager</p> |
| <p>Отрасль</p> | <p>Нефтяная отрасль</p> |
| <p>Тема</p> | <p>Process Intelligence</p> |

Задачи

- ▶ Восстановить структуру процесса закупки нефти
- ▶ Определить показатели результативности и системы аналитических срезов для организации контроллинга выбранных бизнес-процессов
- ▶ Построить систему контроллинга бизнес-процессов на базе инструментария ARIS PPM.

Решение

- ▶ Система контроллинга на основе ARIS PPM для оперативного мониторинга исполнения процессов закупки нефти
- ▶ Выявлены основные проблемные области в процессе закупки нефти и найдены недостатки автоматизации процесса
- ▶ Оказано консультационное содействие по дальнейшему использованию и интеграции системы ARIS PPM в единую КИС.


Достигнутые результаты

- ▶ Восстановлена структура процесса закупки нефти без активного или объемного привлечения специалистов по процессу
- ▶ Определены «лучшие» и «худшие» сценарии процесса, установлена суть их различий
- ▶ Определена эффективность участников процесса
- ▶ Проверен вариант использования Sap Solution Manager для внедрения системы контроллинга ARIS PPM.



Нефтегазодобывающая компания «Сургутнефтегаз» - одно из крупнейших предприятий нефтяной отрасли России. На его долю приходится около 13% объемов добычи нефти в стране и 25% газа, добываемого нефтяными компаниями России.

59 структурных подразделений предприятия осуществляют весь комплекс работ по разведке и разработке месторождений, по строительству производственных объектов и трубопроводов, по обеспечению экологической безопасности производства и по автоматизации производственных процессов.

| | |
|--|---|
|  ARIS Process Performance Manager | ARIS Process Performance Manager |
| Отрасль | Нефтяная отрасль |
| Тема | Process Intelligence |

Задачи

- ▶ Спроектировать концепцию получения актуальных данных по выполнению процессов бурения скважин из систем SAP R/3 и Альфа
- ▶ Настроить автоматическую прозрачную систему мониторинга и анализа процессов бурения скважин куста на базе КПП
- ▶ Создание единого портала на базе PPM для поддержки системы управленческой отчетности.

Решение

- ▶ Анализ данных информационных систем, поддерживающих процесс бурения скважин
- ▶ Проектирование системы показателей для анализа эффективности процессов и удовлетворения потребностей бизнеса
- ▶ Настройка и внедрение системы контроллинга на базе ARIS PPM
- ▶ Поиск проблем и соответствующих причинно-следственных связей в процессах бурения на основании операционных данных из ИС.

Достигнутые результаты

- ▶ Система контроллинга на основе ARIS PPM для оперативного мониторинга исполнения процессов бурения
- ▶ Выявлены основные проблемные области в процессе бурения и найдены недостатки автоматизации процесса
- ▶ Оказано консультационное содействие по дальнейшему использованию и интеграции системы ARIS PPM в единую КИС.