

# CompanyMedia® – Кейсы

Применение инструментов адаптивного кейс-менеджмента (АСМ, adaptive case management) оптимально для управления неструктурированными или частично структурированными бизнес-процессами, а также для достижения сложных целей и задач, требующих многоэтапной реализации.

Как правило, подобные цели могут ставиться перед руководителем подразделения или иным ответственным сотрудником, в чьи обязанности входит организация и контроль выполнения работ, стоящих на пересечении нескольких управленческих процессов, требующих участия представителей одного или ряда подразделений.

## ОСОБЕННОСТИ МЕТОДОЛОГИИ АСМ

Большинство управленцев уже имеют дело с кейсами – они ежедневно работают в условиях многозадачности и динамично меняющихся процессов. При этом нерегламентированные процессы зачастую не оставляют информационного следа в системах организации. В результате, сталкиваясь с аналогичной задачей, специалисты каждый раз действуют «на ощупь» – сведения о том, как тот или иной процесс был выстроен ранее, редко становятся частью корпоративных баз знаний и практически не используются повторно. АСМ, с одной стороны, предоставляет средства оперативного управления подобными процессами, а с другой – позволяет выявить и сохранить компетенции, практическое применение которых способно повысить эффективность любой организации.



АСМ предлагает руководителям и предметным специалистам все необходимые ресурсы: документы, сведения о внутренних экспертах организации, средства горизонтального взаимодействия со смежными подразделениями, данные о контрагентах и истории взаимоотношений с ними, а также корпоративную базу знаний, где содержится информация о том, как решались аналогичные бизнес-задачи в прошлом.

## КОМПОНЕНТЫ КЕЙСА

Кейсы содержат следующие встроенные компоненты, позволяющие осуществлять комплексную работу по достижению поставленных целей:

- **Задачи** – поручения и действия, которые выполняются участниками кейса в процессе работы над кейсом
- **Документы** – все документы, информационные материалы, графическая и иная информация, которая создается и/или используется в процессе работы над кейсом
- **Контрольный список** – чек-лист, по которому последовательно выполняется работа для достижения поставленной цели
- **Таймлайн** – визуальное отображение событий в кейсе.

При работе с кейсом пользователи могут использовать отдельные компоненты либо осуществлять их комбинированное применение. В рамках кейса пользователям доступны вспомогательные сервисы CompanyMedia, являющиеся общесистемными:

- **Уведомления** – оповещения, которые приходят участникам кейса и информируют их об изменении состояния компонентов кейса
- **Обсуждения** – информация по обсуждению кейса и его материалов (задачи, документы, события).

## УЧАСТНИКИ КЕЙСА

Распределение задач между участниками кейса основывается на ролевой модели, что позволяет выполнять подготовку документов или исполнять поручения в соответствии с распределением зон ответственности в конкретной компании. В кейсе доступны следующие роли:

- **Инициатор** – автор кейса. При создании кейса инициатор назначается автоматически, но может быть заменен на другого пользователя CompanyMedia.
- **Ответственный** – ответственный исполнитель, имеющий полные права на работу с кейсом и выполняющий функции координатора кейса.
- **Ответственный за документ** – исполнитель, который должен подготовить документ к установленному сроку. Назначается инициатором, ответственным или администратором CompanyMedia.
- **Исполнитель задачи** – ответственный за исполнение задачи, которая может содержать внутренний контрольный список (чек-лист). Назначается инициатором, ответственным или администратором CompanyMedia.

## СОЗДАНИЕ И ОБРАБОТКА КЕЙСА

При появлении комплексной задачи сотрудник должен изучить суть вопроса и определить, какие действия, в какой последовательности, в какой временной интервал он должен выполнить (или делегировать их выполнение) для достижения поставленной цели. Пошаговый план достижения поставленной цели – основа кейса, но основа гибко изменяемая.



## **У сотрудников, участвующих в обработке кейса, есть возможность:**

- Изменить и дополнить первоначальный план действий, основываясь на собственных знаниях и компетенциях
- Воспользоваться базой знаний, накопленных в организации
- Моделировать процессы в рамках кейса без привлечения ИТ-специалистов и аналитиков
- Выявить узкие места процесса и оперативно перераспределить усилия между исполнителями
- Привлечь к решению задач кейса новых исполнителей, экспертов, в том числе – из подразделений организации, участие которых в кейсе не предполагалось на этапе его создания
- Обеспечить быструю реакцию на события, наступление которых не было запланировано
- При необходимости разбить любую задачу на связанные подкейсы
- Воспользоваться инструментами горизонтальных связей для коллективного взаимодействия в рамках решения задач кейса, их оперативного обсуждения и вынесения взвешенных экспертных решений
- На каждом этапе работ и по каждой задаче – получить четкую картину ее выполнения
- По завершении работы над кейсом – получить документированную методику решения аналогичных задач.

В организации работ над кейсами важную роль играют инструменты сквозного документирования CompanyMedia. Ход выполнения бизнес-процесса детально фиксируется, благодаря чему накопленный опыт превращается в достояние всей организации.

Если цель, над которой осуществляется работа, имеет тенденцию к периодическому повторению, в CompanyMedia существует инструмент создания шаблонов кейсов, в которых заполнены ряд полей, созданы типовые задачи и документы. При возникновении похожих задач нет необходимости начинать работу не с нуля – шаблон является базовой «дорожной картой» процесса, но не ограничивает участников кейса в применении новых подходов. Таким образом, каждый участник кейса получает возможность работы в наиболее эффективном и привычном для себя режиме.

## **ТИПОВЫЕ КЕЙСЫ**

На основе проектного опыта специалистами «ИнтерТраст» разработаны бизнес-описания, позволяющие реализовать в формате кейсов следующие процессы:

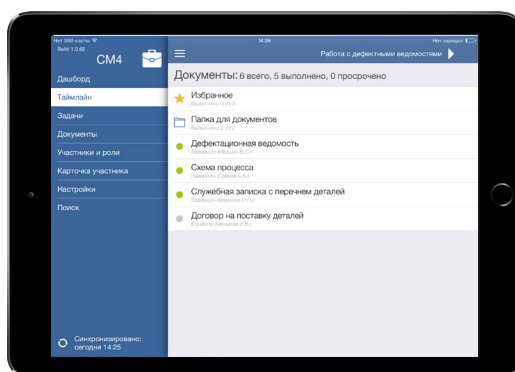
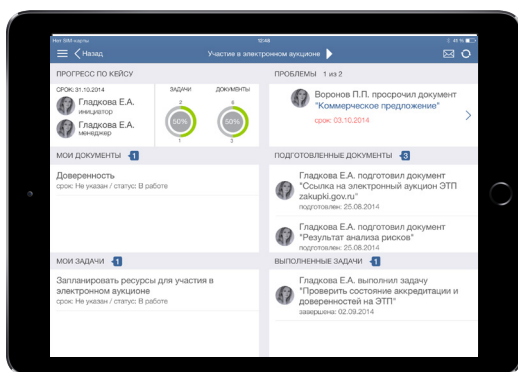
- Управление закупочной деятельностью
- Подготовка пакетов документации для участия в объявленных тендерах (конкурсах)
- Прохождение проверки ФНС
- Прохождение проверки Банка России
- Открытие регионального филиала организации
- Закрытие регионального филиала организации
- Прохождение сертификации по различным стандартам (в том числе ISO).
- и другие.

## CASEMOBILE

Решение «CompanyMedia – CaseMobile» предназначено для управления кейсами с помощью планшетных устройств.

**«CompanyMedia – CaseMobile» позволяет пользователю дистанционно работать с кейсами:**

- просматривать кейс и его элементы, а также список свершившихся и ожидаемых событий по ним
- вносить изменения в списки участников и ролей кейса
- работать с чеклистами кейса и его задач
- создавать и обрабатывать элементы кейса
- отслеживать ход выполнения работ по кейсу и его элементам, получать информацию о возникновении проблем в ходе выполнения данного кейса
- инициировать и участвовать в обсуждении кейса и его элементов
- выполнять поиск внутри кейса.



## ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЙ НА ОСНОВЕ АДАПТИВНОГО КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТА



**Адаптивный кейс-менеджмент – технология и способ ведения бизнеса, которые позволяют:**

- Оптимизировать управление нерегламентированными бизнес-процессами, связанными с основной деятельностью организации
- Применять проектные подходы к решению деловых задач силами ответственных пользователей
- Создавать единую коммуникационную среду для выполнения различных коллективных задач
- Устранять барьеры между подразделениями за счет социальных коммуникаций кейсов
- Осуществлять планирование и контроль работы над комплексными задачами с использованием всего доступного функционала CompanyMedia
- Пользоваться инструментами кейс-менеджмента в мобильном режиме
- Значительно сокращать время подготовки идентичной информации за счет многократного использования данных и документов, которые были подготовлены при работе над завершенным кейсом
- Накапливать, применять, анализировать и совершенствовать лучшие управленческие практики на уровне специалистов, подразделений и организации в целом
- Развивать управленческие навыки отдельных сотрудников, максимально используя кадровый потенциал всей организации.