

A photograph of a modern city skyline at sunset. The sky is filled with soft, orange and pink clouds. Several tall, glass skyscrapers are visible, reflecting the light. A bridge spans across the water in the foreground. The water is calm, reflecting the buildings and the sky. The overall scene is serene and modern.

## «Момент истины» для офиса: как не бояться цифры и подружиться с роботами

---

Анатолий Белайчук, евангелист BPM, Comindware®



## Белайчук Анатолий Анатольевич

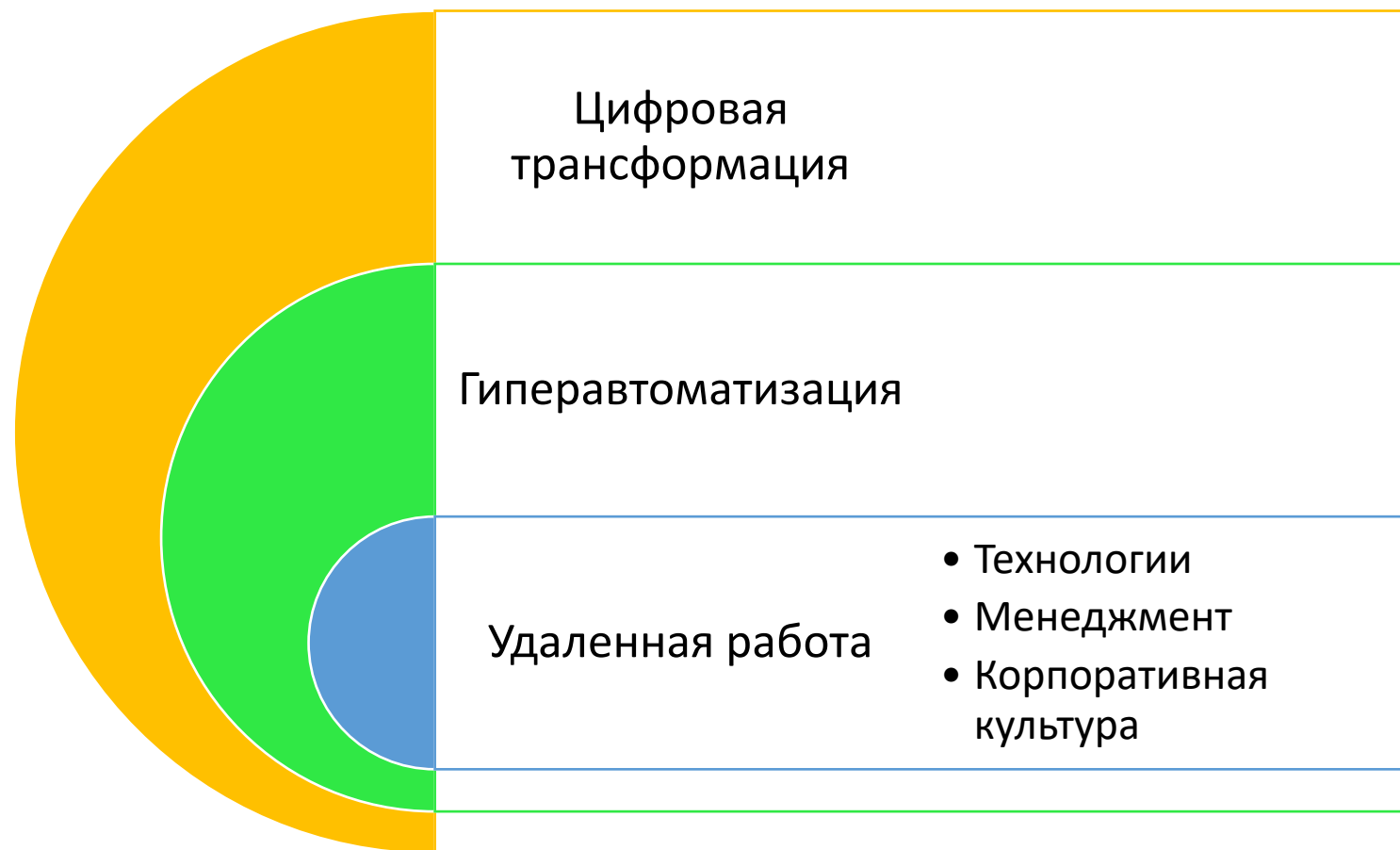
- ✓ Евангелист BPM в Comindware – разработчике low-code платформы для цифровой трансформации предприятия
- ✓ Президент Ассоциации профессионалов управления бизнес-процессами (ABPMP Russian Chapter)
- ✓ Редактор Свода знаний по управлению бизнес-процессами
- ✓ Соавтор профессионального стандарта «Специалист по процессному управлению»
- ✓ CBPP (Certified Business Process Professional)
- ✓ OCEB-2 (OMG Certified Expert in Business Process Management)
- ✓ К.Т.Н.

*"Маркетолог не знает о чем говорит, но зато знает, как говорить. Технический специалист знает о чем, но не знает как. Евангелист – тот, кто знает и о чем говорить, и как."*

*— Александр Ложечкин, Microsoft*

**Сколько времени  
потребуется вашей  
организации для перехода  
на удаленную работу?**

- 1 месяц
- 1 год
- 5 лет
- это вопрос не времени,  
а мотивации



## 1. Телефония

- ✓ переадресация входящих звонков на мобильные

## 2. Почта, адресная книга, календарь

- ✓ стандартные протоколы, любое клиентское ПО
- ✓ деликатный антиспам

## 3. Файлы

- ✓ большие диски на ноутбуках – зло\*!
- ✓ фоновая репликация всех пользовательских файлов в облако

## 4. Работа с документами

- ✓ MS Office – зло\*! Правки от трех человек = хаос
- ✓ параллельное редактирование, обсуждение, предложение правок через браузер



\* зло - при выходе за оптимальную область применения

### 5. Коммуникации

- ✓ почта – зло! Ввести третьего в курс дела невозможно
- ✓ текстовые чаты, аудио- и видеомессенджеры

### 6. Задачи и проекты

- ✓ чаты – зло! Статус задачи отследить невозможно
- ✓ поручения, списки дел, канбан-доски, календарно-сетевые графики

### 7. Бизнес-процессы

- ✓ канбан – зло! Играть одновременно на 10 досках невозможно
- ✓ стандартизованные сервисы для клиентов и сотрудников

### 8. База знаний

- ✓ в компании тысячи процессов, все автоматизировать невозможно
- ✓ письменные регламенты и процедуры



Telegram



\* зло - при выходе за оптимальную область применения

### Облачный сервис

- ✓ доступ из браузера и с мобильных устройств
- ✓ из любого места
- ✓ позволяет легко пережить переход на удаленную работу, смену локации, организацию общего центра обслуживания

### Инсталляция на собственных серверах (self-hosted)

- ✓ конфиденциальность
- ✓ неограниченный объем данных бесплатно

### Поддержка русского языка

- ✓ Slack - **NO**
- ✓ Trello - **ДА**
- ✓ Asana - **NO**
- ✓ Discord - **ДА**



### Не доверяйте выбор программистам - они меряют по себе

- ✓ у них творческая, не рутинная работа
- ✓ их устраивает английский интерфейс

**Что мешает сделать корпоративные сервисы такими же простыми и удобными, как заказ Яндекс-такси?**

1. Новая технология, старые способы работы

2. Приобретение опыта - как надо пользоваться новой технологией

3. Изменение способа работы, получение экономического эффекта от новой технологии

### Эволюция служебной записки

1. напечатать служебку – отнести начальнику – получить резолюцию – выполнить заявку – подшить в архив
2. набрать на компьютере – распечатать - ...
3. ... - отправить по электронной почте - ...
4. ... - отсканировать – отправить по электронной почте – распечатать - ...
5. ... - робот RPA отсканирует, отправит, примет и распознает скан - ...
6. выбрать услугу – на смартфоне заполнить поля – приложить фото – следить за прогрессом

### Аппетит к изменениям необходимо культивировать

- ✓ «Если темп изменений снаружи выше, чем внутри, то дни компании сочтены.»
- ✓ «Мне это не надо» - табу! Откуда ты знаешь, если не пробовал?
- ✓ Пилотные проекты: пробовать, оценивать. Не делать выводов в первую неделю, а через два-три месяца провести опрос удовлетворенности команды и принимать решение.
- ✓ Стимулировать инициативы снизу – предложения по оптимизации, конкурсы идей и т.п.

### Аджайл: право менять требования в ходе проекта

- ✓ Если вы внедряете что-то по-настоящему новое, то вы смутно представляете что хотите получить в итоге
- ✓ Люди понимают как на самом деле надо работать, только начав работать по-новому
- ✓ Это нормально. Не надо пытаться выдать все требования на старте, подписываясь под ними кровью

### Гуманитарные аспекты изменений

- ✓ Давать людям время на адаптацию
- ✓ Работать вместе с людьми, а не над людьми
- ✓ Коммуникации с непосредственным руководителем
- ✓ Явная и активная поддержка первым лицом компании



### Контроль занятости

- ✓ Экранные трекеры
- ✓ Ежедневные пятиминутки на уровне рабочей группы: утром – что собираемся делать, вечером – что сделано за день
- ✓ Управление по целям, спрос за результат. Если сотрудник сделал работу не за 8 часов, а за 4 – это хорошо или плохо?
- ✓ При средней загрузке сотрудников 70% начинает расти время клиентского ожидания в очереди на обслуживании

### Гибридный формат

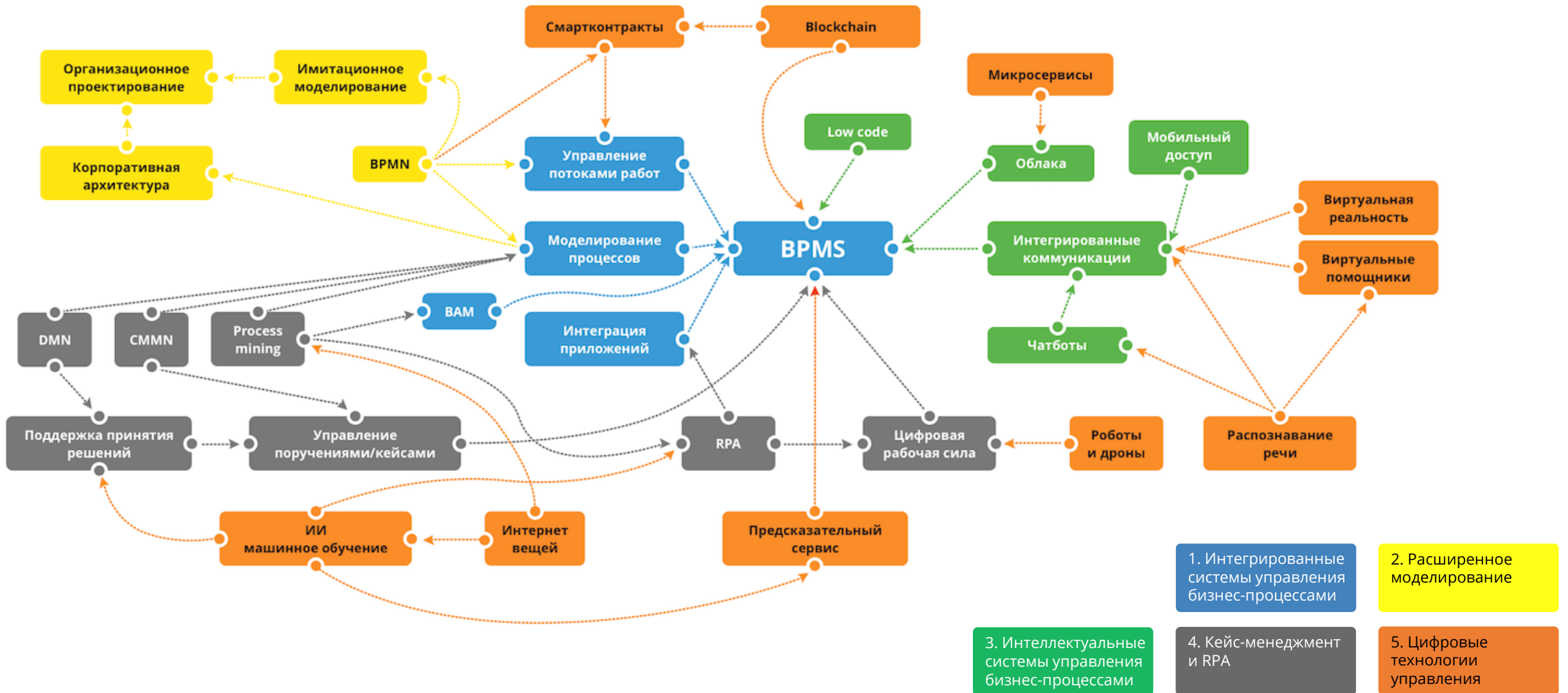
- ✓ Сотрудники в офисе предпочитают контактировать друг с другом

### Профессиональное выгорание

- ✓ Отделять работу от отдыха: временем, местом, одеждой
- ✓ Извлекать радости из жизни: хобби, еда, физические нагрузки, прогулки, сон

### Сплоченность, доверие и взаимопонимание

- ✓ Включенные веб-камеры во время совещаний
- ✓ Свободный треп до и после рабочих совещаний
- ✓ Присутственные часы: с 10 до 17 все должны быть на связи
- ✓ Присутственные дни: один раз в неделю
- ✓ Совместные мероприятия: раз в месяц



### ИТ из инструмента превращается в производственную силу

- ✓ **Раньше:** обслуживание потребностей бизнеса – делать то же самое, но быстрее
- ✓ **Сейчас:** выстраивание бизнеса вокруг возможностей, которые открывает ИТ

### Новые продукты для новых поколений потребителей

- ✓ Превратить товар в услугу
- ✓ Сделать услугу цифровой
- ✓ Масштабировать через цифровую экосистему

### В ИТ разбираются даже дети и домохозяйки

- ✓ **Было:** электричество — это форма энергии, обусловленная движением частиц материи (электронов, позитронов и протонов)
- ✓ **Стало:** вот розетка, вот вилка, вот выключатель, что непонятного?



**Анатолий Белайчук**

*Евангелист BPM, Comindware*

Anatoly.Belaychuk@comindware.com

 +79166815788