

Презентация продукта СПО «Онима» компании «Стек Софт»

Давыдова Светлана

Консультант по внедрению и технической поддержке

25/11/2008

1. Введение	1
2. Место СПО в компании	2
3. Экскурс в архитектуру	4
4. Задачи СПО	5
5. Автоматизация внутренних процессов предприятия	6
6. Аспекты деятельности предприятия	7
7. Система ERP и ее основные функции	8
8. Система CRM и ее основные функции	10
9. Интеграционная шина и ее основные функции	11
10. Пример процесса подключения клиентов к услуге	12
11. Основное назначение СПО	13

Глава 1. Введение

Более трех лет назад компания «Стек Софт» представляла на рынке свой программный продукт: Систему поддержки операций (далее СПО). Данная презентация показывает изменения и улучшения в системе, произошедшие за три года.



Глава 2. Место СПО в компании

Немного слов о СПО. Система СПО - универсальный конструктор построения бизнес процессов. Универсальность основывается на простоте системы. Какое же место этот продукт должен занимать в компании?

1. Для сотрудника система является дневником текущих задач, с описанием того, что надо сделать и в какие сроки.
2. Для начальника система дает широкие возможности для планирования работ и дальнейшего мониторинга их выполнения. Для каждого сотрудника есть календарь присутствия. Он позволяет предупредить такие ситуации, когда сотрудник отсутствует на рабочем месте, а у него имеются не выполненные работы. Система информирует об этом руководителя, который может принять решение о перераспределении работ.
3. Также руководитель имеет в руках инструмент, позволяющий ему проводить анализ деятельности компании. Возможность построения всевозможных отчетов позволяет получить, например, такие данные как:
 - среднее время выполнения работы;
 - количество повторных обращений клиента по одному и тому же вопросу;
 - работы, не выполненные в срок, и т. д.

Анализ этих данных позволит улучшить качество работы компании и уменьшить издержки при выполнении работ.

4. И наконец, СПО играет роль информационного стержня компании. Учитывая, что в компании всегда используется разнообразное ПО, СПО всегда ответит на вопрос: кто и на основании каких данных сделал те или иные изменения информации.

Например, если вы хотите получить данные о том, какие работы были сделаны по определенному договору, вам достаточно сделать запрос в СПО. Вы получите всю информацию о том, кто зарегистрировал договор, кто создал подключения, сколько раз клиент с этим договором обращался в службу технической поддержки, чем закончились эти обращения и т. п.

Место СПО в компании

- Автоматизированная система (настраиваемый робот) распределения задач (работ) между сотрудниками компании
- Средство мониторинга исполнения задач (работ)
- Средство анализа деятельности компании
- Информационный стержень компании

Глава 3. Экскурс в архитектуру

Как уже упоминалось СПО очень простая система. СПО это база данных по процессам. Бизнес процесс это последовательность действий, которая ведет к определенной цели. Целью может быть подключение клиента к услуге, согласование закупок, подготовка документации для подключения дома и т. д. Для достижения цели необходимо выполнить определенную последовательность задач, которые выполняют сотрудники компании. Для выполнения задач необходима определенная информация, либо информация рождается во время выполнения работ.

Итак, из чего же состоит процесс в СПО:

1. Шаги процесса это задачи и их возможные варианты завершения.
2. Сотрудники компании это исполнители задач.
3. Атрибуты процесса, содержат информацию, необходимую сотруднику для начала выполнения задачи. Также атрибуты содержат результаты выполнения задачи.

Атрибутами могу служить файлы документов, данные, полученные из других систем, например, из биллинга и т. д.

Шаги процесса, сотрудники и атрибуты вот три базовых кирпича, на которых строится процесс в СПО.



Глава 4. Задачи СПО

Иногда возникает такая ситуация, когда из-за неразберихи в компании работа не выполняется в срок, а систематическое повторение такой ситуации часто приводит к плачевным результатам, как и для сотрудников, так в и целом для компании. И причина этому не плохие работники или руководители, а отсутствие четкой картины внутренней деятельности компании. Целью СПО как раз и является представление информации о том, что сейчас происходит в компании. Для этого СПО решает следующие задачи:

1. Упорядочить работы компании - это дает информацию о взаимодействиях отделов и сотрудников компании.
2. Определить и упорядочить деятельность сотрудников- инструкции для сотрудников, что делать в текущий момент времени.
3. Иметь консолидированные данные по бизнес процессам: информация о текущем состоянии и всевозможная историческая информация.

К текущей информации относится: текущее состояние заявок на подключение услуг, поступление денежных средств, текущая загрузка оборудования, происхождение заявок, аварийные ситуации.

4. СПО так же позволят иметь возможность анализа данных это— поможет понять, что идет не так в компании, какие действия или не действия сотрудников приводят как к положительным, так и отрицательным для компании результатам.

Таким образом, в любой момент времени сотрудники компании имеют оперативную информацию о деятельности компании и могут получить любую историческую информацию.

Задачи СПО

- ✓ Упорядочить работу компании
- ✓ Определить и упорядочить деятельность сотрудников
- ✓ Иметь консолидированные данные по бизнес-процессам в компании
 - Текущее состояние заявок на подключение услуг
 - Поступление денежных средств
 - Текущая загрузка оборудования
 - Происхождение заявок
 - Аварийные ситуации
 - Историческая информация
- ✓ Иметь возможность анализа данных
 - Эффективность продаж с позиции менеджеров
 - Статистика
 - Эффективность деятельности сотрудников

Глава 5. Автоматизация внутренних процессов предприятия

СПО позволяет автоматизировать процессы, как связанные, так и не связанные с основной деятельностью предприятия. К автоматизации внутренних процессов относятся: согласование закупок (оборудование, канцтовары), найм и увольнение сотрудников и т. д. Автоматизацию внутреннего процесса предприятия можно увидеть на примере процесса приема на работу нового сотрудника. После успешного прохождения собеседования нужно выполнить несколько действий сотрудникам различных отделов:

- подготовка администратором рабочего места, установка различных приложений, необходимых для работы нового сотрудника;
- внесение информации сотрудниками бухгалтерии в бухгалтерскую систему;
- создание пользовательского раздела на корпоративном сайте и т. д.

Все эти действия могут выполняться в рамках одного процесса в СПО. Второе и основное использование СПО - в комплексе с АСР «Онима». В случае совместного использования СПО и АСР, СПО предназначена для автоматизации бизнес процессов оператора, связанных с процессами заказа и дальнейшего предоставления услуг.

Комплекс СПО/АСР «Онима» может позволить обеспечить полномасштабную автоматизацию клиентоориентированных бизнес процессов.



Глава 6. Аспекты деятельности предприятия

Со временем процесс внедрения программного обеспечения становится более длительным. Это связано с тем, что современный мультисервисный оператор связи использует множество систем для предоставления услуг, возможно (и в основном) от разных производителей. АСП «Онима» становится одной из таких систем.

Основной задачей и тратой времени внедрения является интеграция АСП «Онима» с другими системами. Чем больше систем использует оператор – тем больше связей между ними, сложнее логика синхронизации. Системы часто общаются по разным протоколам и разными форматами данных.

Даже в простой компании используется несколько систем для управления деятельностью. Если рассмотреть упрощенный пример использования систем на предприятии, то можно увидеть следующую картину:

- для финансового и бух. учета используются системы: ERP и 1С;
- для планирования и управления материально техническим снабжением: ERP;
- сбыт продажи: CRM, ERP, 1С;
- обслуживание клиентов и управление документооборотом: CRM, АСП;
- управление персоналом: CRM, ERP и АСП.

Это классическая картина, которая вырисовывается практически на каждом предприятии.

СПО может позволить упростить интеграцию данных систем, а в некоторых случаях может полностью заменить их использование. Если функционал системы поддержки операций удовлетворяет потребности оператора связи, то вместо набора систем можно использовать только СПО. Если функционала СПО не хватает, то система может использоваться как интеграционная шина предприятия. Далее рассмотрим основные функции системы и аспекты, в которых СПО перекрывает эти системы.



Системы/Аспекты деятельности	CRM	ERP	1С	АСП	СПО
Финансовый и бух. учет		+	+		
Планирование		+			+
Материально-техническое снабжение		+			+
Сбыт/Продажи	+	+	+		+
Обслуживание клиентов	+			+	+
Управление документооборотом	+			+	+
Управление персоналом	+	+		+	+

Глава 7. Система ERP и ее основные функции

Рассмотрим систему ERP и ее некоторые основные функции:

- управление трудовыми ресурсами - начисление заработной платы, обучение, учет отработанных часов;

СПО может реализовать функциональность учет отработанных часов. В системе существует календарь сотрудников и отделов, который позволяет распределять трудовые ресурсы.

Под выражением «СПО может реализовать те или иные функциональности» подразумеваются функциональности, которые реализованы хотя бы у одного заказчика и это не значит, что все остальные функции СПО не поддерживает. Все что поддается формализации и может укладываться в определенную последовательность может быть реализовано в СПО.

- управление связями с заказчиками - маркетинг, поддержка контактов с клиентами и справочная служба;

СПО позволяет реализовать поддержку контактов с клиентами, техническую поддержку, в виде соответствующих бизнес процессов.

- управление поставками-ввод заказа, управление закупками, расписание заявок, обработка претензий;

СПО - поддерживает такие функции как: ввод заказа, расписание заявок, обработка претензий.

- Информационное хранилище, включает в себя различные интерфейсы самообслуживания для заказчиков, и сотрудников.

В комплексе СПО/АСР есть клиентский портал – стат. сервер, в котором клиенты заказчиков системы СПО могут управлять собственными услугами: блокировать счета, обращаться напрямую в техническую поддержку, и т.д.

Таким образом, СПО может реализовать несколько основных функциональностей ERP систем.

Система ERP

Основные функции:

- Управление трудовыми ресурсами
- Управление связями с заказчиками
- Управление поставками
- Информационное хранилище



Глава 8. Система CRM и ее основные функции

Рассмотрим систему CRM и ее некоторые основные функции:

- управление продажами - все виды контактов и история контактов, работа с клиентами, ввод заказов от клиентов;

СПО может реализовать данную функциональность.

- управление временем: календарь - планирование как индивидуальное, так и для группы;

О существовании календаря и возможности планирования в СПО уже упоминалось выше.

- функциональность поддержки и обслуживания клиентов - регистрация обращений, движение заявок от клиента внутри компании, отчетность, информация по заказам;

СПО реализует практически все эти функции.

- функциональность интеграции с внешними системами, интеграция с внешними данными.

СПО также реализует данный функционал.

В настоящее время СПО покрывает большинство функциональностей CRM-систем.



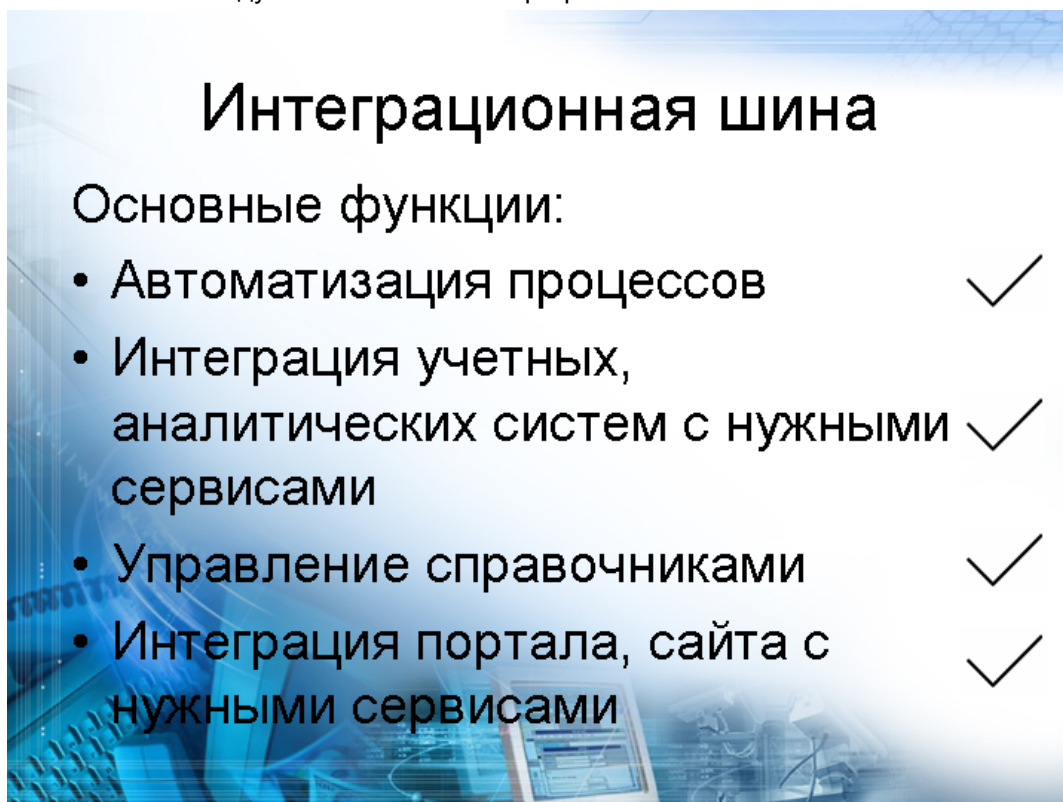
Глава 9. Интеграционная шина и ее основные функции

Если рассмотреть интеграционную шину и СПО то можно увидеть что СПО, покрывает полностью все ее основные функции:

- автоматизацию процессов;
- интеграцию учетных, аналитических систем с нужными сервисами;
- управление справочниками;
- интеграция портала, сайта с нужными сервисами.

Именно поэтому в названии доклада фигурирует тезис СПО - интеграционная шина предприятия.

СПО позволяет интегрировать вокруг себя различное программное обеспечение, формируя единую информационную систему. Тем самым решаются проблемы координации деятельности сотрудников и подразделений, обеспечения их необходимой информацией, руководство получает своевременный доступ к достоверным данным о ходе производственного процесса. И, что самое главное, полученный автоматизированный комплекс представляет собой гибкую открытую структуру, которую можно перестраивать на лету и дополнять новыми модулями или внешним программным обеспечением.



Глава 10. Пример процесса подключения клиентов к услуге

Далее рассмотрен процесс, в котором СПО выступает в качестве шины. Процесс подключения клиентов специально упрощен, состоит из нескольких этапов:

- регистрация заявки на подключение услуги;
- проверка технической возможности;
- создание договора;
- подключение клиента к услуге;
- разбор всевозможных аварийных ситуаций и т. д.

К настоящему моменту в нашей компании существует несколько опытов внедрений, в котором реализован похожий процесс подключения клиентов. У кого-то идет интеграция ACP-PG , у кого-то CRM-Inventory-ACP.

Возможно, в будущем, будет такая модель процесса, у которой будет на каждом этапе, интеграция с какой то внешней системой. В этом случае СПО будет выступать как классическая шина, интегрирую системы между собой, передавая информацию между ними. Абсолютно аналогичным образом можно реализовать интеграцию СПО- система мониторинга для реализации trouble ticket.



Глава 11. Основное назначение СПО

Итак, в данной презентации были рассмотрены основные назначения СПО:

1. СПО это возможность автоматизации внутренних процессов, как связанных так и не связанных с основной деятельностью компании.
2. Комплекс СПО/АСР «Онима» - это возможность полномасштабной автоматизации клиентоориентируемых бизнес процессов.
3. Для интеграции имеющихся у оператора связи программных систем СПО используется в качестве интеграционной шины предприятия.

