

Клиент всегда прав?
Нет, клиент всегда доволен!
Рецепт 5-кратного роста выручки

Спикеры:
Елена Влада
Владислав Прокопович



Елена Влада

**Директор по организационному развитию
и управлению персоналом**

- ТОП-50 HR-директоров России (2015)
- Эксперт HeadHunter HR-Digital (с 2021), Актион-МЦФР
- Топ-спикер Interforums, Game&Learn
- Arlift: ТОП-5 HR-департаментов СПб (2023),
«Инвестиции в людей» (НААСТ, 2024)
- Образование: СПбГУ, психология труда и организационная психология
- Ключевые компетенции: инновации в HR, автоматизация процессов, юзабилити HR-систем, создание удалённых подразделений





Владислав Прокопович

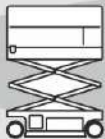
**Директор по цифровой трансформации бизнеса
(CDTO)**

- 15 лет опыта в IT-менеджменте, цифровой трансформации и кибербезопасности
- Внедрение Agile, Scrum, DevOps, управление изменениями
- Опыт работы в промышленности, банковском секторе, отельном бизнесе и холдингах
- Ключевые компетенции: цифровая стратегия, архитектура IT-систем, автоматизация процессов, развитие IT-функций и команд

Работаем там, где другие не справятся



Стеклороботы



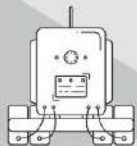
**Ножничные
подъемники**



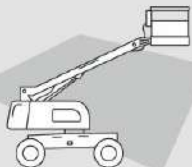
Мини-краны



**Телескопические
погрузчики**



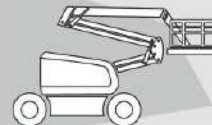
**Вакуумные
захваты**



**Телескопические
подъемники**



**Мачтовые
подъемники**



**Коленчатые
подъемники**

Малый бизнес → первые эксперименты

[illegible]

Три этапа

Средний бизнес → **связка со стратегией**

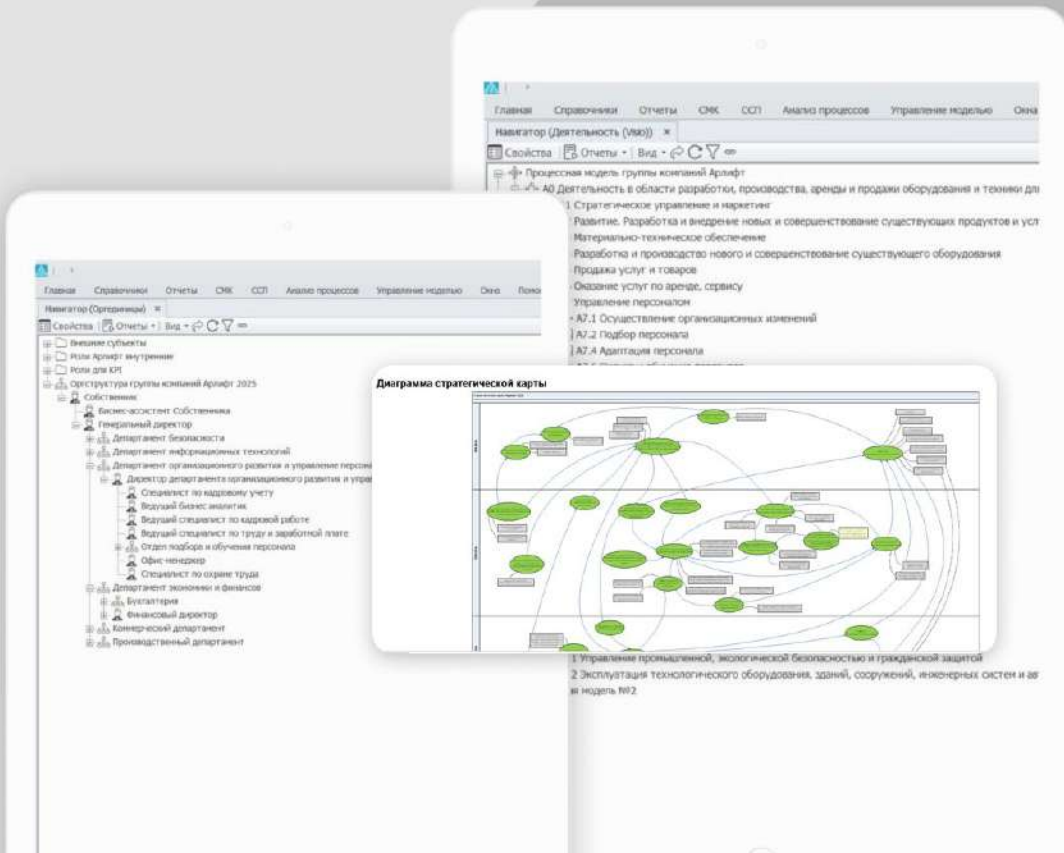


— ПРОБЛЕМА:

разрозненные бизнес-процессы

✓ РЕШЕНИЕ:

комплексное внедрение
Business studio



Три этапа

Крупный бизнес → цифровая трансформация

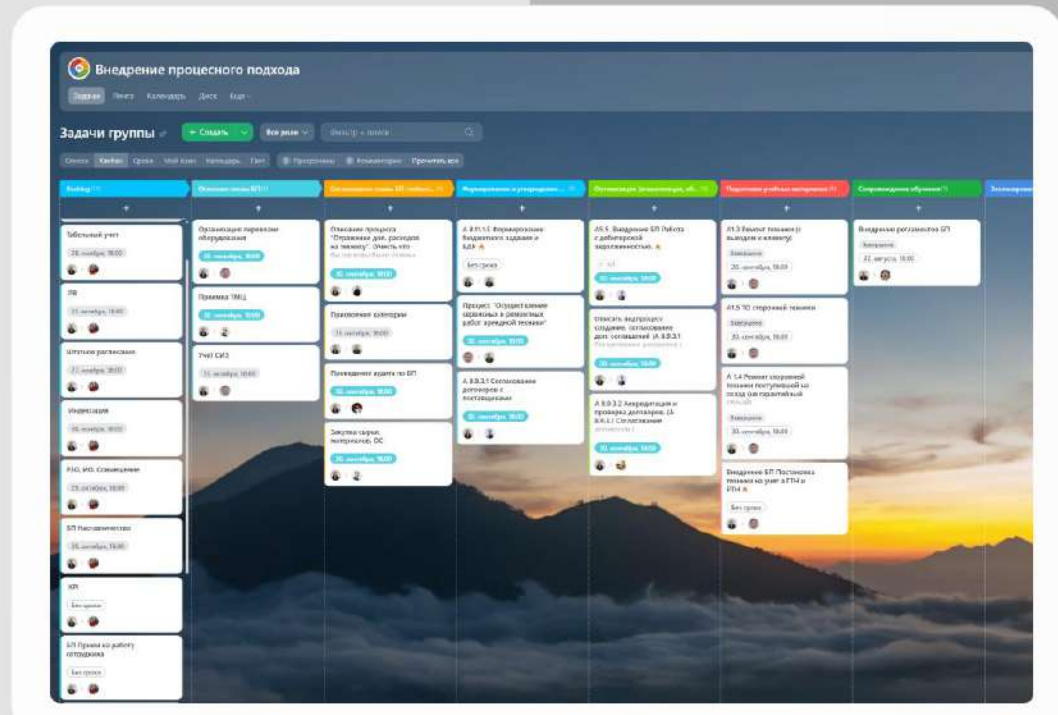


— ПРОБЛЕМА:

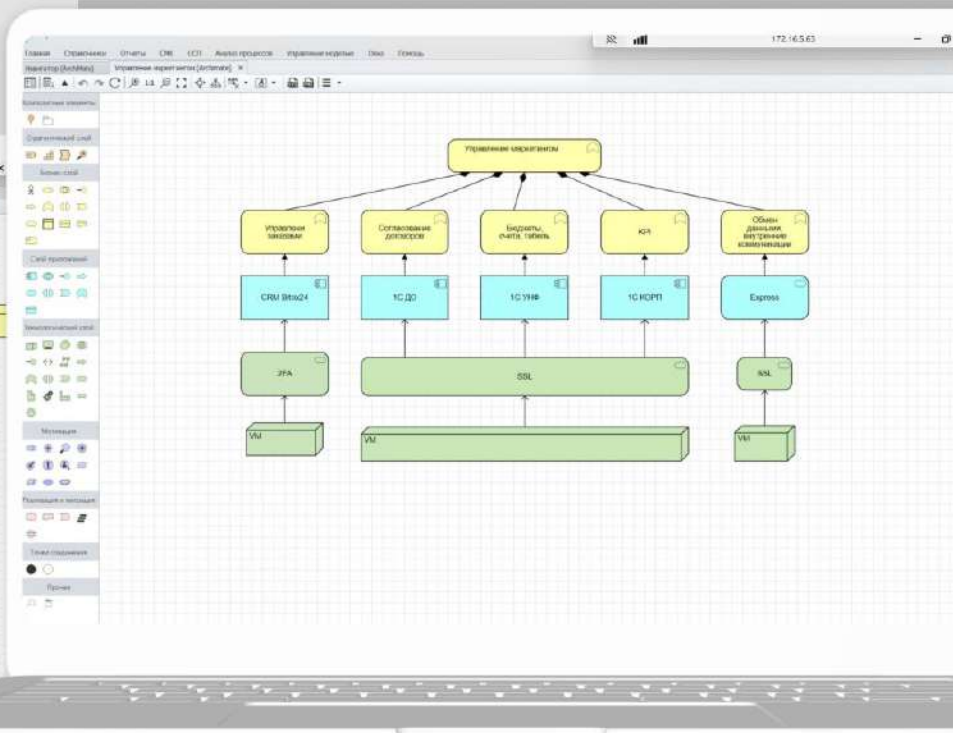
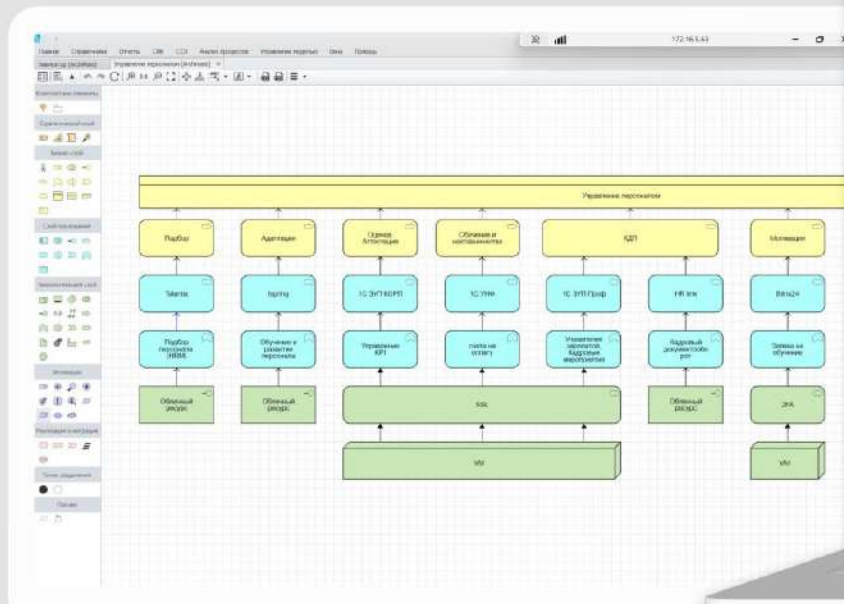
рост числа запросов
на оптимизацию процессов

✓ РЕШЕНИЕ:

внедрение
Agile-подхода



Использование процессной модели в проектах автоматизации



Архитектура процессов



A1 Процессы управления

Стратегическое
управление

Управление
маркетингом

Управление
финансами и учет

Управление
персоналом

Управление
рисками

A2 Основные процессы

Продажа товаров
и услуг

Продажа услуг
сервиса

Импорт
товаров

Транспортная
логистика

Складская
логистика

Эксплуатация
техники

Производство

Снабжение
для производства,
сервиса, эксплуатации

A3 Обеспечивающие процессы

Промышленная
безопасность

Охрана
труда

Сопровождение
IT

Обеспечение
безопасности бизнеса

Юридическое
сопровождение

Эксплуатация зданий и
сооружений

Секретариат
и делопроизводство

Сервисное
обслуживание

A4 Процессы развития

Открытие
новых филиалов

Ввод новых продуктов
на рынок

Цифровая трансформация
бизнеса

Архитектура процессов



Вся архитектура
процессов включает

более
200
процессов:

5 групп процессов управления
верхнего уровня
(26 процессов 2-3 уровня)

8 групп основных процессов верхнего
уровня (более 50 основных
процессов 2-3 уровня)

5 групп обеспечивающих процессов
верхнего уровня
(более 80 процессов 2-3 уровня)

Принципы



Не проваливаемся
глубоко



Используем нотации BPMN,
IDEF0, Archimate



Четко связываем приоритеты
по моделированию
с стратегической картой
компании



Карту пересматриваем
ежегодно



Чек-листы и дашборды
наше все



Не допускам белых пятен



Обучение проходят все
участники процесса

Зачем?



Кейс по улучшению бизнес-процесса

Сервисное обслуживание



увеличение скорости
решения проблемы

x 3



сокращение стоимости процесса
сервисного обслуживания

на **28%**



процент
работоспособности парка

98%

Масштабирование процессов по филиалам



3
страны

22
представительства

20
лет лидерства

>6500
объектов в год



Кейс

Постановка техники на учет



Для владельцев процессов



Что дает?



Снимает нагрузку
с руководителей



Позволяет распределить
ответственность

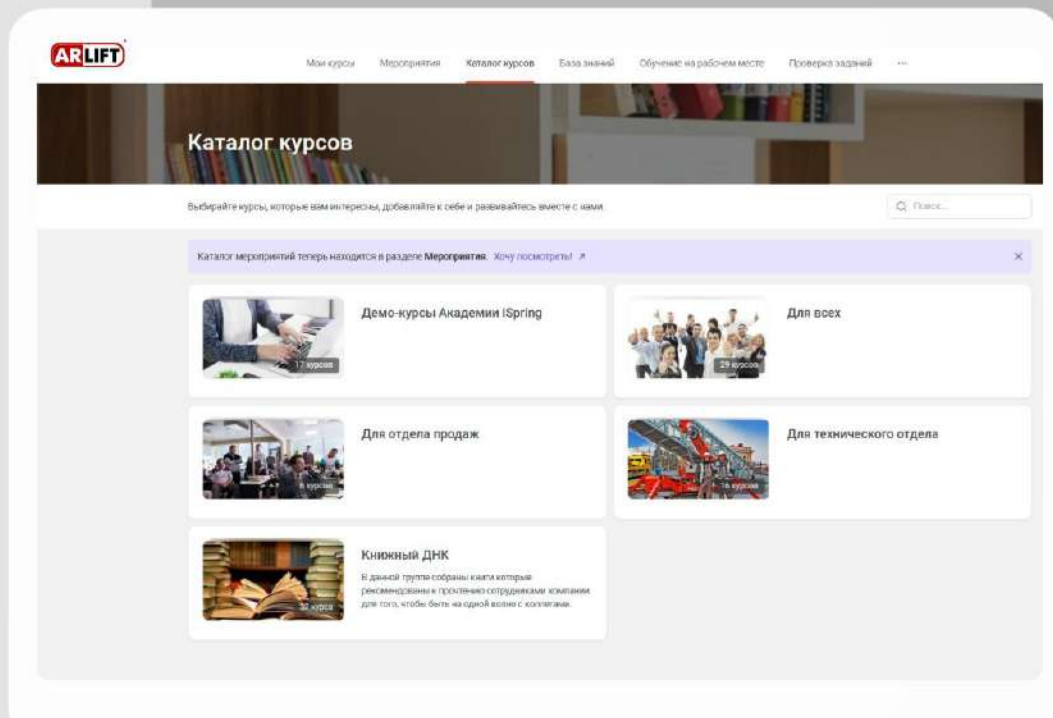


Посчитать стоимость работ
и обосновать инвестиции
в автоматизацию

Регламент регламентов



Внедрение бизнес-процессов через обучение



Управление изменениями



Инициатива как проект —
основа трансформаций



Арлифт Инноватор формирует
команду-драйвер перемен



Единые ценности и открытость к
нововведениям

Роль клуба



Участие
в корпоративных проектах

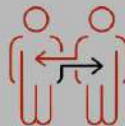


Разработка
и тиражирование инноваций



Снижение сопротивления
изменениям

Практики



Командные сессии
и обмен опытом



Обсуждение барьеров,
обратная связь



Атмосфера доверия
и вовлеченности

Кейс:

Система аналитики



Центр аналитики
с автоматическим сбором данных



15 систем интегрированы



Аналитика готова
за минуты вместо недель



78% задач автоматизировано



Решения принимаются
значительно быстрее

Кейс:

Автоматизация торгов



Единые стандарты
закупок



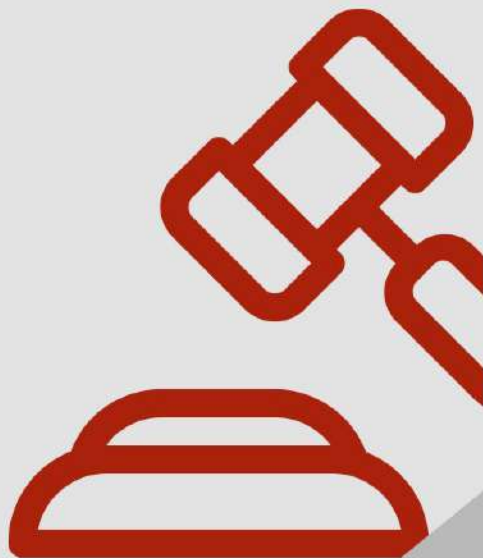
Автоматизированная
система торгов и логистики



Время на торги
сокращено на 40%



430 единиц транспорта
в системе



Кейс:

Цифровые склады



Отказ от бумажных документов



Мобильные решения для сотрудников



Единые стандарты складских операций



Сокращение издержек на процессах приемки и отгрузки

Общий результат



Business Studio =
единая платформа управления



Стандартизация бизнес-процессов



Рост выручки с 0,8 млрд до 4 млрд ₽



Ускорение ключевых
процессов в 3–4 раза



Из разрозненных операций создана
единая система управления



Сокращение ФОТ
к выручке с 38 % до 15%

Выводы



- 
- A graphic of a staircase with five steps, each corresponding to a bullet point. A large, white, 3D arrow points upwards from the top of the stairs, symbolizing growth and progress.
- Связь процессов со стратегией = **достижение целей**
 - Культура постоянных улучшений = **рост выручки**
 - BI = **быстрое принятие решений**
 - Клиентоцентричность = **высокий NPS**
 - Вовлеченность = **эффективность**



Эти факторы стали фундаментом масштабирования «Арлифт»

Эффективность рождается там,
**где бизнес-процессы звучат
как единая мелодия**

