



**Опыт реализации пилотных BPM-  
проектов на платформе  
Lombardi Teamworks  
в крупном ритейл банке в России**



**Ткачёв Роман**

Заместитель генерального директора,  
Операционный директор

[rtkachev@bi-telecom.ru](mailto:rtkachev@bi-telecom.ru)

**Компания "БиАй Телеком"**

[www.bi-telecom.ru](http://www.bi-telecom.ru)

Тел. +7 (495) 690-97-82/86

- Консалтинговая компания и системный интегратор
- Специализируется на услугах для:
  - операторов связи
  - банков и страховых компаний (с 2007 года)
  - другие отрасли (с 2009 года)
- Центральный офис расположен в Москве
  - Также имеет офис и инновационный полигон в Екатеринбурге
- Основана весной 2005г., на рынке более 4-х лет
- Более 30 успешных проектов в России и СНГ
- Наиболее крупные клиенты:

Партнеры:





- Один из крупнейших участников российского рынка банковских услуг
- Входит в международную финансовую группу и специализируется на обслуживании:
  - физических лиц
  - индивидуальных предпринимателей
  - предприятий малого бизнеса
- Размер собственных средств (капитала) — **58,9 млрд. рублей** (\$2 млрд.).
- Сеть банка - более **500 филиалов** и дополнительных офисов в 68 регионах страны
- Предоставляемые услуги:
  - Кредиты (потребительское, авто, ипотека )
  - Депозиты
  - Банковские карты
  - Услуги дистанционного управления счетами
  - Денежные переводы и прочие
- Банк обслуживает **>5 млн. клиентов** в России

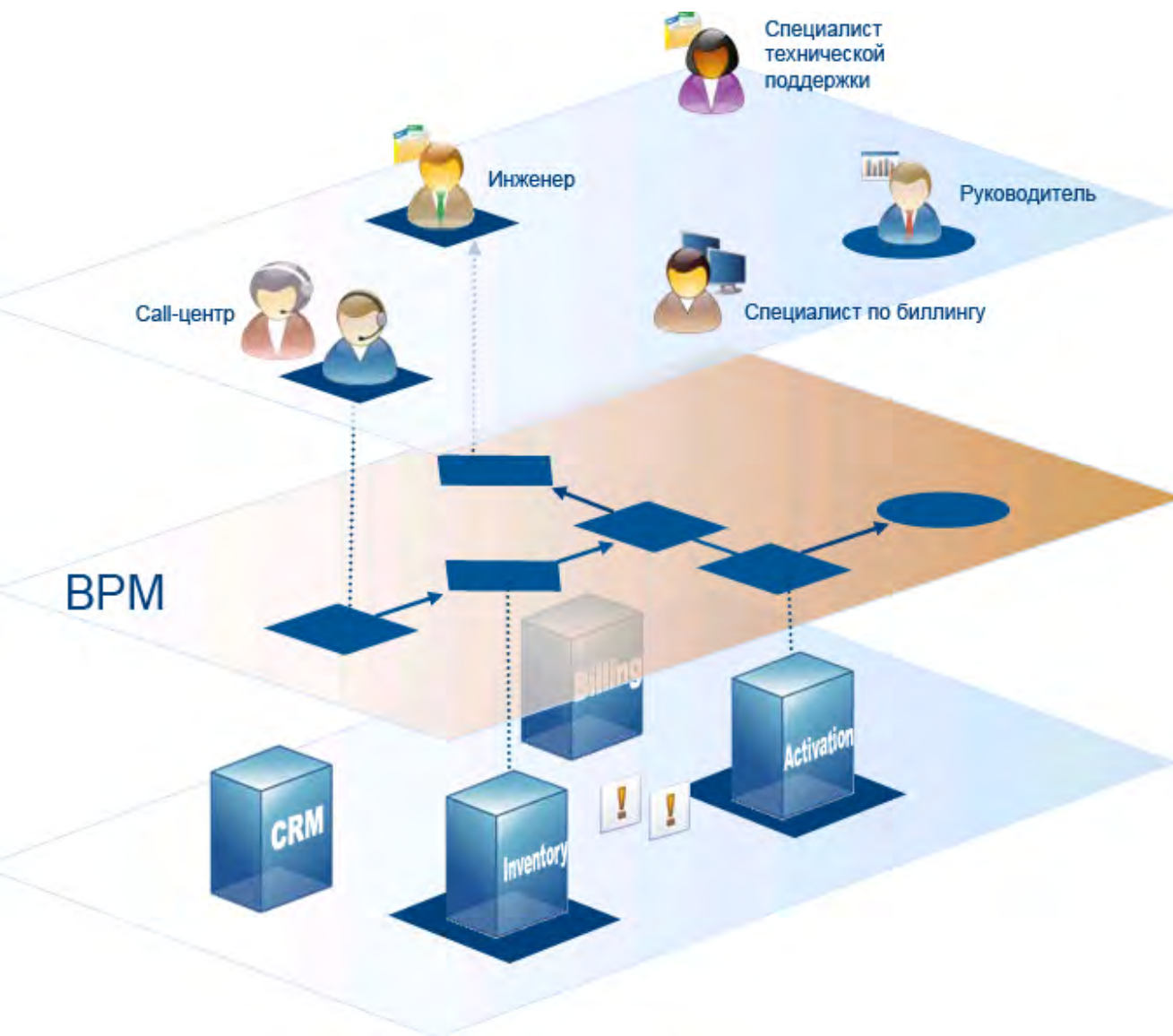
## Предпосылки проекта:

- Переход на более совершенную (гибкую) ИТ-инфраструктуру
- Уже внедрена современная интеграционная платформа (ESB)
- Внедрение новой АБС

## Общие цели:

- Более быстрая реакция на изменения, происходящие на рынке:
  - Быстрый запуск новых продуктов
  - Изменение условий текущих продуктов
- Постоянная оптимизация бизнес-процессов:
  - Сокращение операционных и непроизводственных затрат
  - Увеличение производительности сотрудников

# Решение – реализация проекта на BPM платформе



1. Автоматически расставляет приоритеты
2. Автоматически распределяет задания между участниками процесса
3. Предлагает стандартные способы принятия решений
4. Стандартизует процедуры для филиалов и регионов
5. Оповещает о событиях и автоматизирует их обработку
6. Прозрачность и контроль процесса

## Преимущества

- 80% уменьшение затрат на коммуникации и принятие решений
- Более высокая скорость реакции на запросы клиента

## Платформа BPM:

- Успешность внедрения в подобных компаниях (сопоставимые масштабы и сложность)
- Развитые и удобные средства разработки процессов, пользовательского интерфейса, отчетности (быстрая скорость разработки)
- Удобные средства мониторинга и оптимизации бизнес-процессов

## Интегратор:

- Опыт реализации сложных проектов с использованием Lombardi Teamworks
- Успешная реализация мини-проекта (Proof-Of-Concept) на реальном процессе (включая интеграцию с реальными системами)
- Передача компетенции команде банка (базовое обучение и консультации в ходе проекта)

- Компания основана в 2000 году
  - Первая BPM-система выпущена осенью 2002 года



- Головной офис в Остине, штат Техас



- Офисы в Северной Америке и Европе (Англия, Франция, Германия)
- В 2008 г. – выход в АТР (уже есть клиенты в Японии, Гонконге и Австралии)
- Россия – с 2007 г. представитель BI Telecom  
(в сентябре 2008 г. – завершение 1-го проекта в России)



- Более 175 Клиентов из Global 2000

- 3 компании из Fortune 10
- 7 компаний из Fortune 50
- 10 компаний из Global 100

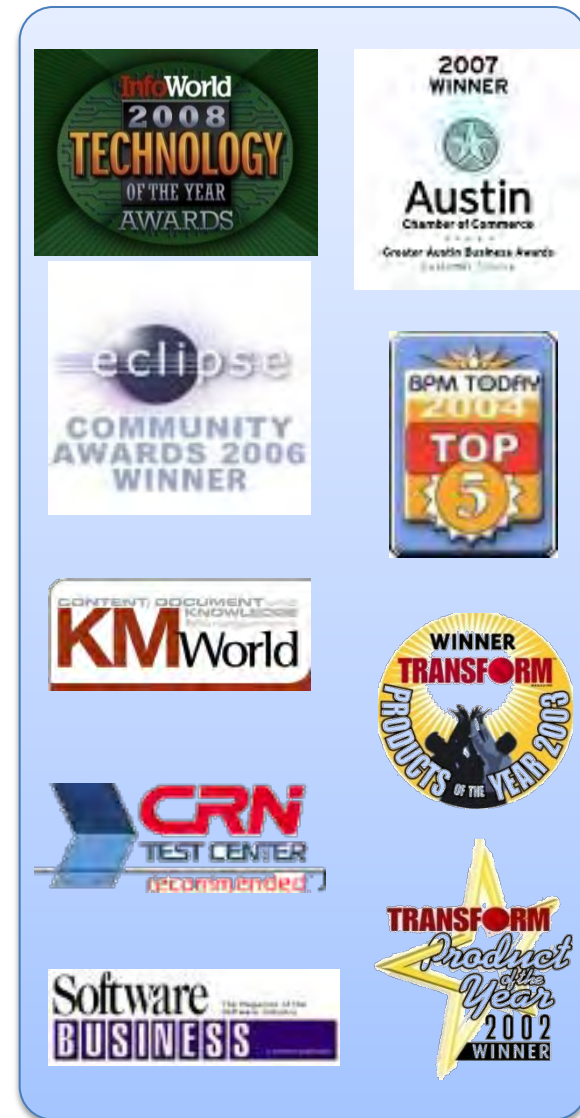


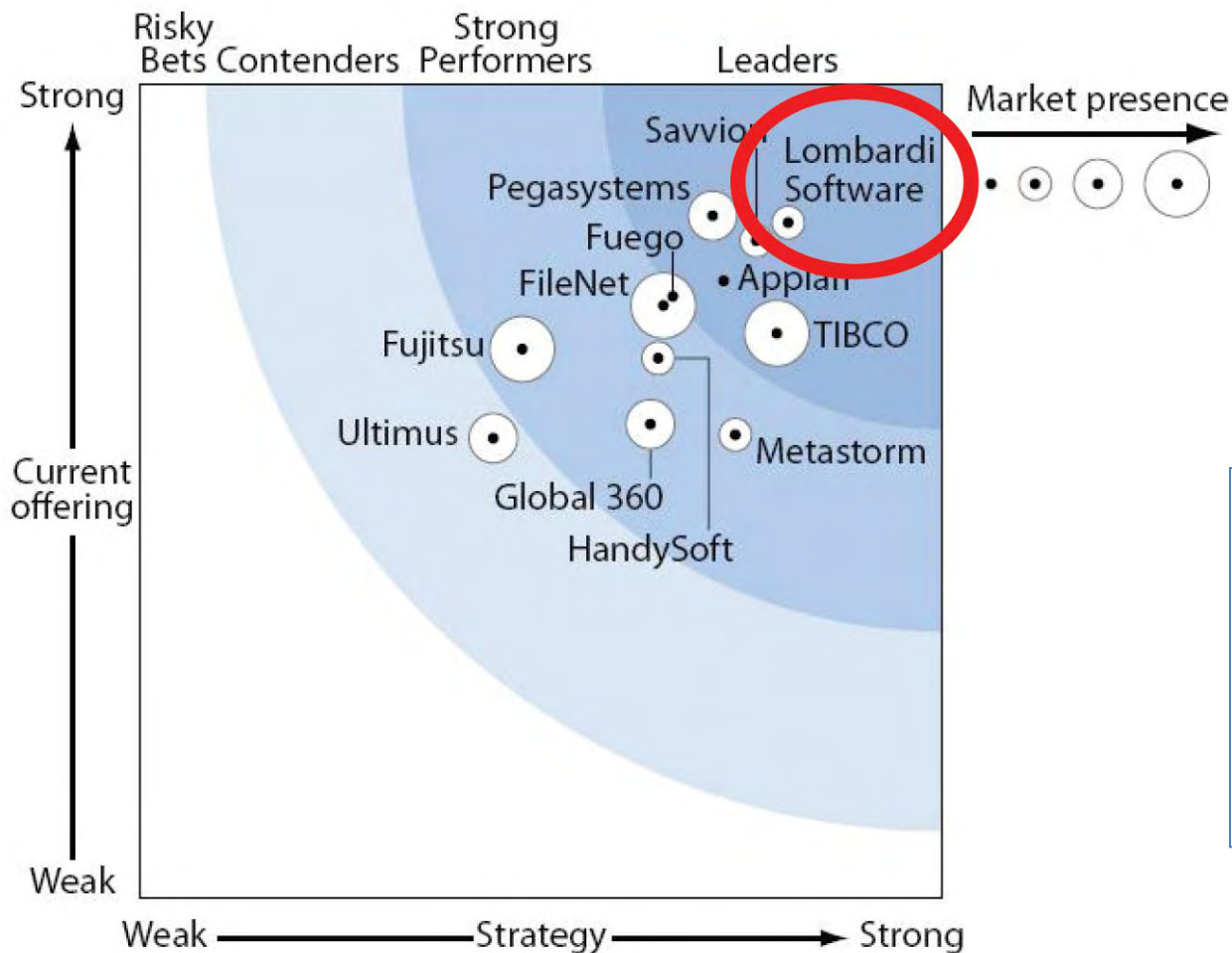
- Очень быстрый рост доходов

- Доходы удваивались 4 года подряд

- Среди лидеров рынка BPM-систем (Gartner, Forrester)

- **Специализированный BPM-вендор**
  - 100 % фокус на BPM. Нет негативного воздействия от унаследованных продуктов и направлений.
- **Лидер инноваций в BPM**
  - “Lombardi по-прежнему один из самых прогрессивных BPM-вендоров” (Gartner 07), “Настоящий провидец” (Forrester 07)
  - Лучшие средства Моделирования, Совместной работы бизнеса и ИТ, Аналитики и Отчетов, Оптимизации
  - 8 патентов на технологии Управления эффективностью и Оптимизации бизнес-процессов
  - Президент Lombardi является Председателем Руководящего Комитета по BPM в Object Management Group (OMG)
- **Высокое качество, довольные Клиенты**
  - “Уверенность в опыте Lombardi помогает компаниям успешно реализовывать BPM-проекты ” (IDC 07)
  - “Невозможно найти ни одного недовольного клиента” (Forrester 07)
  - Клиенты Lombardi входят в число компаний, добившихся наибольших успехов при внедрении BPM-систем (Gartner январь’09)





## Лучшая система BPM

- №1 среди всех продуктов
- №1 в стратегии
- №1 среда разработки
- №1 анализ и оптимизация

## Комментарий Forrester:

«Lombardi предлагает не только **отличный продукт**, но и умеет его **правильно внедрять**»

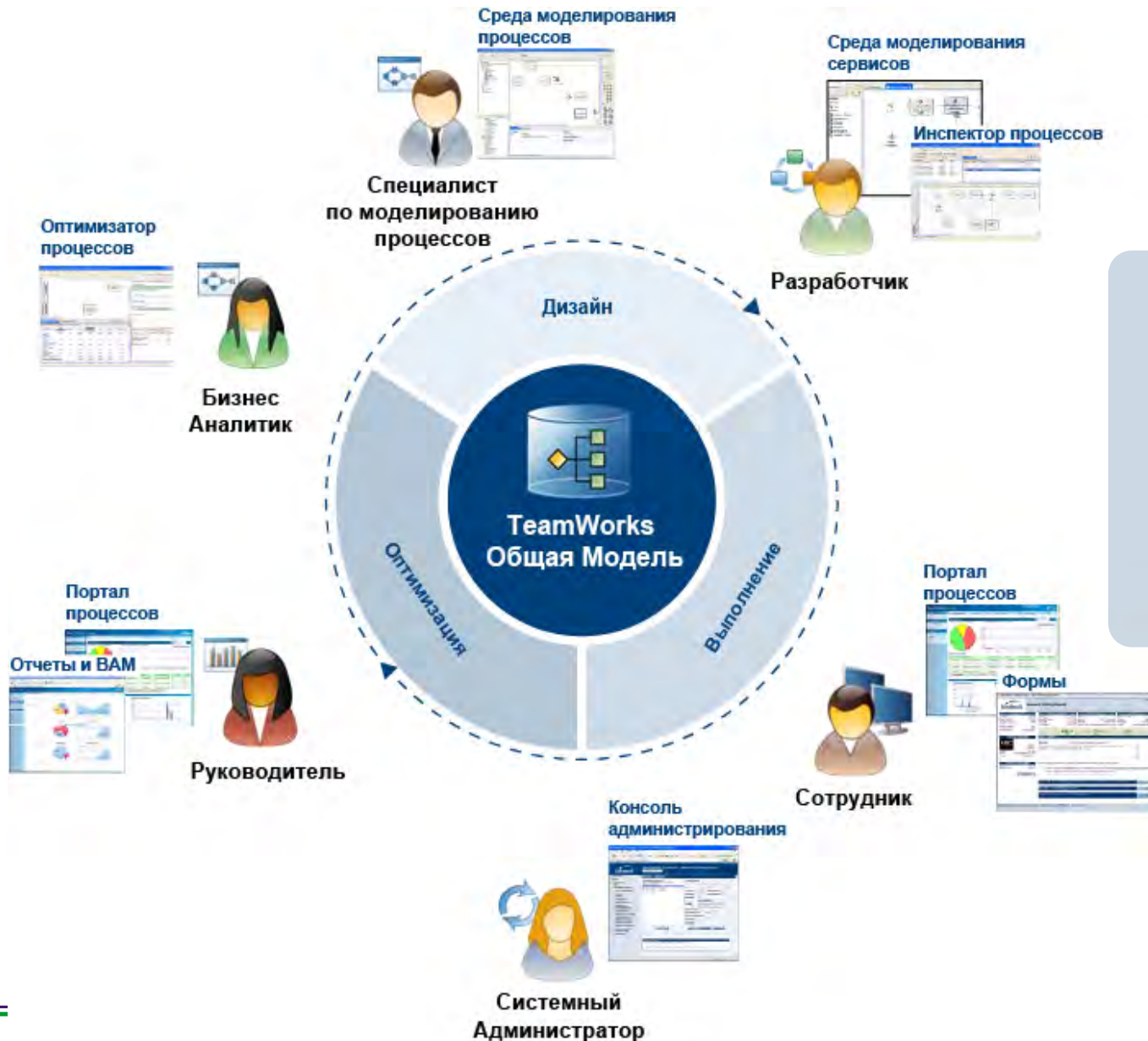


## Lombardi – самый динамичный лидер

- № 2 с большим отрывом от ближайших конкурентов
- Наиболее динамично растущий лидер
- Lombardi соединяет в себе
  - сильную стратегию,
  - растущую долю рынка и
  - успешную реализацию проектов

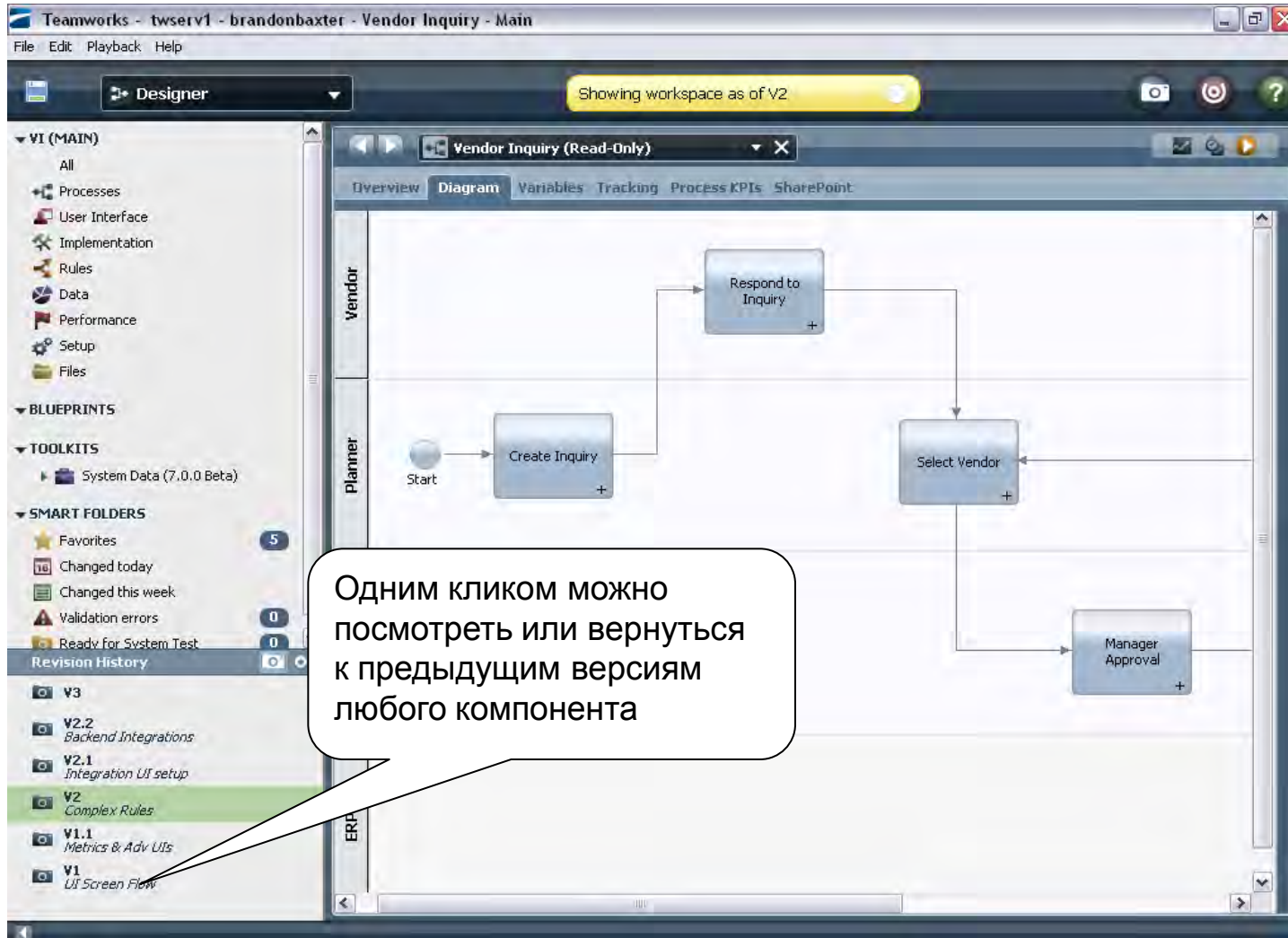
### Комментарий Gartner:

«Клиенты Lombardi входят в число компаний, добившихся **наибольших успехов** при внедрении BPM-систем».



- Каждая задача проце
- Индивидуальная эффективность
- Проще обмен информацией
- Оптимизация процессов

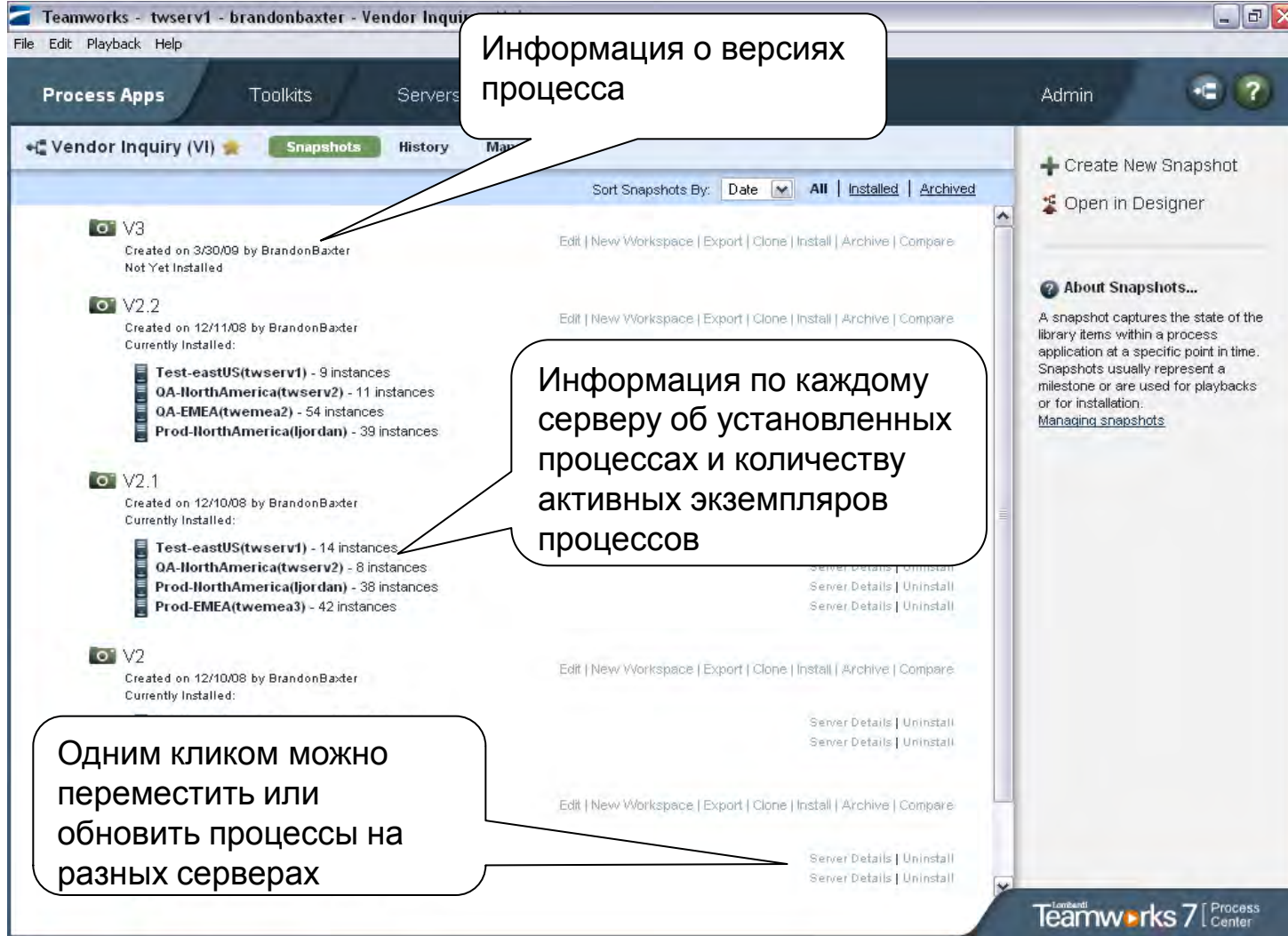
# Управление версиями (Lombardi TW 7)



The screenshot displays the Teamworks Designer interface for a process named 'Vendor Inquiry'. The main workspace shows a flowchart with the following steps: Start (Planner) -> Create Inquiry (Vendor) -> Respond to Inquiry (Vendor) -> Select Vendor (Vendor) -> Manager Approval (Vendor). The left sidebar contains a navigation tree with categories like VI (MAIN), BLUEPRINTS, TOOLKITS, and SMART FOLDERS. Under SMART FOLDERS, there is a 'Revision History' section listing versions V1 through V3. A callout box points to this list with the text: 'Одним кликом можно посмотреть или вернуться к предыдущим версиям любого компонента'.

Одним кликом можно посмотреть или вернуться к предыдущим версиям любого компонента

# Развертывание (Lombardi TW 7)



Информация о версиях процесса

Информация по каждому серверу об установленных процессах и количестве активных экземпляров процессов

Одним кликом можно переместить или обновить процессы на разных серверах

# Отличия традиционного проекта от BPM-проекта



Управление традиционным ИТ-проектом	Управление BPM-проектом
Несколько крупных проектов	Много маленьких проектов
Внедрение методом «Большого взрыва»	Инкрементальное внедрение
Большие пользовательские группы	Небольшие и средние группы для каждого релиза
Большие проектные команды (от нескольких десятков до сотен человек)	Маленькие команды (до 10 человек)
Большие бюджеты (могут достигать \$1млн. и более)	Небольшие бюджеты в несколько сотен тысяч \$

# От управления ВРМ-проектом к управлению ВРМ-программой

 Будущий  
желаемый  
результат

Инициация  
проекта



Месяц 0

4

7

9

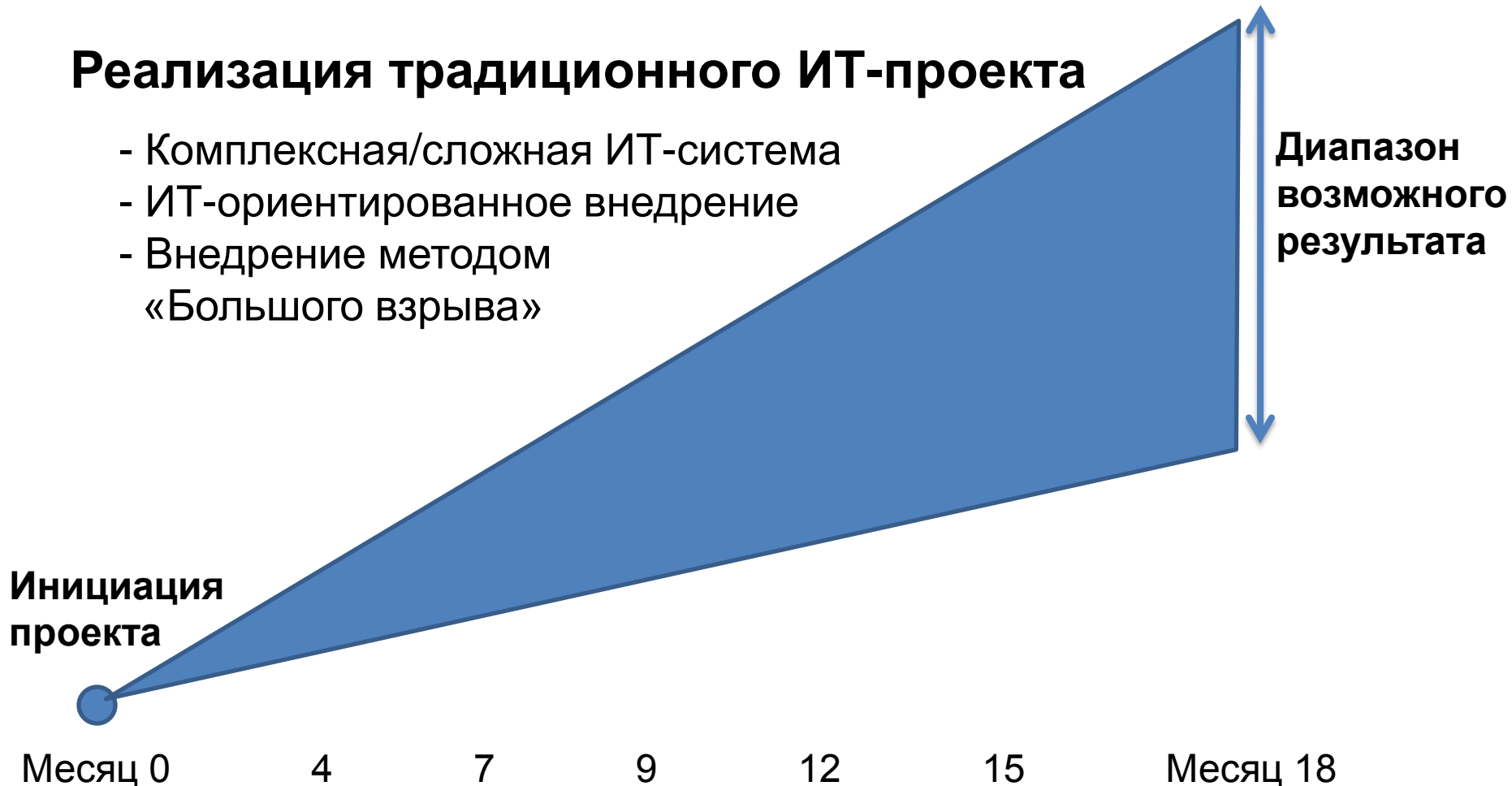
12

15

Месяц 18

## Реализация традиционного ИТ-проекта

- Комплексная/сложная ИТ-система
- ИТ-ориентированное внедрение
- Внедрение методом «Большого взрыва»



# От управления ВРМ-проектом к управлению ВРМ-программой

- Обработка кредитной заявки (потребкредиты)
- Прочие процессы для поддержки основного (досрочное погашение кредита, добавление/удаление страховки, информационные запросы)
- Управление продажами
- Процесс закрытия операционного дня
- .....

Инициация проекта

Месяц 0

4

7

9

12

15

Месяц 18

Целевой  
Результат  
ВРМ  
программы

Плюс: Более быстрый  
возврат инвестиций

Сквозной оперативный контроль процесса

Единый интерфейс для сотрудников в рамках всего процесса (в части фронта)

Добавление новой функциональности, не реализованной в существующей системе

Унифицированный процесс для всех регионов (с учетом разных АБС)

# Статистика по проекту «Обработка кредитной заявки»

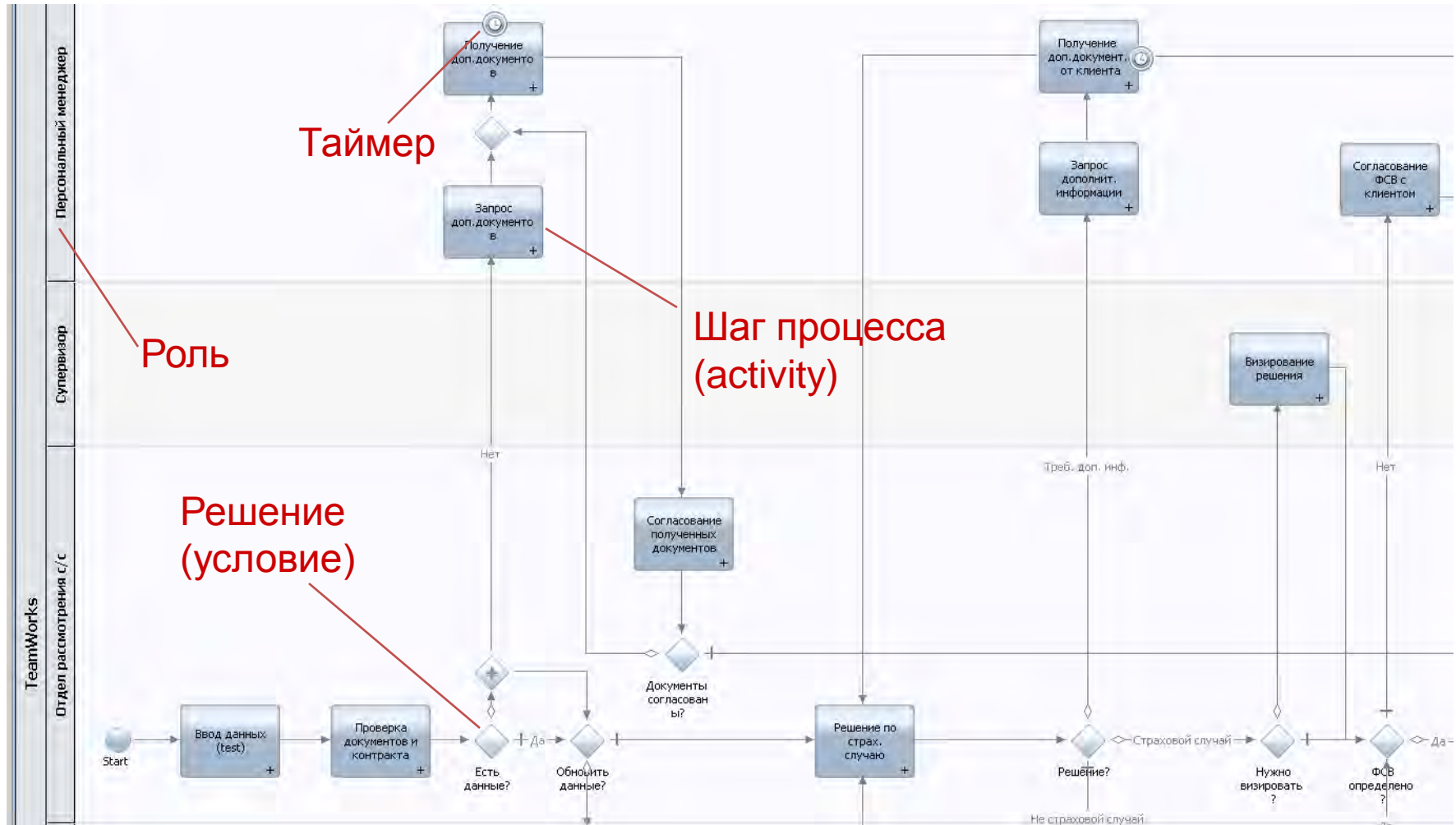


Параметр разработки	Значение
Количество шагов процесса (activity)	> 55
Количество уникальных сервисов	>180
Количество уникальных экранных форм	> 65
Количество типов объектов/полей	Около 120 / >400
Количество точек интеграции	>15
Количество печатных форм	15

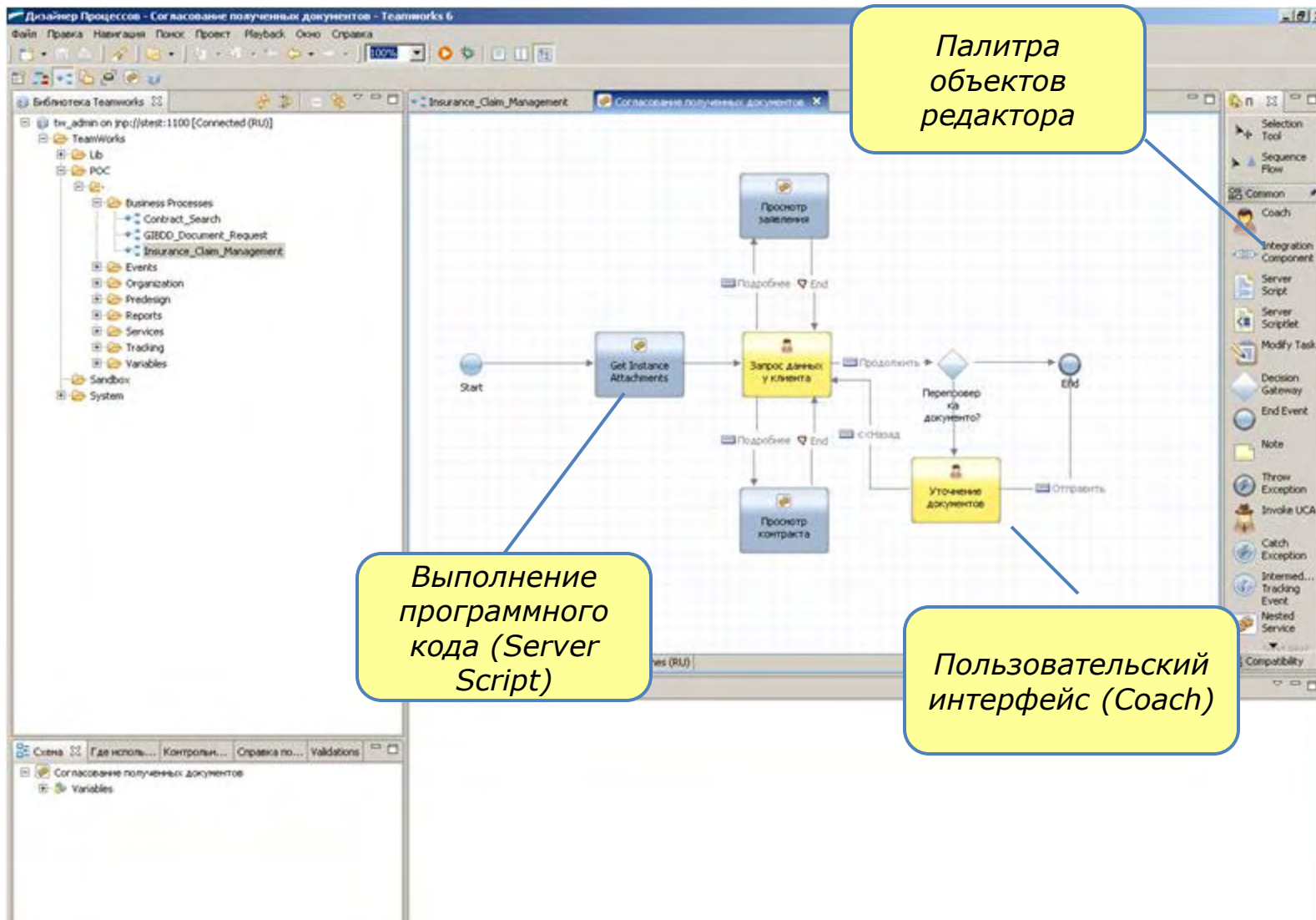
Параметр эксплуатации	Значение
Количество пользователей (текущее)	Несколько десятков
Количество пользователей (целевое)	Около 10 тысяч
Количество экземпляров процессов (текущее)	Новые: несколько десятков ежедневно Активные: несколько сотен
Количество экземпляров процессов (целевое)	Новые: несколько тысяч ежедневно Активные: несколько десятков/сотен тысяч

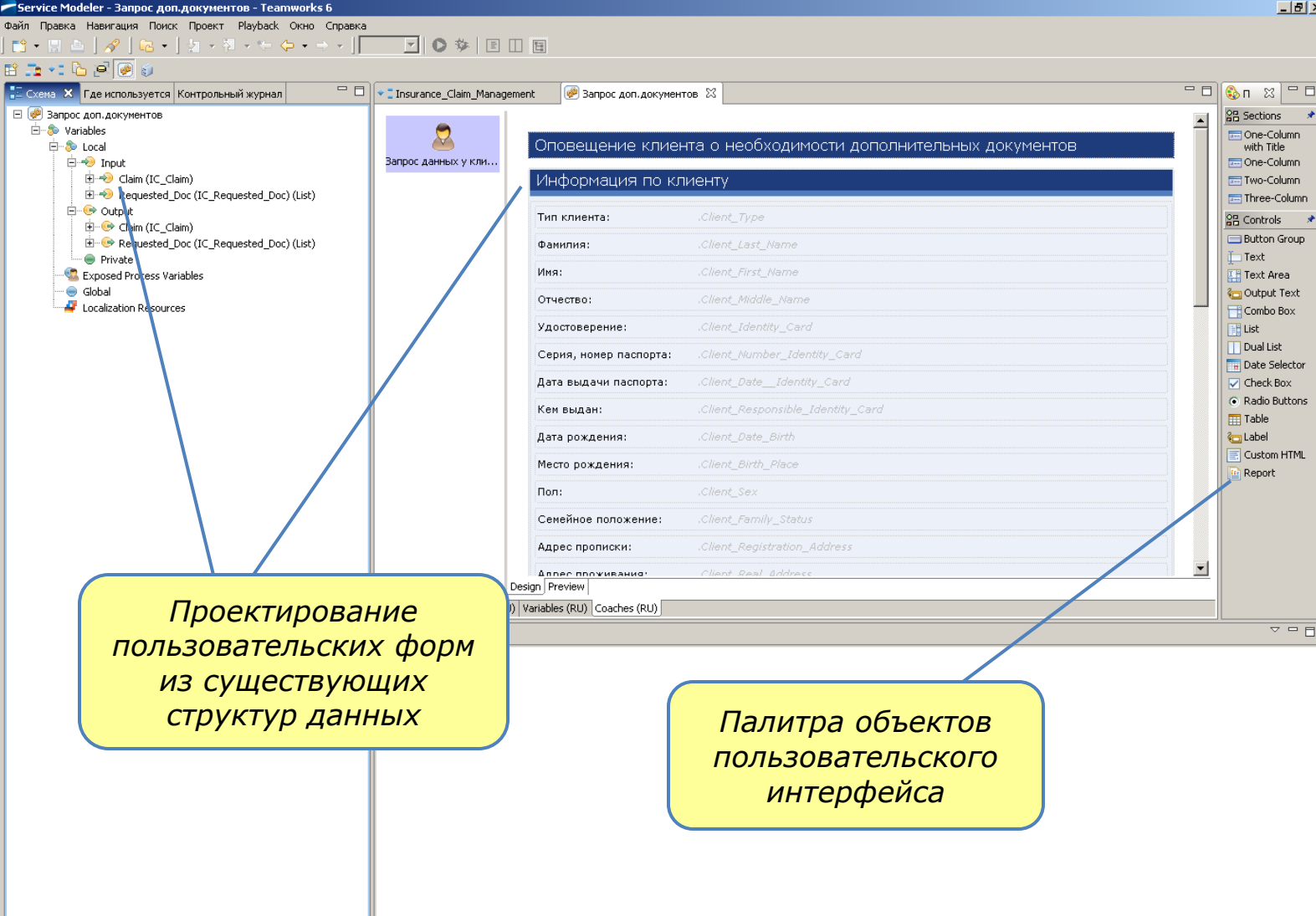
# Модель процесса в Lombardi Teamworks

**В системе Teamworks графическая модель процесса является исполнимой**



# Редактор сервисов Lombardi Teamworks





The screenshot shows the Service Modeler interface for a project named "Insurance\_Claim\_Management". The main workspace displays a form titled "Оповещение клиента о необходимости дополнительных документов" (Notification of the client about the need for additional documents). The form includes a section "Информация по клиенту" (Client Information) with the following fields:

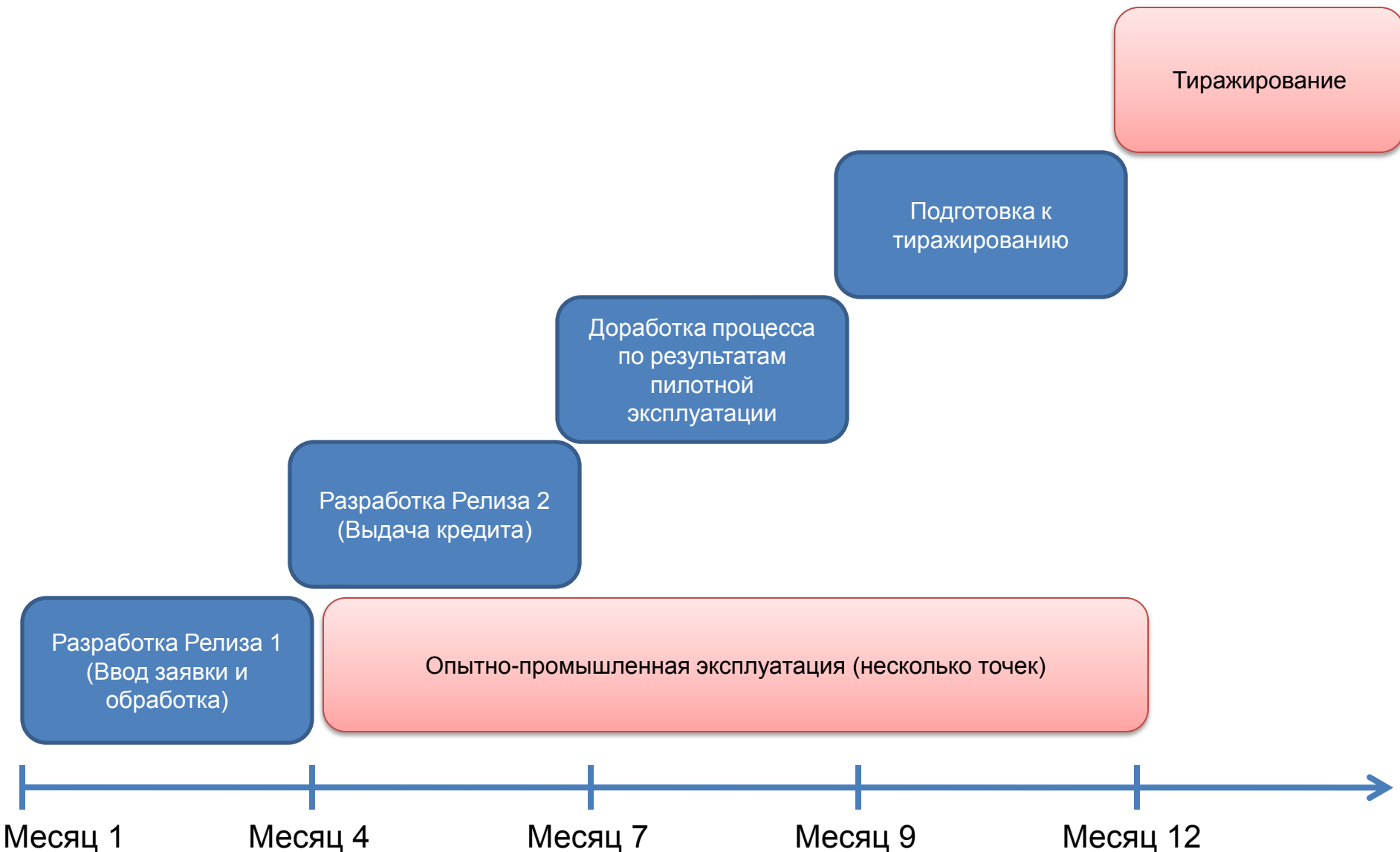
Тип клиента:	<i>.Client_Type</i>
Фамилия:	<i>.Client_Last_Name</i>
Имя:	<i>.Client_First_Name</i>
Отчество:	<i>.Client_Middle_Name</i>
Удостоверение:	<i>.Client_Identity_Card</i>
Серия, номер паспорта:	<i>.Client_Number_Identity_Card</i>
Дата выдачи паспорта:	<i>.Client_Date_Identity_Card</i>
Кем выдан:	<i>.Client_Responsible_Identity_Card</i>
Дата рождения:	<i>.Client_Date_Birth</i>
Место рождения:	<i>.Client_Birth_Place</i>
Пол:	<i>.Client_Sex</i>
Семейное положение:	<i>.Client_Family_Status</i>
Адрес прописки:	<i>.Client_Registration_Address</i>
Адрес проживания:	<i>.Client_Real_Address</i>

The left sidebar shows a tree view of variables, including "Claim (IC\_Claim)" and "Requested\_Doc (IC\_Requested\_Doc) (List)". The right sidebar contains a palette of UI controls such as "Text", "Text Area", "List", "Date Selector", and "Report".

**Проектирование пользовательских форм из существующих структур данных**

**Палитра объектов пользовательского интерфейса**

# План реализации проекта «Обработка кредитной заявки»



Увеличение активных продаж розничных продуктов

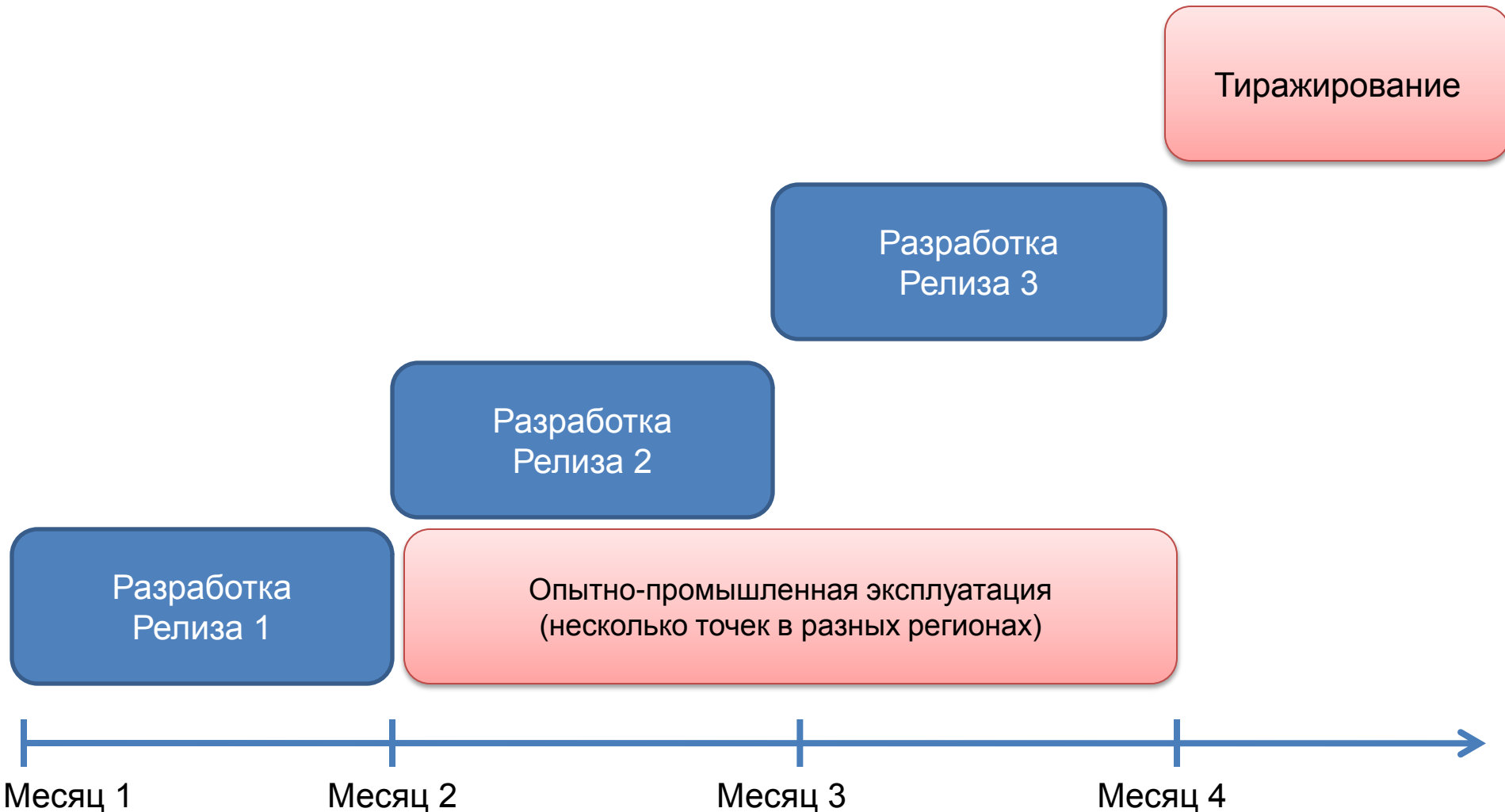
Сокращение трудозатрат менеджеров на учет и отчетность по активным продажам

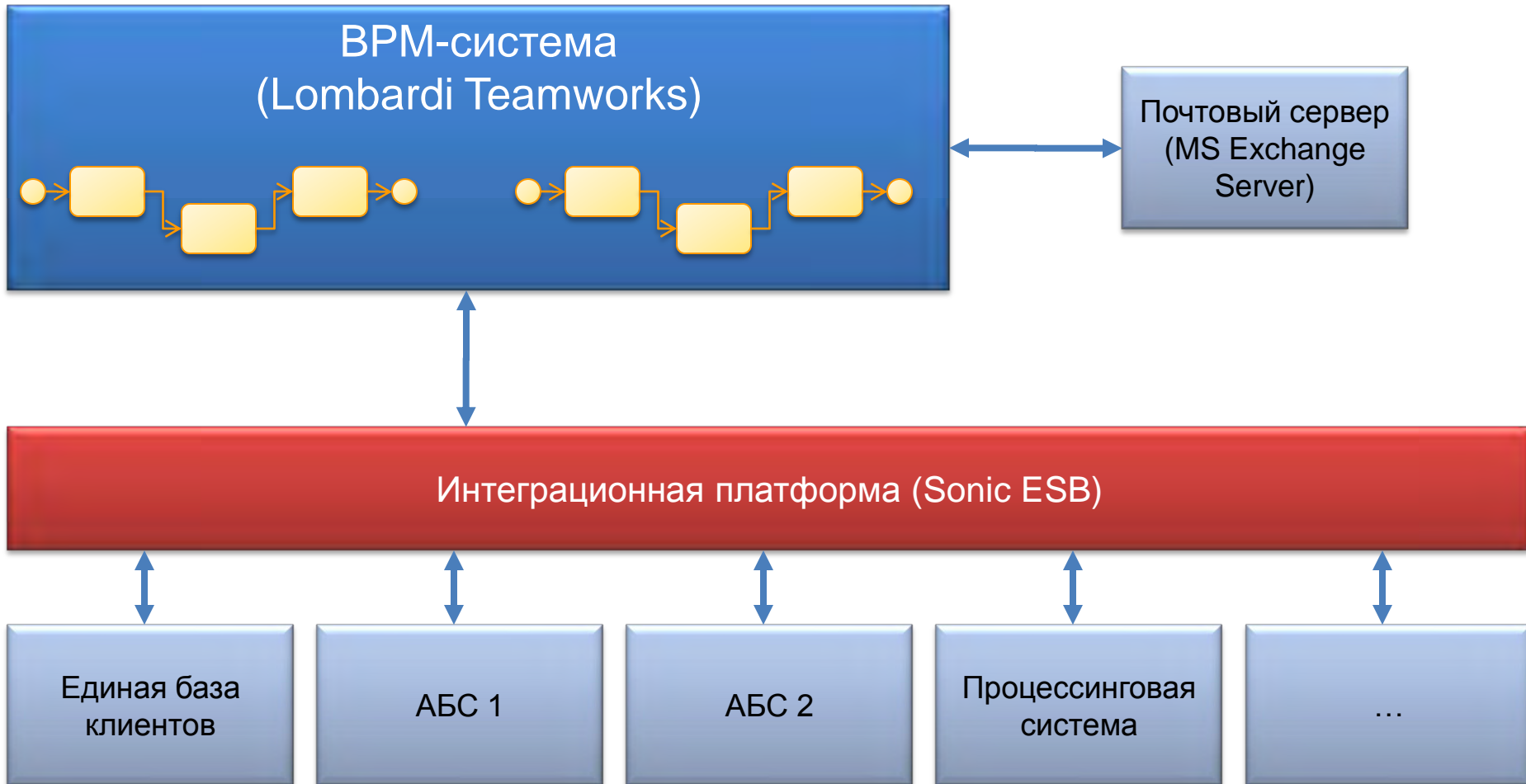
Исключение пересечения одновременных предложений одному клиенту со стороны разных каналов продаж

Параметр разработки	Значение
Количество процессов / корневых сервисов	1 / 3
Количество шагов процесса (activity)	> 10
Количество уникальных сервисов	> 85
Количество уникальных экранных форм	12
Количество типов объектов/полей	22 / > 200
Количество точек интеграции	6
Количество отчетов	3

Параметр эксплуатации	Значение
Количество пользователей (текущее)	>200
Количество пользователей (целевое)	Несколько тысяч (>3000)
Количество экземпляров процессов (текущее)	Новые: несколько десятков ежедневно Активные: несколько тысяч
Количество экземпляров процессов (целевое)	Новые: несколько тысяч ежедневно Активные: несколько десятков/сотен тысяч

# План реализации проекта «Управление продажами»





Этап проекта	Риск	Как преодолевать
Сбор требований	<ul style="list-style-type: none"><li>• Изменение требований, неточная формулировка, недостаток деталей</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Гибкая, итеративная разработка</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Недостаточное понимание процессного подхода</li><li>• Недостаточное понимание возможностей и принципов работы BPM-платформы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обучение, демонстрация примеров</li></ul>
Разработка и тестирование	<ul style="list-style-type: none"><li>• Требования, не влияющие на ключевые бизнес-цели</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Четкая формулировка бизнес-целей проекта</li><li>• Приоритезация требований в соответствии с целями</li></ul>
Эксплуатация	<ul style="list-style-type: none"><li>• Готовность инфраструктуры (рабочие места и т.п.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Подготовка инфраструктуры параллельно с разработкой</li></ul>

## **Общие результаты:**

- Оработана технология реализации BPM-проектов
- Чётко определено место BPM-платформы в ИТ-архитектуре банка
- Создан центр компетенции BPM, который самостоятельно реализует новые BPM-проекты

## **Результаты проекта «Обработка кредитной заявки»:**

- Оработан процесс/технология «заявка-обработка-выдача» для кредитного продукта
- Каждый экземпляр процесса можно контролировать в он-лайн

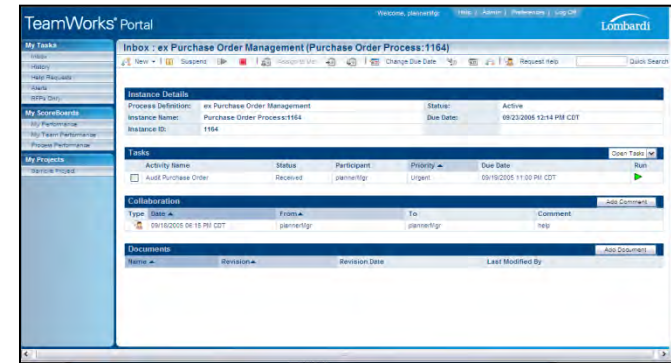
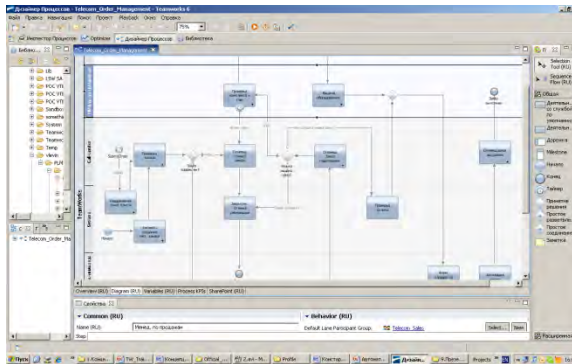
## **Результаты проекта «Управление продажами»:**

- Оработан новый процесс привлечения клиентов, осуществления кросс-продаж
- Отчетность по эффективности продаж формируется автоматизировано в он-лайн

Принятие решения о тиражировании после окончания пилотной эксплуатации

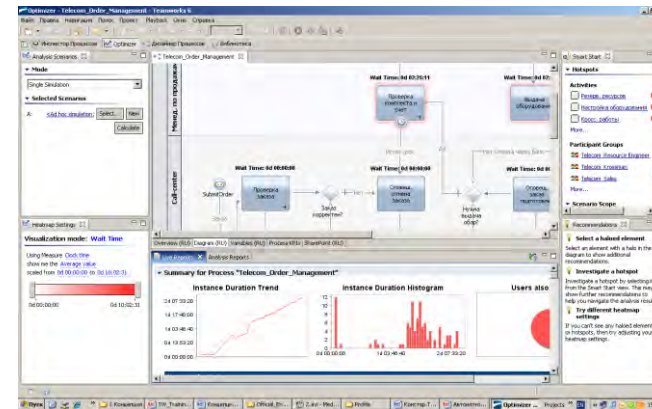
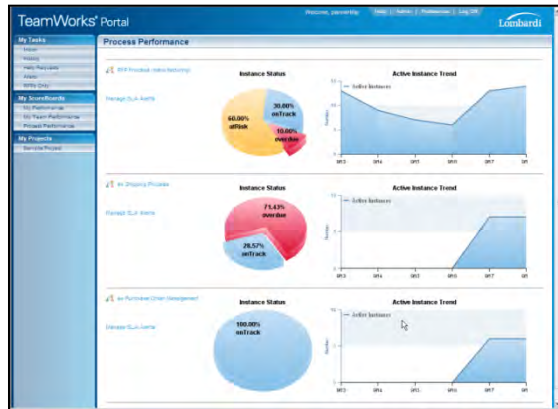
Разработка новых бизнес-процессов  
(новые кредитные продукты,  
процессы мидл-офиса и другие)

## Демонстрация Lombardi Teamworks или реализация РОС в Вашем офисе!



The screenshot shows the 'TeamWorks Portal' interface. The main content area is titled 'Inbox: ex Purchase Order Management (Purchase Order Process:1164)'. It displays 'Instance Details' for a specific instance (ID: 1164) and a table of 'Tasks'. The 'Tasks' table includes columns for 'Activity Name', 'Status', 'Participant', 'Priority', and 'Due Date'. Below the tasks, there is a 'Collaboration' section and a 'Documents' section.

Activity Name	Status	Participant	Priority	Due Date
Auto Purchase Order	Received	planner/fg	Urgent	09/18/2005 11:00 PM CDT





# BI Telecom



## Спасибо за внимание!

**Ткачѐв Роман**

Заместитель генерального директора,  
Операционный директор

[rtkachev@bi-telecom.ru](mailto:rtkachev@bi-telecom.ru)

**Lombardi**

**Компания "БиАй Телеком"**

[www.bi-telecom.ru](http://www.bi-telecom.ru)

Тел. +7 (495) 690-97-82/86