



Проекты внедрения BPM — сложности и успехи

Как сформировать идеальную команду для внедрения BPM

КОНФЕРЕНЦИЯ «BUSINESS PROCESS MANAGEMENT 2024»



Давайте
ПОЗНАКОМИМСЯ

№1

среди НПФ
по количеству
получателей
негосударственной
пенсии

27 лет
работы

1,3 млн.
клиентов

23 года
с РЖД

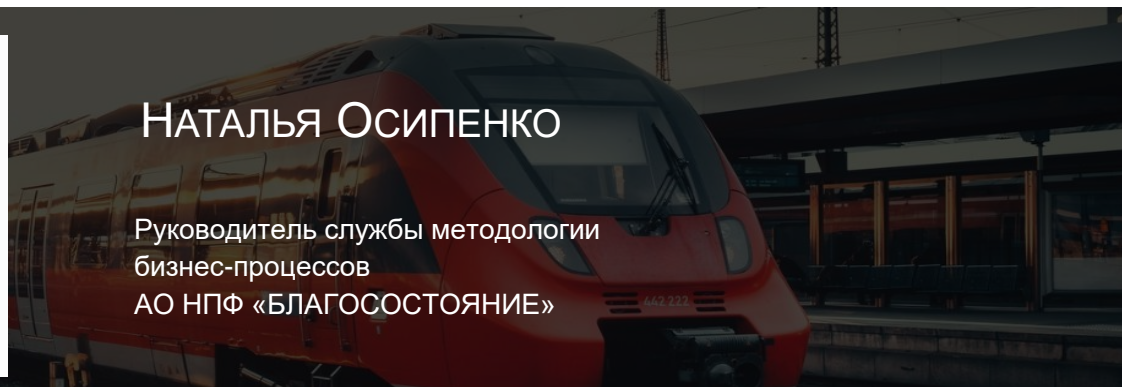
386 тыс.
пенсионеров

70
региональных
подразделений



НАТАЛЬЯ ОСИПЕНКО

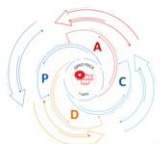
Руководитель службы методологии
бизнес-процессов
АО НПФ «БЛАГОСОСТОЯНИЕ»



Проекты внедрения BPM — сложности и успехи

Как создавалась Система управления бизнес-процессами (СУБП), позволяющая быстро реагировать на постоянные изменения

СУБП функционирует более 12 лет. Моделирование БП ведется в ПО "BUSINESS STUDIO". Новые сотрудники Фонда участвуют в обучающих мероприятиях по вопросам моделирования и управления БП, а сотрудники, работающие в Фонде давно, участвуют в мероприятиях «РЕФРЕШ-ЗНАНИЙ»



- 2009 г.** Внедрена СМК в соответствии с требованиями MS ISO 9001 и сертифицирована независимым органом по сертификации.
- 2019 г.** Проведена оценка зрелости БП*. Высокий уровень зрелости предпосылки для анализа бизнес-процессов
- 2021 г.** Синергия СУБП системы управления рисками и системы управления мотивацией персонала через KPI;
- 2022 г.** ТРАНСФОРМАЦИЯ ТЕХ. БЛОКА
Централизация процессов
Новая модель мышления



ПРОЕКТИРОВАНИЕ БИЗНЕС-АРХИТЕКТУРЫ 2022 * - Оценка зрелости бизнес-процессов осуществлялась независимым экспертом консалтинговой компании Business Process Management Institute (www.bpmi.com)

С чего начать ?

С КОМАНДЫ!

А если команда есть, то

С МЫШЛЕНИЯ!



Как сформировать идеальную команду для внедрения BPM

БЛАГОСОСТОЯНИЕ
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД

ТРАНСФОРМАЦИОННОЕ ЛИДЕРСТВО
ТЕМА 2023 ГОДА

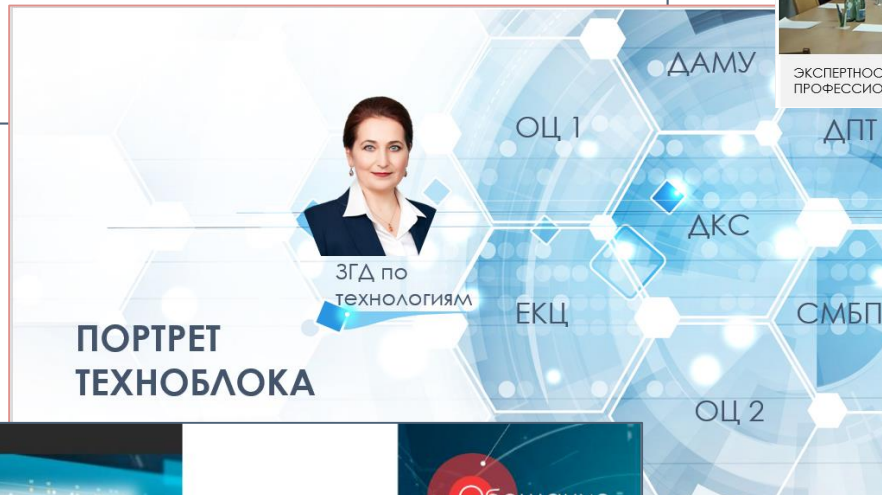
Команда



Тыл-2

2023 г.

**Счастье –
общаться с тем,
кто тебе нравится**



РЕЗУЛЬТАТ ФОРСАЙТА:

карта будущего для команд технологического блока

МОИ ПЕРВЫЕ ШАГИ

К КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОЙ КОМАНДЕ ЦЕНТРА

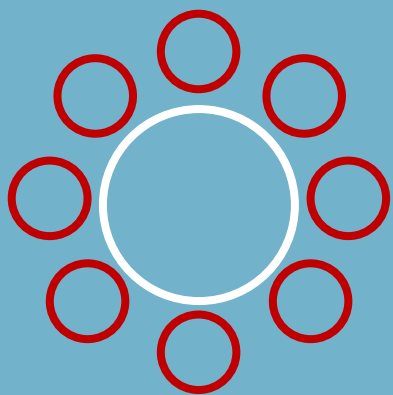
Обещание клиенту

- **ЕКЦ** стать удобным для любой категории клиентов + удовлетворённость клиента с первого раза
- **ОЦ1** Цифровая технология + цифровой профиль гражданина
- **ОЦ2** безопасность данных клиента и отражение информации о клиенте в реальном времени
- **ОЦ3** назначение пенсии в безавтоматном порядке

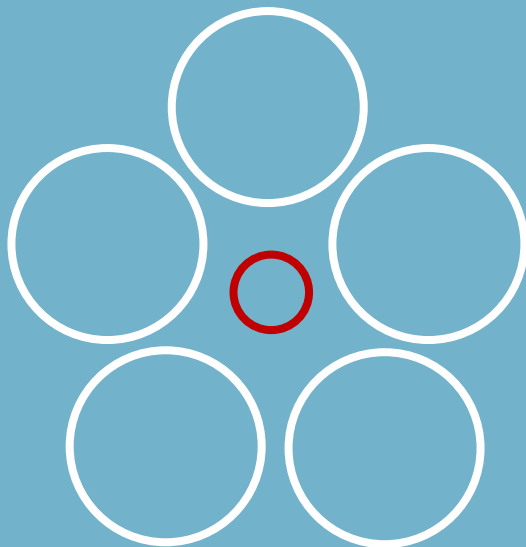


Команда

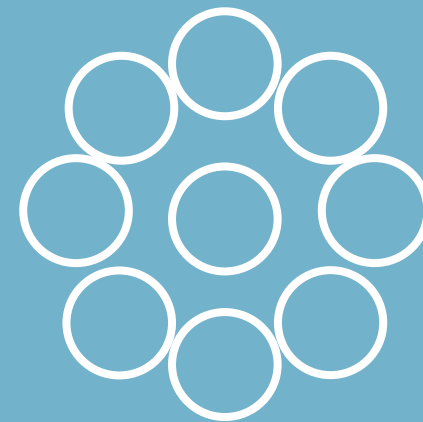
Я - «ОК», ОНИ «НЕ ОК»

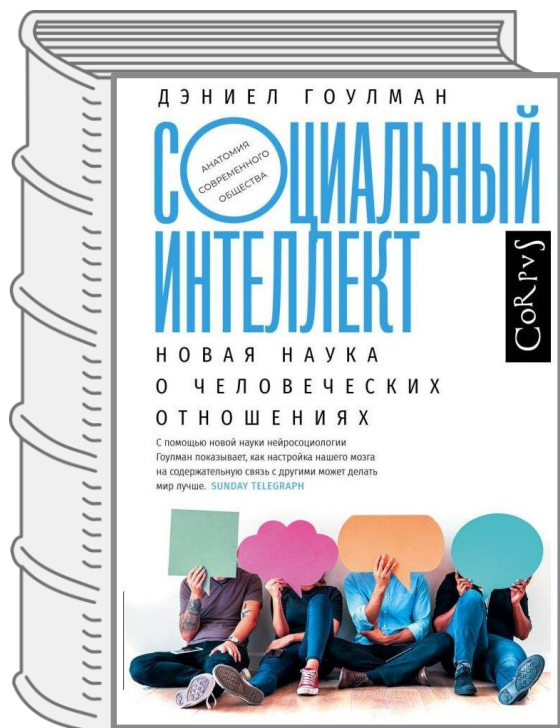


Я - «НЕ ОК», ОНИ «ОК»



Я - «ОК», ОНИ «ОК»





IQ

Логичность и
структурность мышления
Критическое мышление

SQ

Социальный интеллект
Коммуникабельность

EQ

Эмоциональный интеллект
Творческий подход

CQ

Когнитивный интеллект
Способность к сотрудничеству

Влияние

Умение добиваться желаемого исхода социального взаимодействия

Синхронность

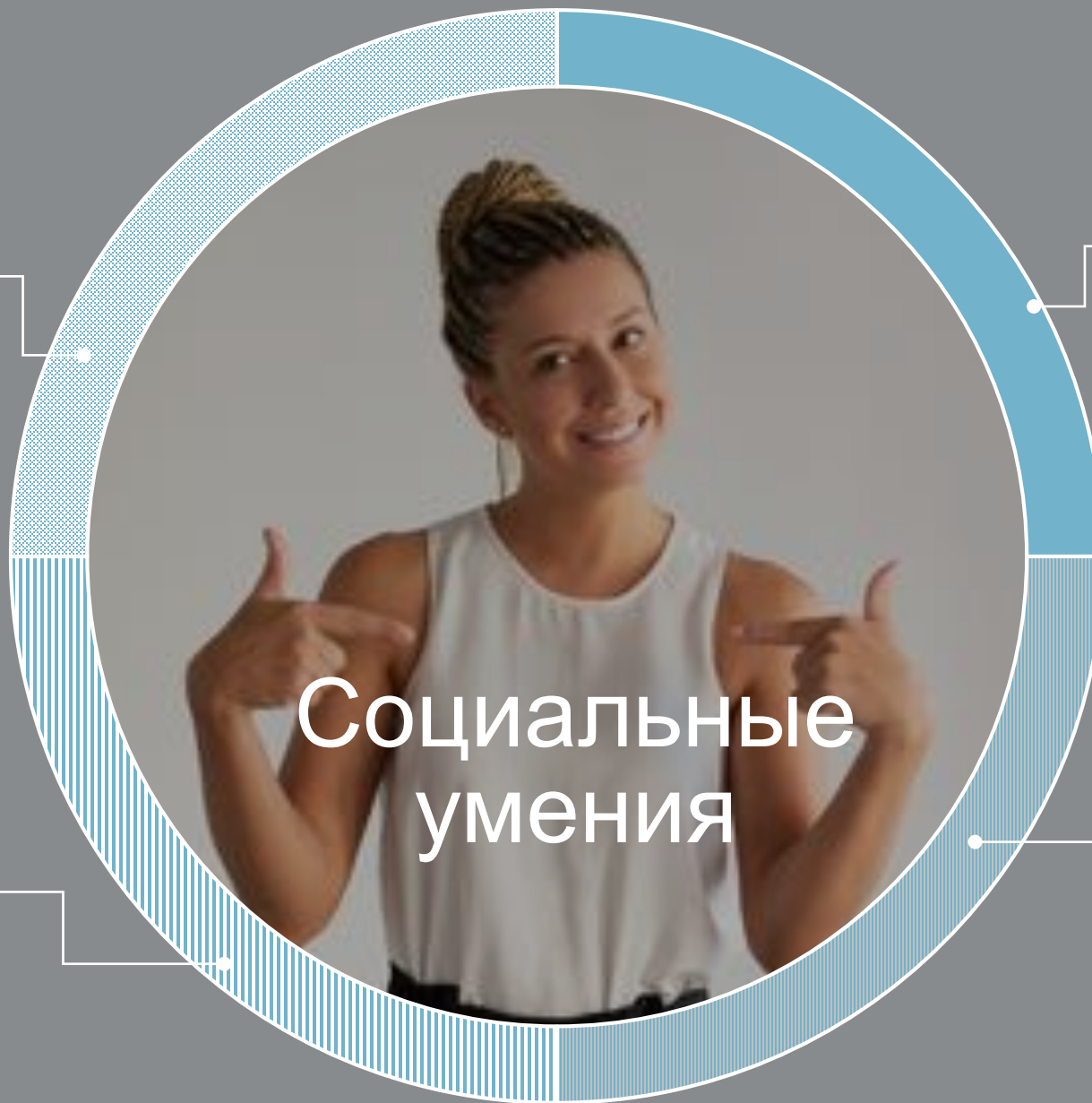
Умение гладко общаться на невербальном уровне

Участие

Умение учитывать нужды окружающих и действовать в направлении их удовлетворения

Самопрезентация

Умение выгодно подавать себя



Социальные умения

Люди - витаминки



- / ПОВЫШАЕТ САМООЦЕНКУ
- / ПОДДЕРЖИВАЕТ И МОТИВИРУЕТ
- / ВИДИТ В СОБЕСЕДНИКЕ САМОЕ ЛУЧШЕЕ
- / ПЫТАЕТСЯ ОБЛЕГЧИТЬ СТРАДАНИЯ
- / ПЫТАЕТСЯ ПОНЯТЬ, НО НЕ СУДИТЬ
- / ДЕЛИТСЯ РАДОСТЬЮ И ЖАЖДой ЖИЗНИ
- / УМЕЕТ БЛАГОДАРИТЬ И ДОНОСИТЬ БЛАГОДАРНОСТЬ
- / ОСВОБОЖДАЕТ ОТ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИЙ И УСИЛИВАЕТ ПОЗИТИВНЫЕ
- / ЕСТЬ ЧУВСТВО ЮМОРА

Базовые принципы

Установление доверительных отношений:

Этические принципы;
Конфиденциальность.

Безусловное принятие (Я ОК – ТЫ ОК)

Прозрачность целей и результатов

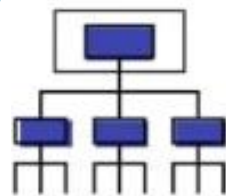
Контрактинг;
Четкие договоренности по
итогам

Эффективная коммуникация:

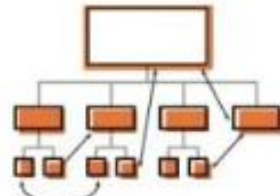
Активное слушание;
Открытые вопросы;
Присутствие.



ОБРАЗ И ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ СТИЛЬ КОМАНДЫ ДЛЯ НОВОГО БУДУЩЕГО



Порядок



Драйв,
Энергия успеха



Согласие



Связь



Глобальность

«**RUN**»

-

«**CHANGE**»

-

«**DISRUPT**»

«разрыв существующих шаблонов»



*Футурологи,
траблшутеры и
новаторы-технологи*

- / ВКАЛЫВАЮТ РОБОТЫ, СЧАСТЛИВ ЧЕЛОВЕК?
- / Я УЧУСЬ ЗНАЧИТ, Я СУЩЕСТВУЮ!
- / ОБУЧЕНИЕ БЕЗ МУЧЕНИЙ!

- / «ПОЙМИ, ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ПРОХОДИТЬ СКВОЗЬ СТЕНЫ, НУЖНЫ ТРИ УСЛОВИЯ: ВИДЕТЬ ЦЕЛЬ, ВЕРИТЬ В СЕБЯ И НЕ ЗАМЕЧАТЬ ПРЕПЯТСТВИЙ!»

- / ИСТИНА БЕЗУМНЕЙ, ЧЕМ НАУЧНАЯ ФАНТАСТИКА;
- / ФАНТАСТЫ – ЭТО ЛЮДИ, КОТОРЫМ НЕ ХВАТАЕТ ФАНТАЗИИ, ЧТОБЫ ПРИНЯТЬ РЕАЛЬНОСТЬ

Тыл-3 (2024 г.)

1. Эксперты
2. Энергия



2024 г.

БАЛАНСИРОВАНИЕ

Эксперты и лаборатория качества процессов
Распределенный функционал «CHANGE» и «RUN»
Балансируем сервисы «цифровые» и «аналоговые»
Разработка и внедрение концепции «Обучение без мучений»
Концепция «Будь в ресурсе»
+ Новые продукты и сервисы



2025 г.

ЭТАП ИННОВАЦИЙ

«RUN»-«CHANGE»- + «**DISRUPT**» -
Футурологи, траблшутеры и новаторы –
часть команды
+ Внедряем цифровые инструменты
управления, цифровых ассистентов (ИИ)



2030 г.

ГЛОБАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ

«Фонд в кармане»;
Человекоцентричность;
Умные сервисы;
Новые вызовы
Инновационная деятельность



Спасибо!
Вопросы?

НАТАЛЬЯ ОСИПЕНКО

NOsipenko@npfb.ru