



**ПРОЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ ВРМ
– ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ**



Заболотный Роман

**Руководитель отдела бизнес-трансформации
девелоперской компании «Новый город»**

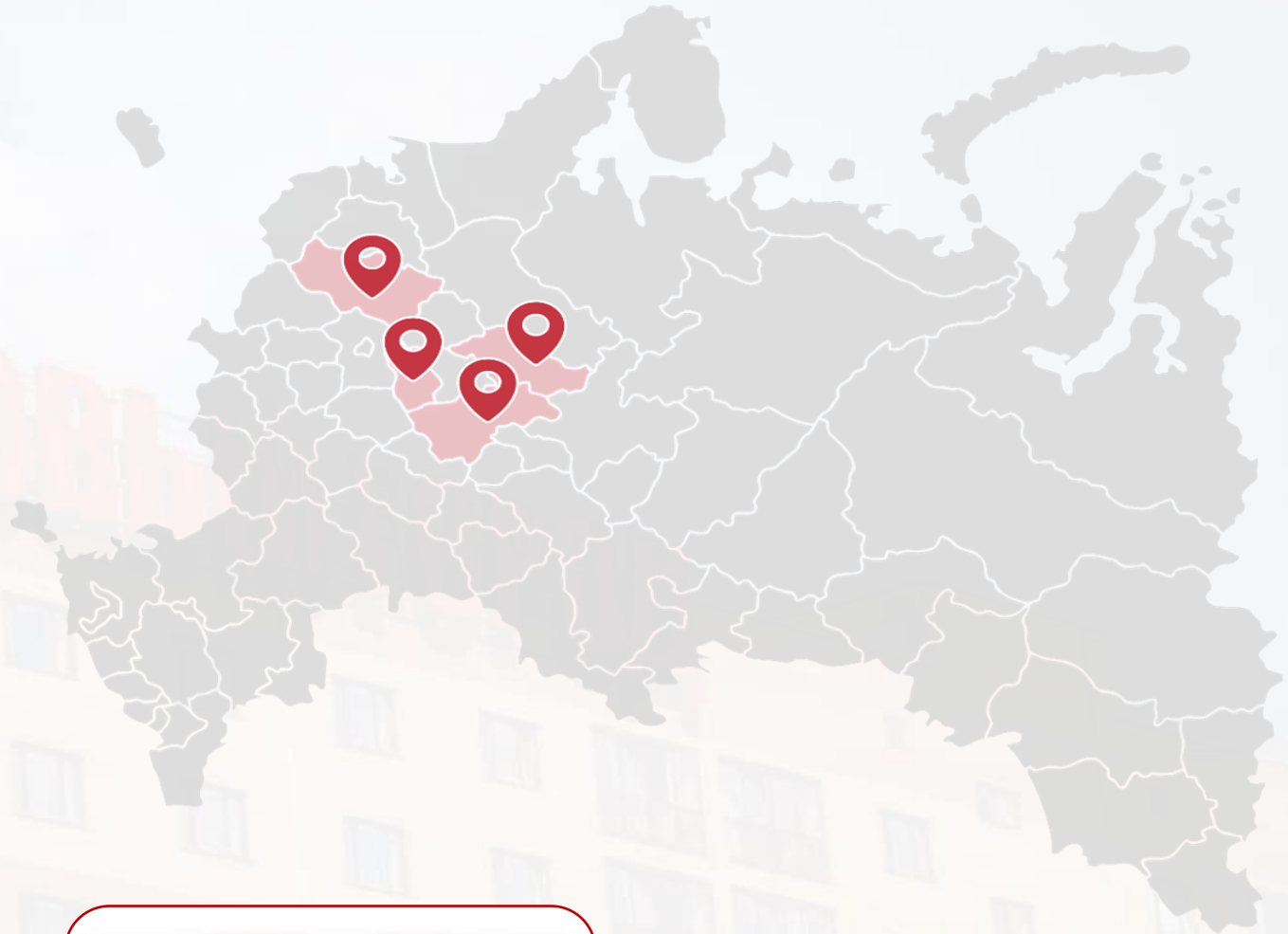
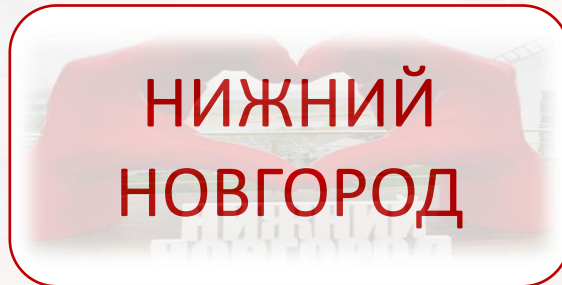
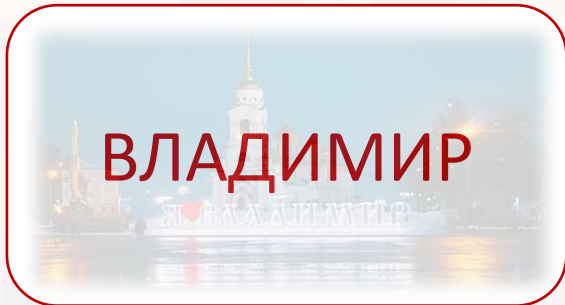


Голубева Ольга

**Бизнес-аналитик отдела бизнес-трансформации
девелоперской компании «Новый город»**



ДЕВЕЛОПЕРСКАЯ КОМПАНИЯ «НОВЫЙ ГОРОД» СЕГОДНЯ - ЭТО

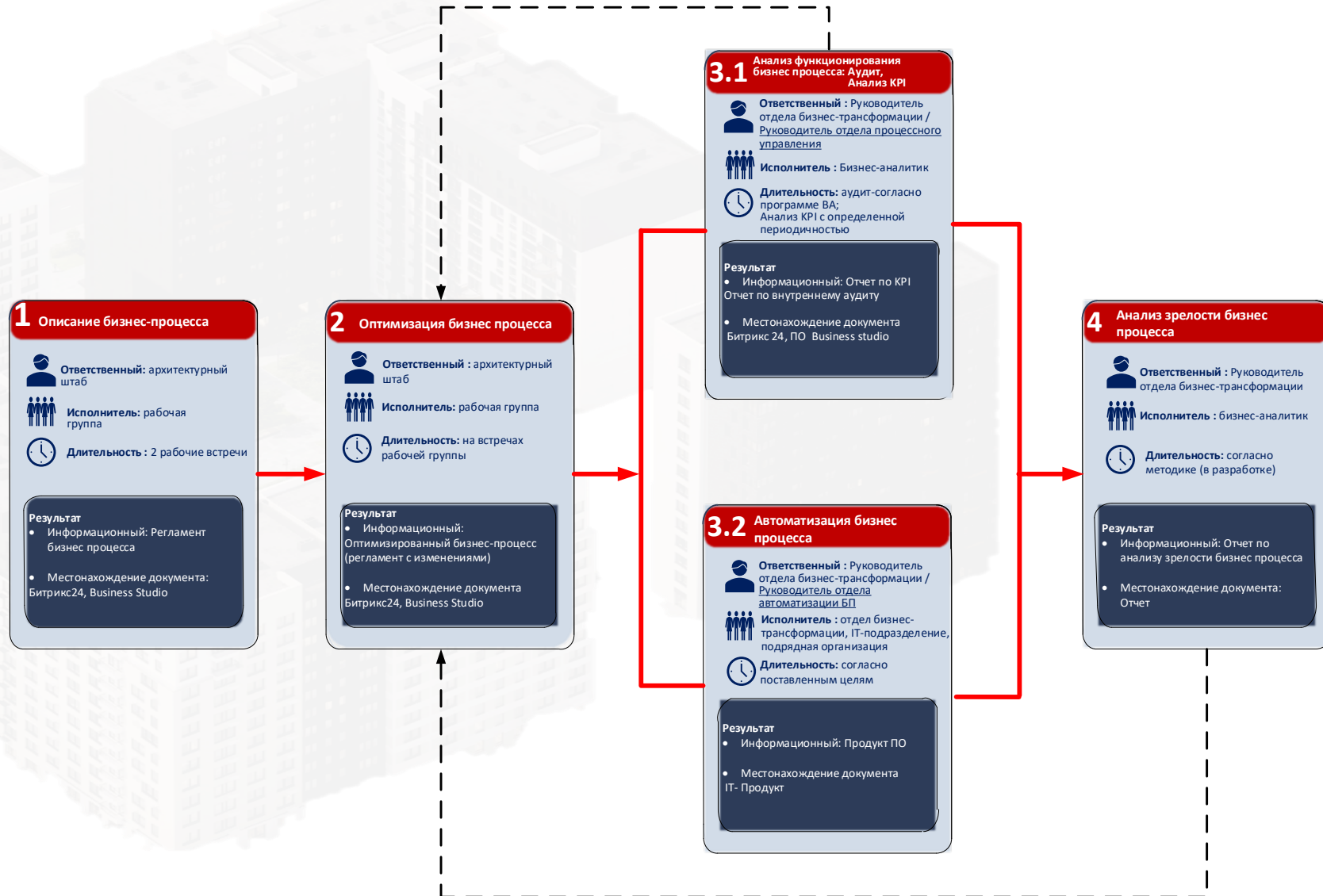


ДЕВЕЛОПЕРСКАЯ КОМПАНИЯ «НОВЫЙ ГОРОД» СЕГОДНЯ - ЭТО



НОВЫЙ

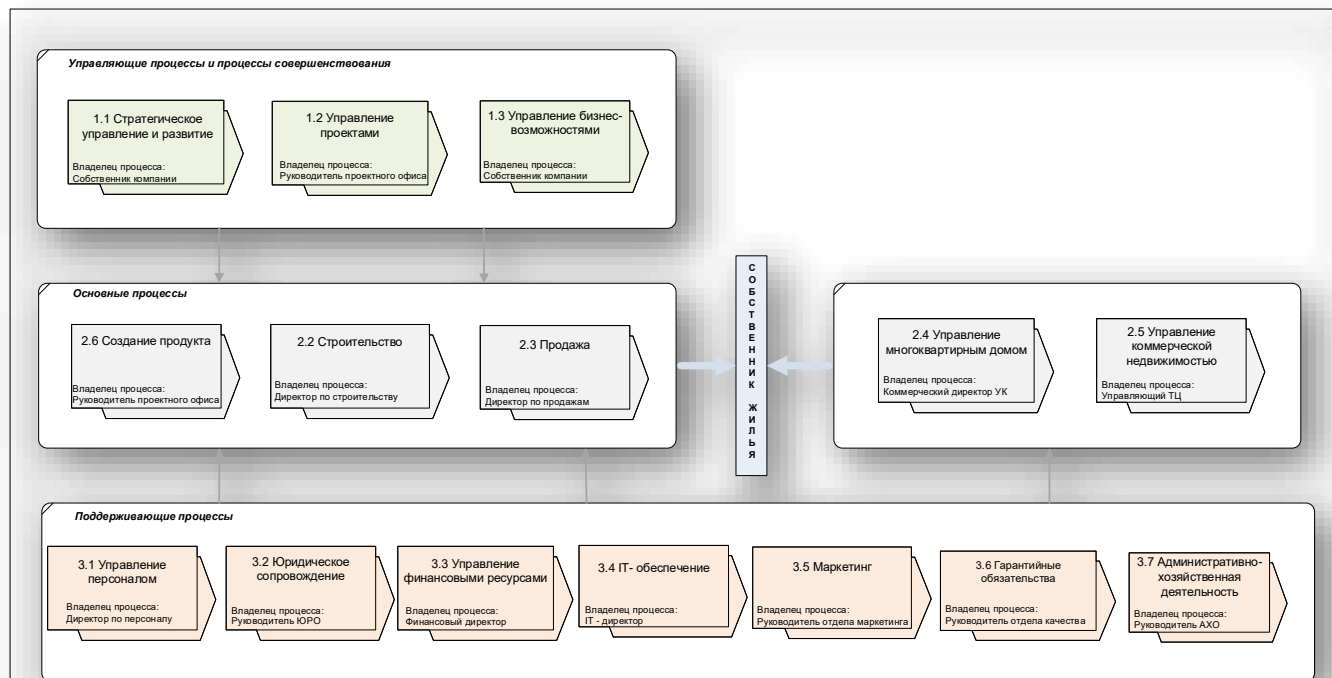
Бизнес-процессы. Жизненный цикл



Описание бизнес-процессов



Ландшафт процессов

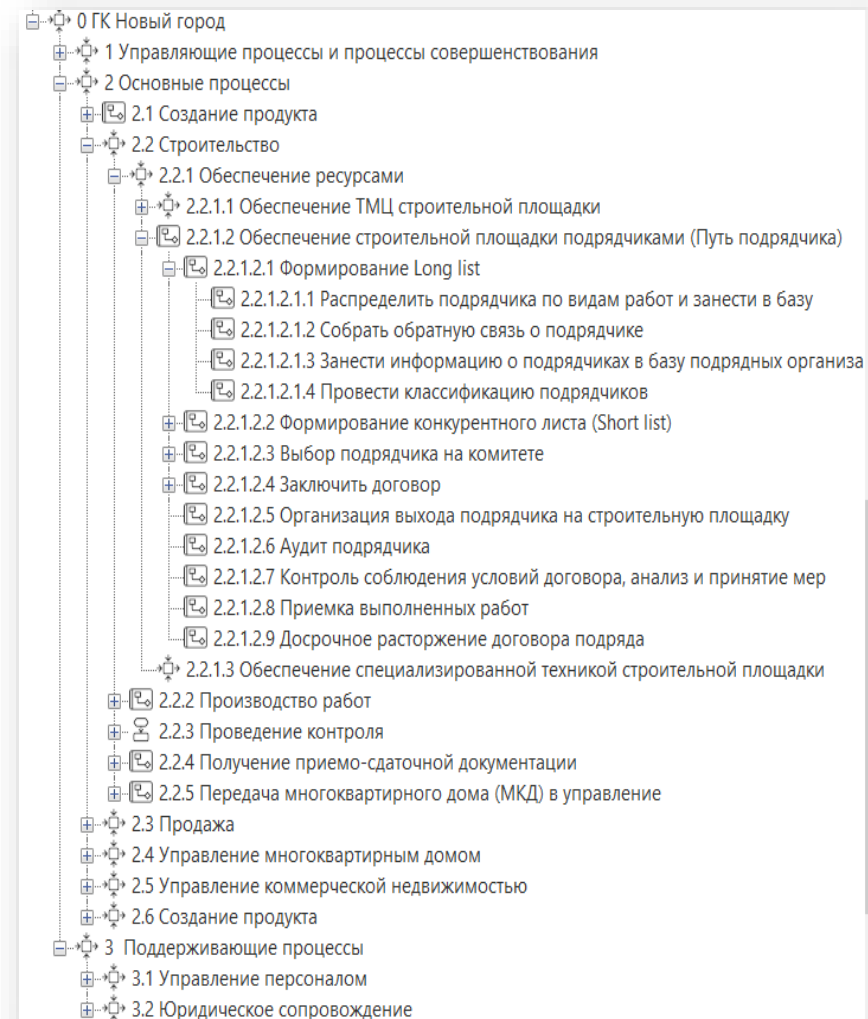


NODE: A1 TITLE: Ландшафт процессов ГК НОВЫЙ ГОРОД NO.: 1.0

Нотации: IDEFO, VAD, EPC, BPMN



Дерево процессов



Описание бизнес-процессов

Должностная карта

База знаний

Регламентация

НОВЫЙ
город

+7 (4822) 65-01-45
info@ngstroy.com
ngstroy.com

ГО-3.6.2 Работа с претензиями собственников
Регламент процесса. Версия: 01

УТВЕРЖДАЮ

Собственник компании
(Должность)
Федосов М.В.
(Ф.И.О.)

« 24 » _____ сессабря 2024г.

Сформировала бизнес-процесс рабочая группа в составе:

- Руководитель отдела качества Смирнова Н.
- Исполнительный директор УК Кузнецов А.
- Директор департамента закупок и складской логистики Бруславецкая Е.
- Руководитель сметно-договорного отдела Мирошникова А.
- Заместитель финансового директора Никольская О.
- Руководитель отдела по работе с инвесторами Арсеньева О.
- Руководитель юридического отдела Прокудина В.
- Бизнес-аналитик Голубева О.

Должностная карта Менеджер по снабжению Отдел снабжения		
Сотрудники		
<ul style="list-style-type: none"> Покгарева Алга Леонидовна Савина Марина Александровна Хренова Юлия Викторовна 		
Выполняемые операции		
№	Процесс	Операция
1.	2.2.1.1.3.5.1 Сформировать заявку на поставку подрачка	2.2.1.1.3.5.1.1 Сформировать запрос: предложение на закупку
		2.2.1.1.3.5.1.2 Снизить цену закупки или улучшить иные условия поставки
		2.2.1.1.3.5.1.3 Выбрать поставщика с лучшими условиями
		2.2.1.1.3.5.1.4 Инвентаризировать поставщика
		2.2.1.1.3.5.1.5 Проверить новые ТМЦ посредством контроля первого образца
		2.2.1.1.3.5.1.6 Сформировать конкурентный лист и уведомить заинтересованных
		2.2.1.1.4.4.1 Обеспечить передачу инструмента в сервисный центр
		2.2.1.1.4.4.2 Получить заключение СЦ после диагностики и стоимости ремонта
		2.2.1.1.4.4.3 Формирование и оплата заявок на ДС
		2.2.1.1.4.4.4 Обеспечить вывоз инструмента из СЦ
3.2.8.1.1	Заключить договор	3.2.8.1.1.1 Заполнить шаблон договора / дпд, соглашение
		3.2.8.1.1.2 Запросить информацию по источнику финансирования
		3.2.8.1.1.3 Согласовать с контрагентом проект договора/ дпд, соглашение
		3.2.8.1.1.4 Получить от контрагента подписанный договор/ дпд, соглашение, сделать скан
		3.2.8.1.1.5 Получить от контрагента протокол разногласий/ их форму договора
		3.2.8.1.1.6 Сформировать служебную записку и согласовать
		3.2.8.1.1.7 Согласовать договор/дпд, соглашение/дпд, условия
		3.2.8.1.1.8 Уведомить заинтересованные лица о заключении договора
		3.2.8.1.1.9 Проверить полученный акт выполненных работ оказанных услуг
		3.2.8.1.1.10 Указать стоимость позиций в ПРВ
3.3.1.2	Формирование плановой ресурсной ведомости (ПРВ)	3.3.1.2.6

ты и роли должности

Роль	Тип	Группа/Роль
Инициатор договора		Инициатор договора
Менеджер по снабжению		Менеджер по снабжению

Должностная карта

Страница 1 из 1

База знаний
ngstroy.com/bzn4.ru

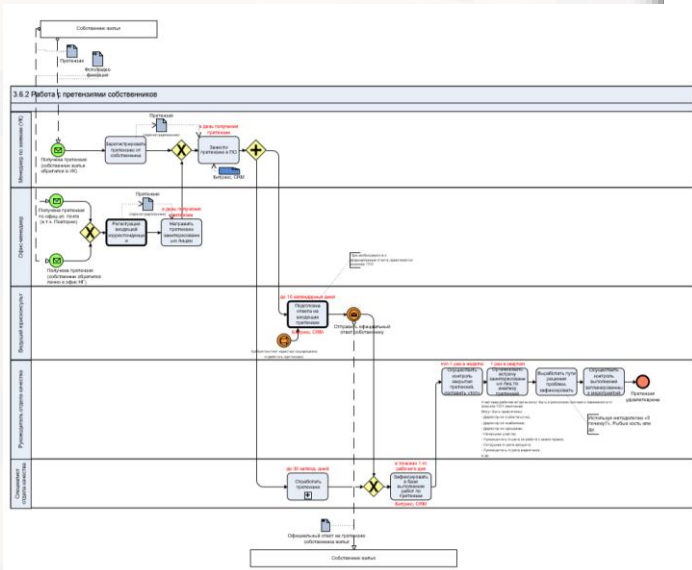
Поиск

2.2 Строительство

Статьи

- Верхний уровень категории "Строительство"
- Регламент СТР-2.2.1.1.3 Приемка и движение ТМЦ
- Регламент СТР-2.2.1.2 Обеспечение строительной площадки подрядчиками (Путь подрядчика)
- Регламент СТР-2.2.2.5 Проведение изменений на стройплощадке
- Регламент СТР-2.2.3 Проведение контроля строительно-монтажных работ
- Регламент СТР-2.2.4 Получение приемо-сдаточной документации
- Регламент СТР-2.2.5 Передача МКД в управление

Моделирование



Чат-бот

Новый Город Чат-бот

Today

работа с улучшениями

Работа с улучшениями в компании «Новый Город» включает в себя несколько этапов: от формирования технического задания до внедрения изменений и контроля качества выполненных работ.

Для реализации застройщиком предложений по улучшениям, исполнительный директор УК формирует техническое задание, которое включает описание желаемого улучшения, ориентировочную стоимость материалов, фото и/или видеоматериалы, демонстрирующие недостатки или обосновывающие необходимость внесения по запрашиваемому к внедрению улучшению.

Далее комиссия в составе директора по продажам и продакт-менеджера принимает решение по улучшению. Срок на принятие решения – 3 рабочих дня. Принятое решение может быть следующим: улучшение не подлежит внедрению; улучшение подлежит внедрению или нужны дополнительные данные по стоимости улучшения.

Если улучшение подлежит внедрению, руководитель отдела качества формирует служебную записку и направляет ее по маршруту согласования Батрикс24. Далее инженер по техническому надзору заказывает материально-производственные запасы. В течение выполнения работ подрядчиком инженер по техническому надзору контролирует качество выполняемых работ и сроки их выполнения. По завершении выполнения работ руководитель отдела качества принимает работы у подрядчика. Фактом принятия работ является подписанный акт выполненных работ КС-2 и справка о стоимости выполненных работ КС-3.

Ежемесячно руководитель отдела качества формирует отчет по реализованным улучшениям и представляет его на обсуждение комиссии. Комиссия обсуждает улучшение и выносит решение по ним для дальнейшей работы, формируя тем самым базу знаний/базу лучших практик.

Источники:
Регламент ГО-3.6.1 Работа с улучшениями (<https://ngstroy.com/kb24.ru/article/306754/>)


Помогите бизнесу работать

Внутренние аудиты

Программа внутренних аудитов

№	Название	Дата начала, п...	Дата око...	Тип	Тип планир...	Проверяемая оргединица	Руководитель	Статус
	Аудиты							
01/2024	Аудит процесса "Инвентаризация"	09.07.2024	19.07.2024	Внутренний	Внеплановый	Департамент по закупкам и логистике	Руководитель отдела...	Проведенный
02/2024	Аудит процесса "Передача МКД в управление"	05.08.2024	12.08.2024	Внутренний	Очередной	ЖК Есенинские поля	Бизнес-аналитик Гол...	Проведенный
03/2024	Аудит процесса "Передача РД на стройку"	11.09.2024	13.09.2024	Внутренний	Очередной	Производственно-технический отдел	Бизнес-аналитик Гол...	Проведенный
04/2024	Аудит процесса "Обеспечение строительной площадки подрядчиками (Путь подрядчика)"	26.09.2024	04.10.2024	Внутренний	Внеплановый	Отдел подбора и сопровождения по...	Бизнес-аналитик Гол...	Проведенный
05/2024	Аудит процесса "Управление проектами"	14.10.2024	24.10.2024	Внутренний	Очередной	Проектный офис	Бизнес-аналитик Род...	Отмененный
06/2024	Аудит БП "Проведение инвентаризации"	15.10.2024	25.10.2024	Внутренний	Очередной	ЖК Есенинские поля	Бизнес-аналитик Вин...	Запланированный
07/2024	Аудит процесса "Проведение контроля СМР"	23.10.2024	29.10.2024	Внутренний	Очередной	Департамент строительства	Бизнес-аналитик Гол...	Запланированный

План внутреннего аудита



План проведения аудита

Номер аудита: 02/2024

Тип аудита: Плановый

Цель проведения аудита: Установить соответствие требованиям, описанным в бизнес-процессе "Передача МКД в управление"

Сроки проведения аудита: с 05.08.2024 по 12.08.2024

Проверяемое подразделение: ЖК Есенинские поля

Ответственный от подразделения: Директор по строительству Нечаенко Денис Дмитриевич


Аудитор

- Бизнес-аналитик Голубева Ольга Михайловна

Рассылка результатов аудита

- Генеральный директор УК Егорова Анна Сергеевна
- Директор по строительству Нечаенко Денис Дмитриевич
- Исполнительный директор УК Кузнецов Алексей
- Руководитель отдела бизнес трансформации Заболотный Роман Александрович

Отчет о внутреннем аудите



Отчет о результатах аудита

Номер аудита: 02/2024

Тип аудита: Очередной

Цель проведения аудита: Установить соответствие требованиям, описанным в бизнес-процессе СТР 2.2.5 "Передача МКД в управление"

Сроки проведения аудита: с 05.08.2024 по 12.08.2024

Проверяемое подразделение: ЖК Есенинские поля

Ответственный от подразделения: Директор по строительству Нечаенко Денис Дмитриевич

Аудиторы

- Бизнес-аналитик Голубева Ольга Михайловна

Рассылка результатов аудита

- Директор по строительству Нечаенко Денис Дмитриевич
- Генеральный директор УК Егорова Анна Сергеевна
- Исполнительный директор УК Кузнецов Алексей
- Руководитель отдела бизнес трансформации Заболотный Роман Александрович

Заключение аудита:

Внутренний аудит №2 проведен на соответствие требованиям регламента СТР 2.2.5 "Передача МКД в управление" на примере передачи многоквартирного дома по адресу: Тверская область, Калининский район, д. Батино, ул. С. Есенина д.16 (секция 1).

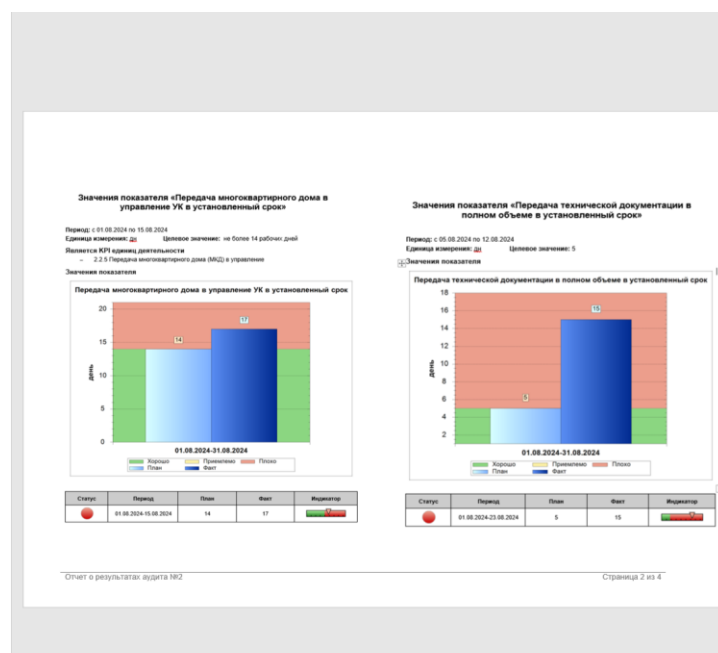
Застройщиком ООО "СЗ Город, Рязань" направлено Уведомление о готовности к передаче многоквартирного дома от в ООО управляющая компания "Новая" с графиком передачи МКД (имеет ряд несоответствий, см. ниже).

Передача МОП, благоустройства и инженерных сетей были осуществлены в установленные даты согласно уведомлению и в срок, предусмотренный регламентом.

Техническая документация передана АИТами от 09.08.2024, 12.08.2024, 14.08.2024, 22.08.2024, 23.08.2024 не в полном объеме и с нарушением срока, а также в форме, отличной от формы регламента (несоответствия №2 и №4).

Объемы акт приема-передачи многоквартирного дома по адресу: Тверская область, Калининский район, д. Батино, ул. С. Есенина д.16 (секция 1) от 15.08.2024. Неотъемлемые приложения присутствуют.

№	Наименование КР	Формула для расчета КР	Целевой показатель	Фактические данные	Примечание
1	Передача многоквартирного дома в управление управляющей компании в установленный срок	Количество рабочих дней	X ≤ 14 дней	14	г.к. передача технической документации не в срок. целевой показатель не достигнут
2	Объем переданной технической документации согласно реестру технической документации	<ul style="list-style-type: none"> Да (передан весь объем документации); Нет (есть документы, которые не переданы/переданы не в срок) 	Да	15	с 05.08.2024-12.08.2024 (согласно уведомлению) документация не передана в полном объеме (вплоть, паспорта на ИТУ и др. согласно Приложению 1 к Акту приема-передачи МКД)



Оценка зрелости бизнес-процессов

❖ Уровень зрелости = 1



❖ Уровень зрелости = 2



❖ Уровень зрелости = 3



❖ Уровень зрелости = 4



❖ Уровень зрелости = 5



Вес 0,2

Регламентация бизнес-процесса



Вес 0,1

Измеримый (KPI)



Вес 0,3

Внутрипроцессная автоматизация



Вес 0,4

Улучшенный процесс (по результатам аудита)

Претензионная работа: борьба с белыми пятнами в процессе



Претензии от собственников пересылались работникам по почте



Претензии регистрировались в Excel таблице



В процесс решения вопроса по претензии было вовлечено множество сотрудников по электронной почте



Акты выполненных работ по устранению претензий хранились в личных папках



В процессе переписок и выяснения «Кто виноват и что делать» терялись претензии



Не было «единого окна» для приёма претензий. Решали все и никто



Задачи:

- определить единое окно для приёма претензий собственников
- уйти от ручного управления процессом
- повысить удовлетворенность собственников в отношении качества и срока устранения их претензий

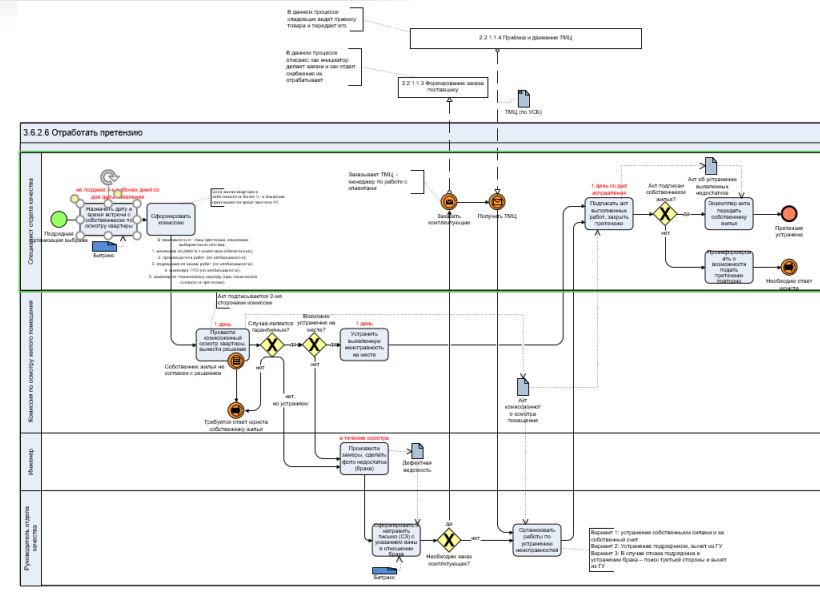
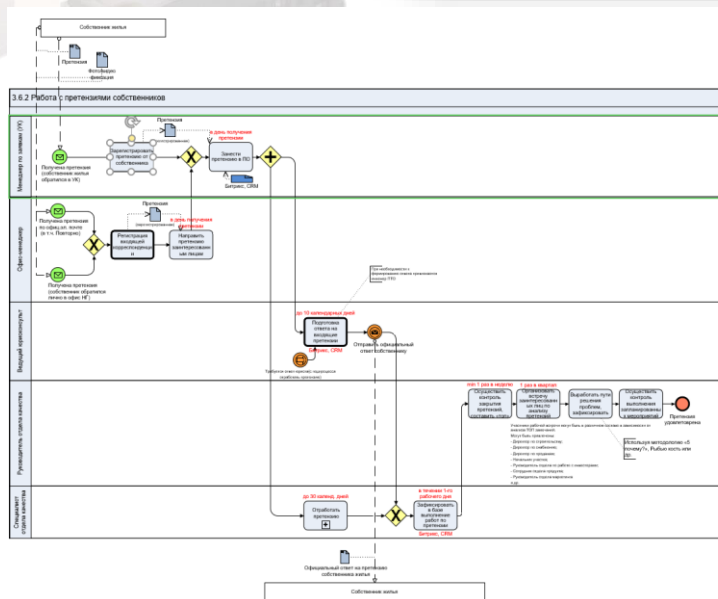
Решение задачи



Сформирован отдел качества



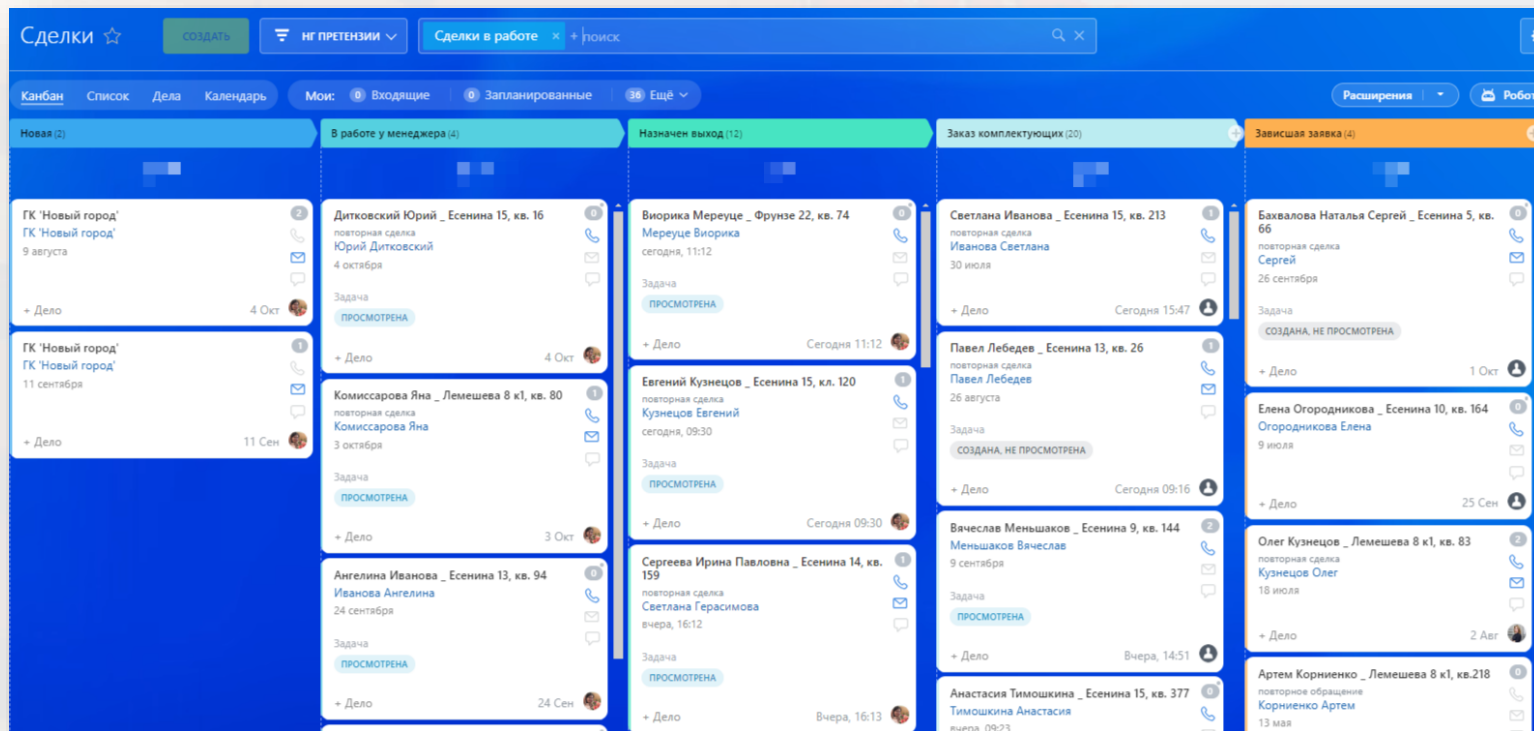
Проведён анализ процессов as is, смоделированы to be



Решение задачи



Автоматизирован учет претензий в Bitrix24



Полученные выгоды:

- Минимизация риска потери претензий
- Получение автоматизированных отчетов по работе с претензиями
- Получение обратной связи от каждого собственника для уточнения качества оказанного ему сервиса
- Сохранение истории по каждой претензии с приложением документов и записей телефонных звонков

Экономический эффект

Сокращение
операционного
времени на 30%* ~
560 000 руб.

Исключение риска
потери претензии**
~
15 700 000руб.

*Расчет произведен исходя из:

- сокращение количества участвующих в процессе и составило = 367 500 руб.
- сокращение времени формирования статистики = 16 870 руб.
- сокращение времени переадресации претензий = 180 000 руб.

** Расчет основывается на:

% повторных продаж (возврат клиента) = 30%;

% покупок по рекомендациям – 50%;

1 недовольный клиент уводит 10 клиентов

1 потерянная претензия из 10 приводит к конфликту и потере клиента (т.е. 1%)

1% от факта продаж = 15 733 000 руб

NPS апрель 2024 (старт проекта) 68%, NPS сентябрь 2024 (внедренные изменения) 73%

Плюс 5%

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Заболотный Роман

Руководитель отдела бизнес-трансформации
девелоперской компании «Новый город»

Голубева Ольга

Бизнес-аналитик отдела бизнес-трансформации
девелоперской компании «Новый город»