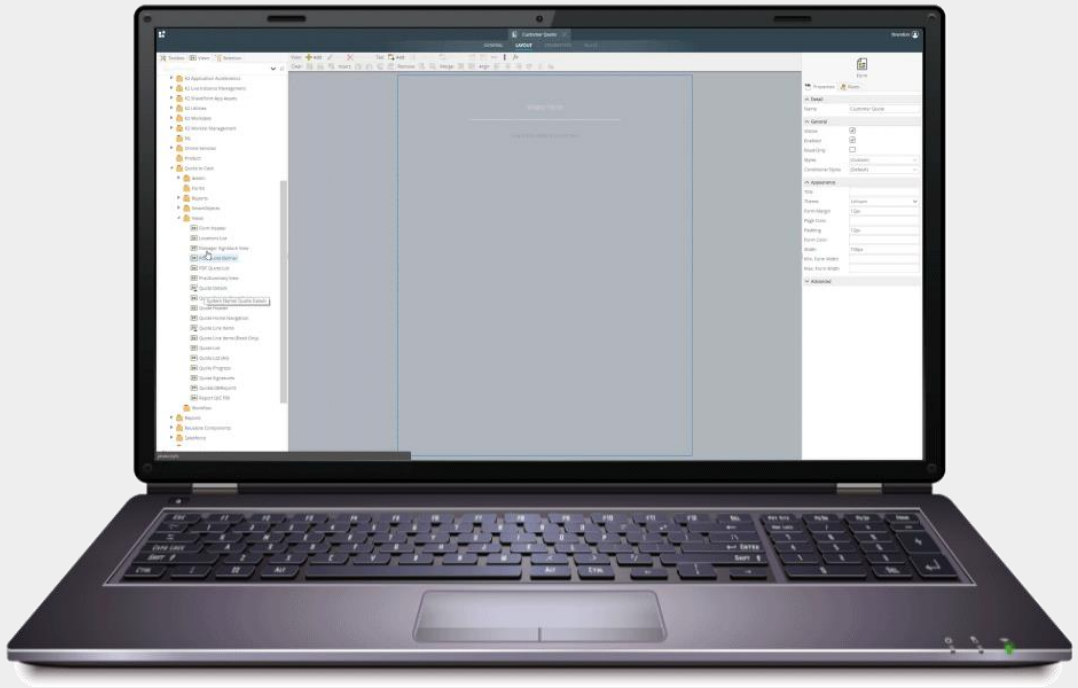
АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ НИУ ВШЭ НА ПЛАТФОРМЕ К2: ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ ИТОГИ

АНДРЕЙ ХОЛИНОВ
K2RU

СОДЕРЖАНИЕ

- *Портал самообслуживания НИУ ВШЭ сегодня*
- *Цели и задачи проекта*
- *Цифры проекта и динамика развития*
- *Промежуточные итоги*



ПОРТАЛ САМООБСЛУЖИВАНИЯ НИУ ВШЭ СЕГОДНЯ

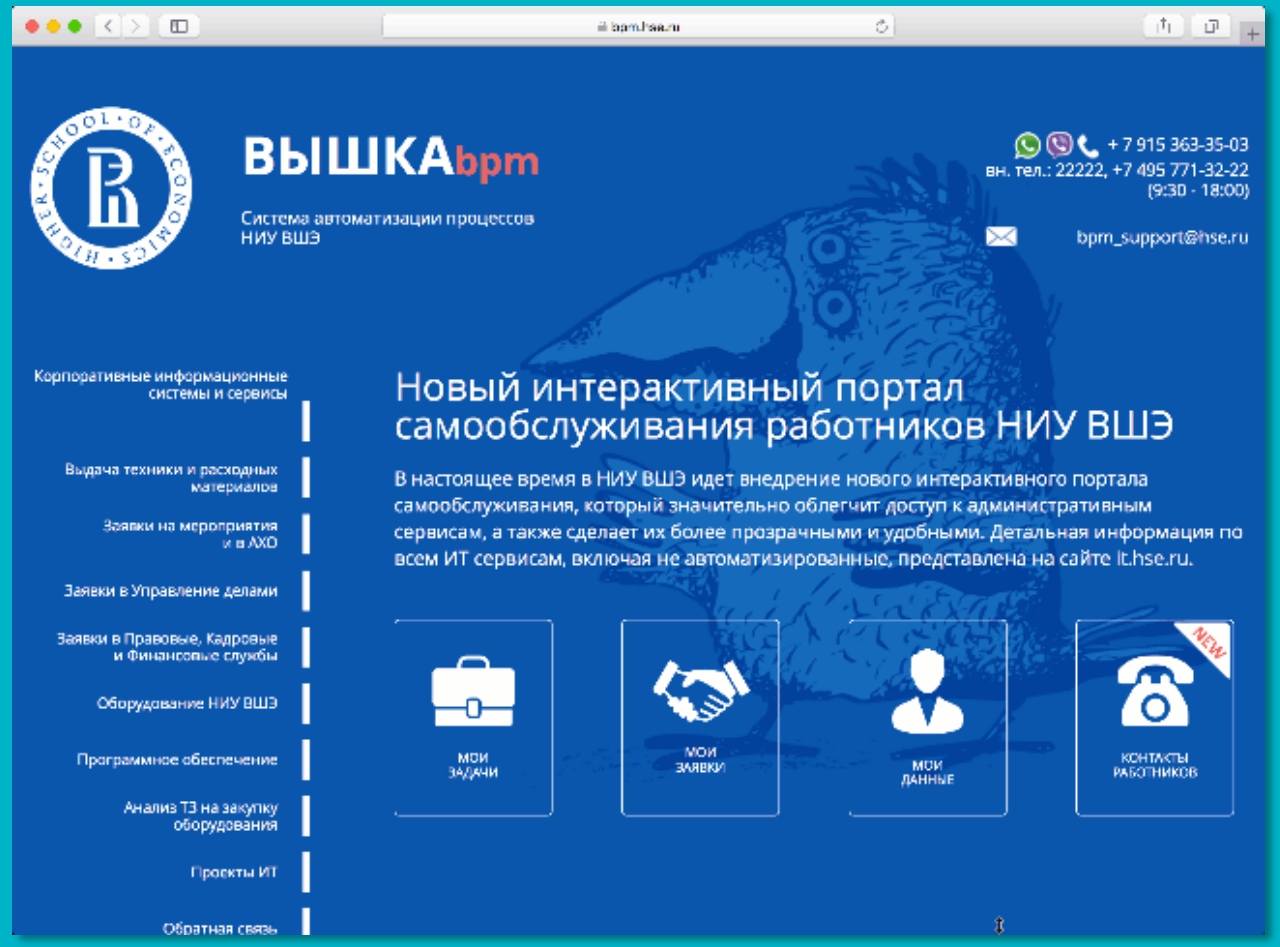
Один из центральных информационных ресурсов Университета обеспечивает круглосуточным обслуживанием более 10 000 пользователей в любой точке мира.

С момента запуска в январе 2016 года, система обработала более 1 млн 100 тыс обращений.

Начав с автоматизации бизнес-процессов ИТ-службы, в настоящее время к порталу подключены службы АХО, Управление делами, Правовые, Кадровые и Финансовые службы.

Портал объединяет в настоящее время более 50 различных сервисов и постоянно развивается в сторону подключения все новых видов услуг.

Система полностью построена на платформе K2 и на 99% реализована и поддерживается без программирования.

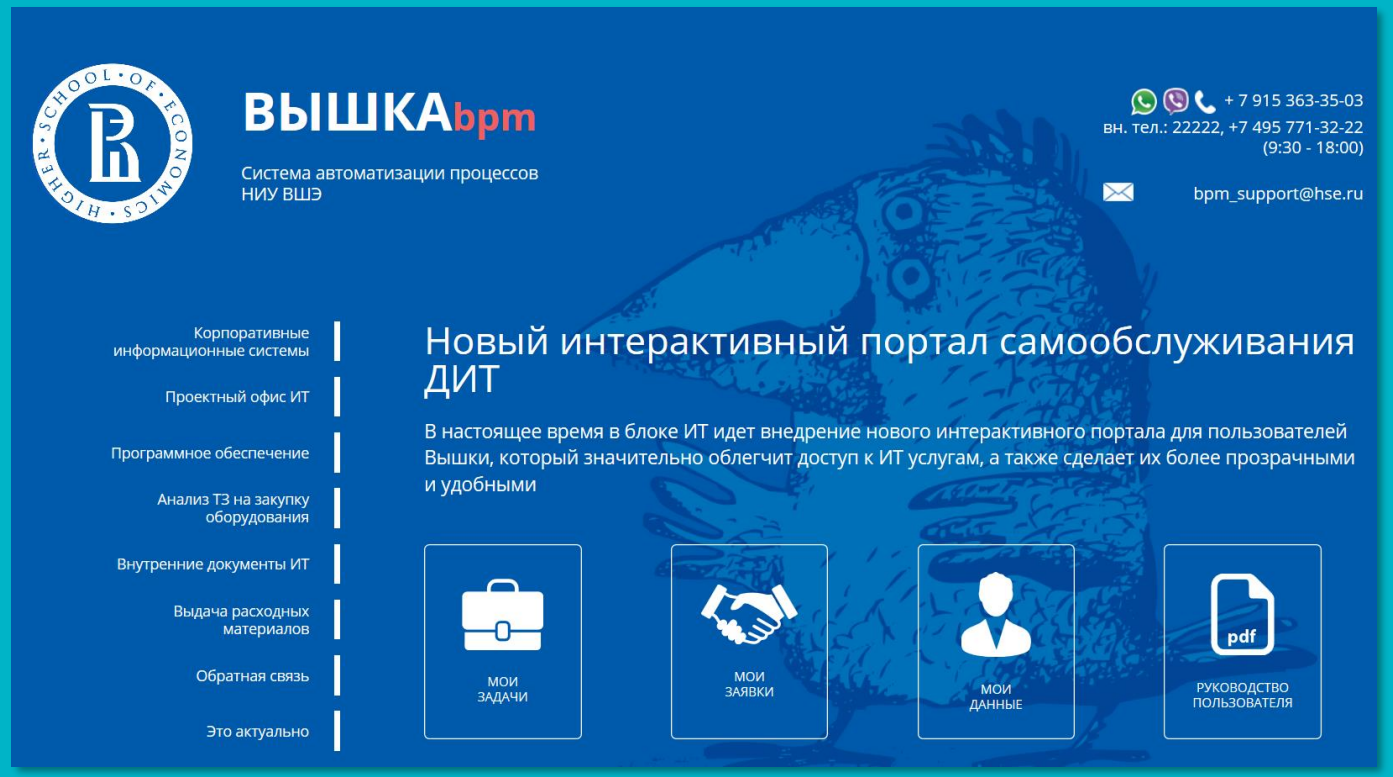


ПОРТАЛ САМООБСЛУЖИВАНИЯ НИУ ВШЭ СЕГОДНЯ

В верхней части Портала самообслуживания пользователь видит свой личный кабинет и может узнать, если ли задачи, которые ожидают его участия, а также может ознакомиться со статусом своих заявок.

Каждая страница содержит бренд-блок с лого НИУ ВШЭ, меню быстрого перехода, а также блок контактов поддержки, включая Whats App, Viber, SMS, Мобильный телефон.

Заглавная страница, а также все формы заявок адаптивны - корректно отображаются и работают в большинстве современных браузеров и практически на всех типах устройств, включая ПК, планшеты, смартфоны, СМАРТ-ТВ.



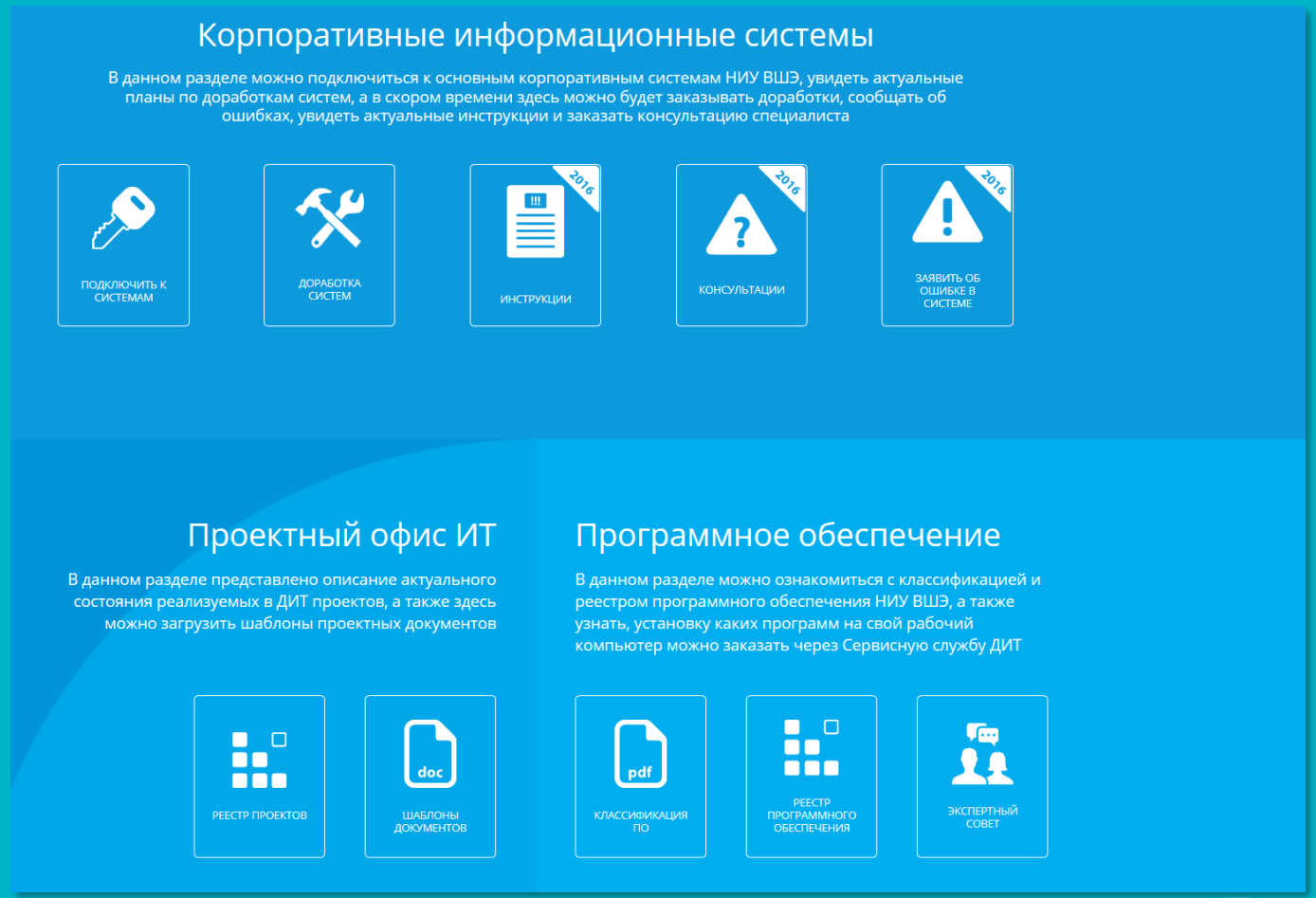
ПОРТАЛ САМООБСЛУЖИВАНИЯ НИУ ВШЭ СЕГОДНЯ

Главная страница Портала – рубрикатор услуг, в котором представлены сгруппированные по группам автоматизированные сервисы.

Иерархия Портала самообслуживания позволяет пользователю самостоятельно осуществлять навигацию по автоматизированным услугам.

К дополнительному удобству пользователей Портал также содержит справочную информацию, регламенты, инструкции, ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы.

Прямая связь с руководством через обращения посредством Портала обеспечивает максимально быстрое решение оперативных вопросов или возникающих проблем.



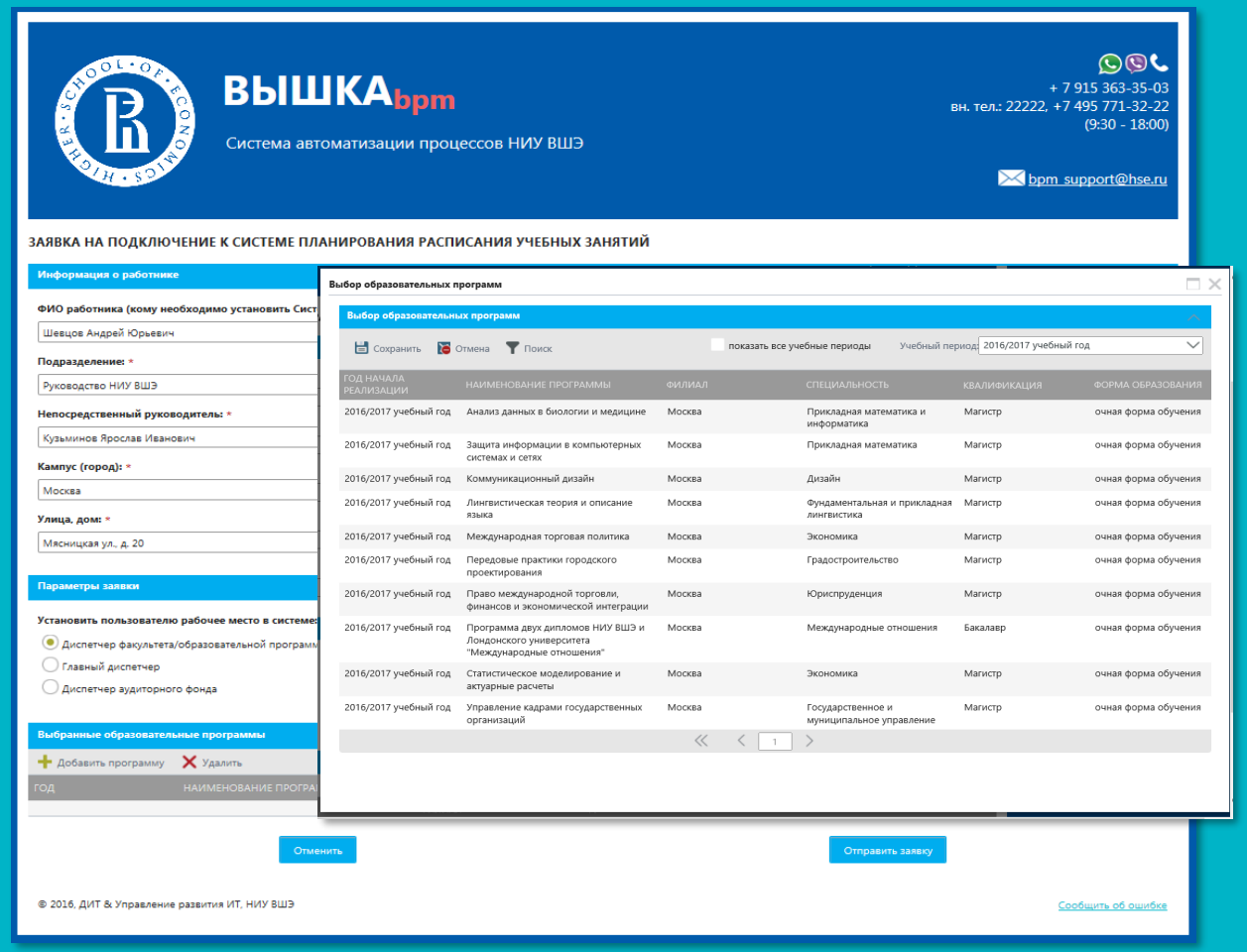
ПОРТАЛ САМООБСЛУЖИВАНИЯ НИУ ВШЭ СЕГОДНЯ

Формы заявок заполняются данными пользователя, авторизация осуществляется посредством встроенной Windows-аутентификации без ввода логина/пароля.

Большинство полей вводится из справочников или содержит правила контроля введенного содержимого.

Большая часть заявок заполняется пользователями за 1-2 минуты.

В большинстве проектов реализована возможность сохранения введенных данных в качестве шаблона для последующего повторного использования.



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ LOW-CODE ОТ K2

Процессы
Дизайнеры workflow
без программирования

Формы
Быстрые веб-интерфейсы
для работы пользователей

Интеграция
Подключение
внутренних системам НИУ ВШЭ
и внешних сервисов

Анатилика
Отчеты, мониторинг
и контроль

Мобильность
Работа удаленно, онлайн и
оффлайн

Управление и безопасность
Единый центр управления
процессами и администрирования
систем

Повторное использование
Созданные компоненты многократно
Используются в других проектах

Мгновенная поддержка
Реализация изменений
в течение нескольких
минут

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ

4

КАМПУСА

27000

СТУДЕНТОВ

51000

ВЫПУСКНИКОВ

3300

ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ И НАУЧНЫХ СОТРУДНИКОВ

ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ

5900 рабочих станций пользователей
2300 ПК в компьютерных классах

550 разных программных продуктов и их версий

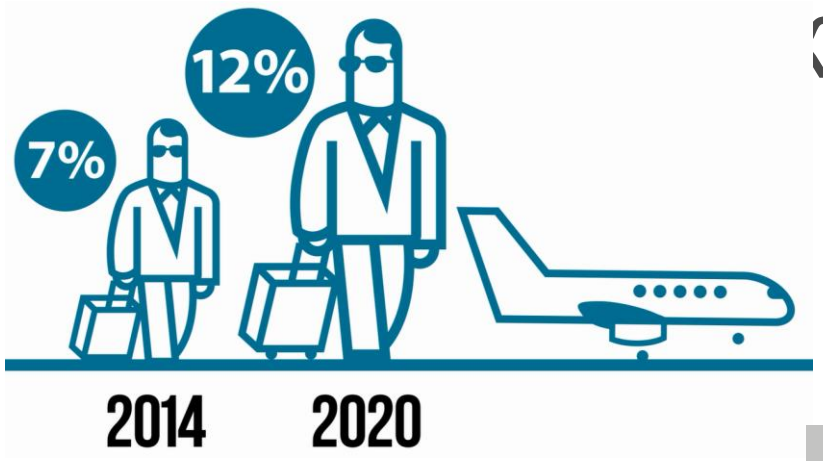
267 Тб данных на серверах
246 баз данных

178 физических серверов
412 виртуальных серверов

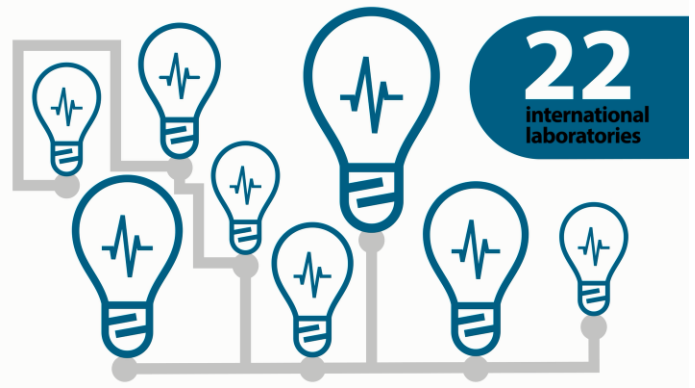
5200 Гб передается по сетям за сутки

24000 заявок поступило в сервисную службу ДИТ в 2015 году

КОЛА


12%
7%
2014
2020

QS WORLD UNIVERSITY RANKINGS
TOP UNIVERSITIES
3
RUSSIA
Eastern Europe & Central Asia
TOP-10%


22
international laboratories

Finland
UK
Holland
Germany
Luxemburg
France
Austria
Italy
USA
China
38 double-degree programmes

А ВАМ ЗНАКОМЫ ЭТИ ПРОБЛЕМЫ?

Бумажный документооборот
Низкая скорость и недостаток контроля

Ручные процессы
Ошибки, потери, низкая эффективность

Согласования и утверждения
Длительные и непрозрачные

Сложности интеграции различных систем
Негибкость, сложность, затратность

Нехватка IT-специалистов
Зависимость от IT-подразделений

Недовольство пользователей
Рутинные операции, неудобные интерфейсы, излишняя сложность

2015-й год…

«… Для эффективного управления информацией необходимо обеспечить зрелость ИТ, соответствующую уровню динамизма и сложности процессов НИУ ВШЭ…»

А.Ю.Шевцов – Старший директор по ИТ, НИУ ВШЭ

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПРОЕКТА В 2015

Разработать систему управления ИТ-процессами

- масштабирование решений для 7000 пользователей
- наличие простого и интуитивного интерфейса
- возможность оперативного внесения изменений
- простота и гибкость интеграции с существующими корпоративными системами НИУ ВШЭ

разработка бизнес-приложений без программирования **собственными силами**

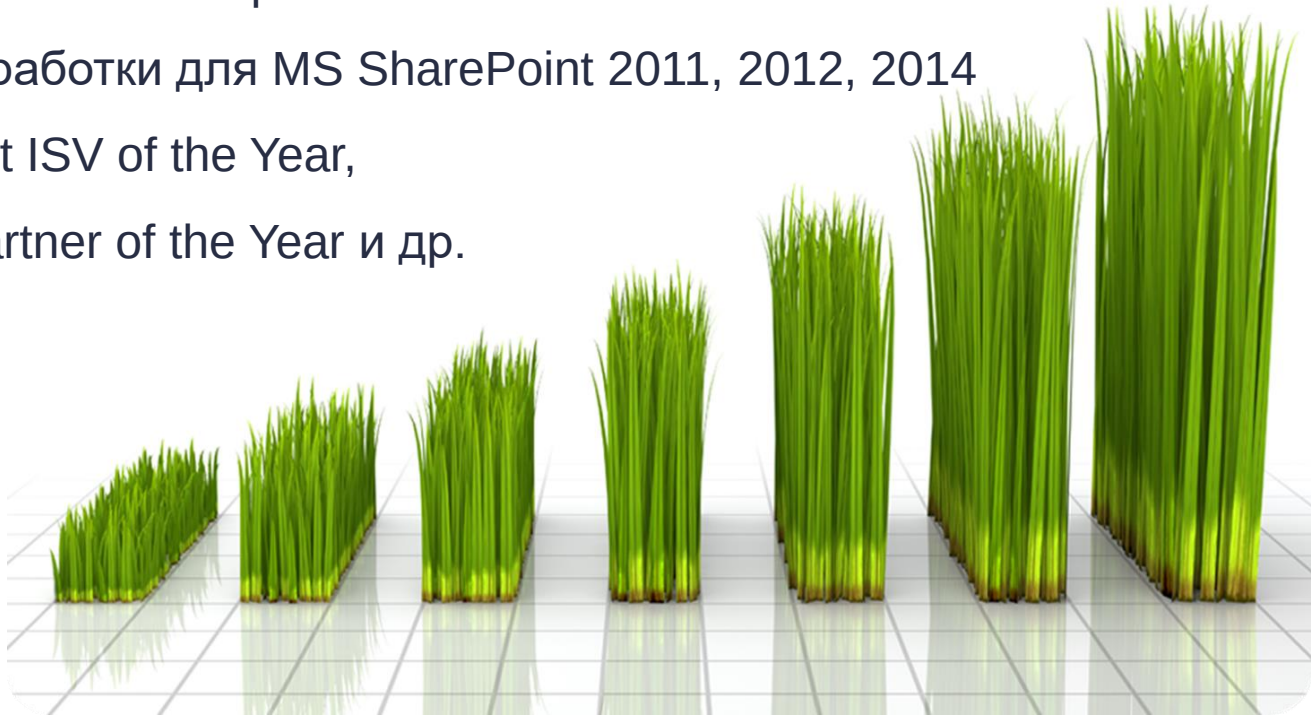
доступность разрабатываемых сервисов **в любой точке мира**

широкое использование **мобильных устройств и планшетов**, офлайн работа

ПОЧЕМУ К2?

- На рынке с 1999 года
- Один из мировых лидеров iBPMS систем (Challengers в Gartner’s iBPMS Magical Quadrant – 2017)
- Мировой лидер low-code платформ
- Лучший поставщик облачной платформы автоматизации (рейтинг CRN) - 2018
- Более 30% Fortune 500 компаний, свыше 5000 клиентов и 4 млн пользователей
- Самый большой рост выручки среди BPM компаний в мире с 2010 по 2013 гг
- Best of Tech-Ed Award – Лучшее средство разработки для MS SharePoint 2011, 2012, 2014
- Неоднократный обладатель статусов Microsoft ISV of the Year,

  Microsoft Global ISV Partner, Microsoft Partner of the Year и др.
- Выпуск K2 Five в октябре 2017 г.



ЦИФРЫ ПРОЕКТА И ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ

ЦИФРЫ ПРОЕКТА:

> 1 100 000 обращений к порталу услуг (из них 300 000 в 2016)

> 10 000 уникальных пользователей воспользовались системой (6000)

10 дней среднее время реализации одного нового сервиса

75 000 зарегистрированных и обработанных заявок (20 000)

100% всех заявок в ИТ подаются и обрабатываются через интерактивный портал (50%)

4 кампуса (Москва, С.-Петербург, Н.Новгород, Пермь)
69 адресов
5024 помещений
+ пользователи сети Интернет

ПРОЕКТНАЯ КОМАНДА

Проектная команда ВШЭ:

- 4 разработчика
- 2 бизнес-аналитик
- 1 системный архитектор
- 2 руководителя проектов

ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ ИТОГИ

НЕКОТОРЫЕ ИТОГИ:

Диджитализация бизнеса в некоторых подразделения достигла 100%

9 месяцев понадобилось для полной окупаемости затрат на внедрение платформы К2 и разработки решений

в 20 раз уменьшился поток запросов на обслуживание из-за внедрения системы FAQ

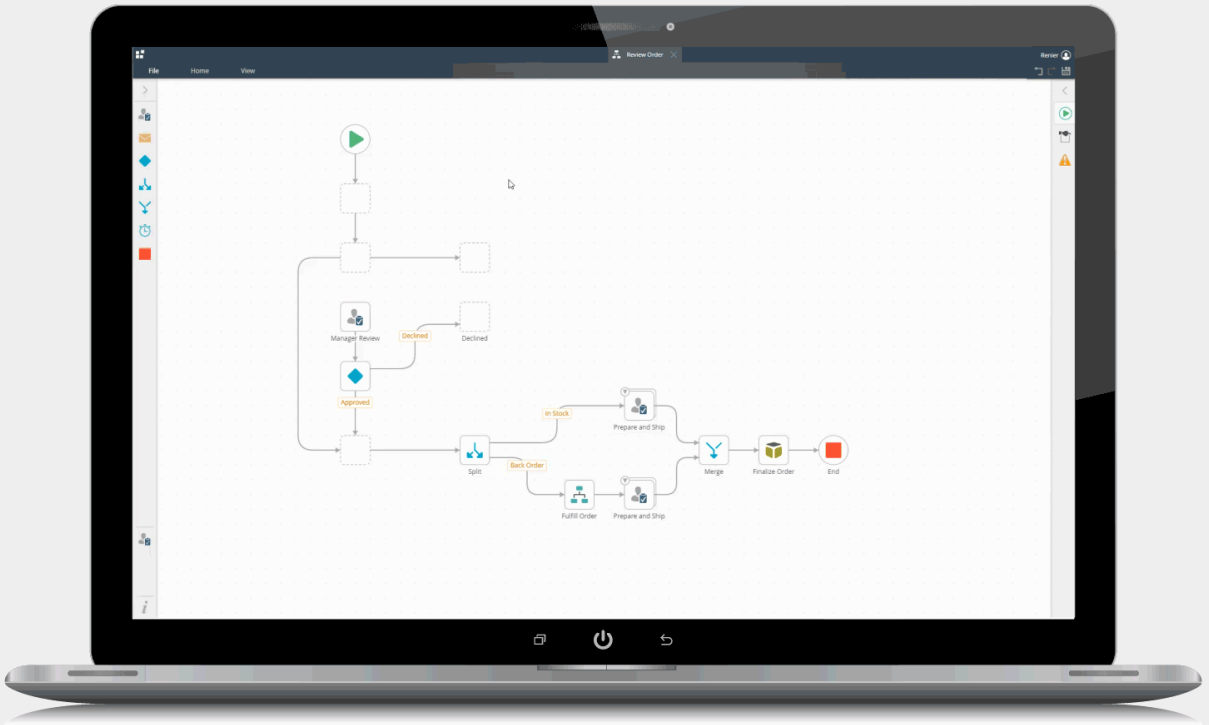
на 50% увеличилась доля свободного времени на решение иных задач для руководителей оперативного уровня

более чем на 100% увеличилась скорость исполнения процессов

35-40% достигла оптимизация персонала в некоторых сервисных подразделениях

НЕКОТОРЫЕ ИТОГИ

Вопросы и ответы



www.k2.com , www.k2ru.com

EMAIL: andrey@k2.com