

ЕДИНЫЙ КОНТУР РАБОТЫ С КОНТРАГЕНТАМИ: ОПЫТ РАЗРАБОТКИ РЕШЕНИЯ ВНУТРИ ЗАКАЗЧИКА



**Чупраков
Никита**

Начальник службы
информационной
безопасности и тех.
средств охраны

ЭВОЛЮЦИЯ ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНТРАГЕНТАМИ

2021: Точка принятия решения

Использование сторонних электронных торговых площадок выявило критические ограничения в функционале и безопасности. Процесс закупок был частично отлажен, но требовал полной интеграции с внутренними системами.

Стратегическое решение: разработка собственного **Личного кабинета контрагента (ЛКК)** — универсальной платформы для всех видов взаимодействия с партнёрами

Единый контур работы с контрагентами: опыт разработки решения внутри заказчика

Модульная архитектура ЛКК

- **ГСМ** — планирование и учёт топлива на АЗС
- **Пропуска** — автоматизация заявок и согласований
- **Капстроительство** — документооборот КС-2, КС-3
- **Транспортная логистика** — управление арендой техники

Каждый модуль интегрирован с корпоративными информационными системами и соответствует требованиям безопасности.



МАСШТАБ ПРОБЛЕМЫ: ЦИФРЫ, КОТОРЫЕ ТРЕБОВАЛИ ИЗМЕНЕНИЙ

7К-13К

173

3+

**Заявок
ежемесячно**

Огромный объём обращений на выдачу пропусков создавал колоссальную нагрузку на персонал

**Кураторов
договоров**

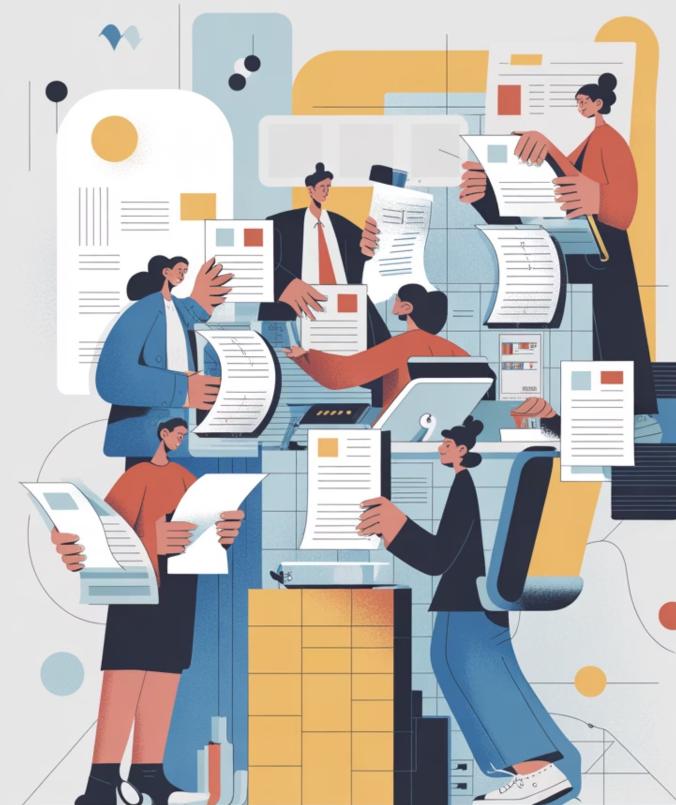
Значительные человеческие ресурсы отвлекались от основных производственных задач

Дня на выдачу

Длительный срок обработки заявок

Неэффективный процесс выдачи пропусков напрямую влиял на выполнение производственных планов, вызывал простои оборудования и срывал сроки выполнения работ подрядчиками.

Единый контур работы с контрагентами: опыт разработки решения внутри заказчика



УСТАРЕВШАЯ СХЕМА РАБОТЫ: ЦЕПОЧКА НЕЭФФЕКТИВНОСТИ



Передача требований

Куратор отправляет контрагенту шаблоны и требования по формированию пакета документов для заявки

Ручное формирование пакета

Контрагент собирает документы, заполняет формы и пересыпает весь пакет обратно куратору по email

Загрузка в Service Desk

Куратор вручную вносит все данные из документов контрагента в систему Service Desk

Многоступенчатая проверка

Медицинская служба, охрана труда и служба безопасности последовательно проверяют документы

Принятие решения

По результатам проверок куратор уведомляет контрагента о выдаче или отказе в пропуске

КРИТИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ СТАРОЙ СИСТЕМЫ

Несоответствие шаблонам

Контрагенты регулярно заполняли документы не по корпоративным шаблонам. Документы возвращались на доработку, что создавало бесконечные циклы переделок и многократно увеличивало время обработки заявок.

- Потеря времени на пересылку и исправления
- Недовольство контрагентов
- Демотивация сотрудников кураторов

Низкое качество данных

Ошибки в ФИО, датах рождения, регистрационных номерах транспорта приводили к множественным дублям в системе пропусков.

- Повторная выдача пропусков одному лицу
- Нарушения требований безопасности
- Латиница вместо кириллицы в номерах
- Невозможность корректного поиска

Непрозрачность процесса

Контрагенты не видели актуальный статус своих заявок в режиме реального времени. Несвоевременное получение информации об отказах создавало кассовые разрывы.

- Невозможность планирования работ
- Поздние уведомления об отказах
- Постоянные звонки с запросами статуса
- Срывы сроков выполнения работ



ИНСТРУМЕНТ АВТОМАТИЗАЦИИ: ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КОНТРАГЕНТА (ЛКК)

1

Самостоятельная подача заявок

Контрагент вносит данные через форму со встроенными справочниками, что уменьшает вероятность ошибок.

2

Согласование куратором

Куратор получает уведомление, проверяет заявку и принимает решение о её согласовании.

3

Матрица согласования

Система автоматически определяет путь согласования заявки исходя из категории объекта и вида работ

4

Интеграция с СКУД

После согласования заявка выгружается в систему контроля и управления доступом, где специалисты отдела выдачи пропусков завершают обработку.

5

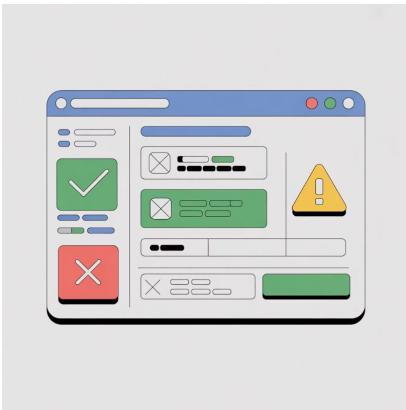
Автоматическое уведомление

Результат рассмотрения заявки появляется в Личном кабинете контрагента. Контрагент получает уведомление по e-mail о каждом изменении статуса.



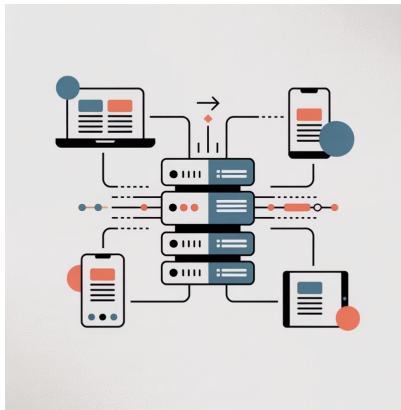
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Встроенная валидация



Автоматическая проверка форм в момент заполнения исключает возможность ввода некорректной информации. Система подсказывает правильный формат данных.

Единая база данных



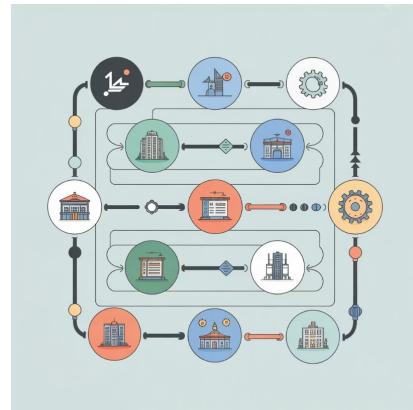
Централизованные справочники физических лиц и транспортных средств полностью устранили проблему дублирования записей.

Прозрачность статусов



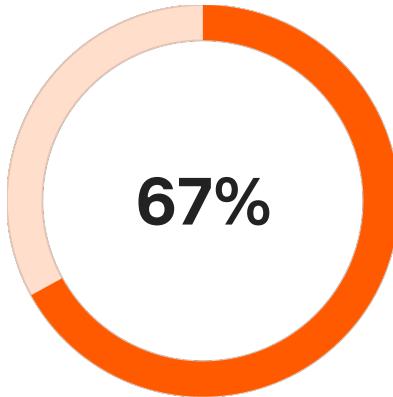
Контрагенты видят актуальный статус заявки, все этапы согласования и могут планировать свою работу с полной определённостью.

Автоматическая маршрутизация



Система автоматически определяет маршрут согласования заявки, исходя из категории объекта (например, производственные площадки, административные здания, опасные производственные объекты), направляя ее в соответствующие подразделения для утверждения.

ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ: ИЗМЕРИМЫЙ ЭФФЕКТ



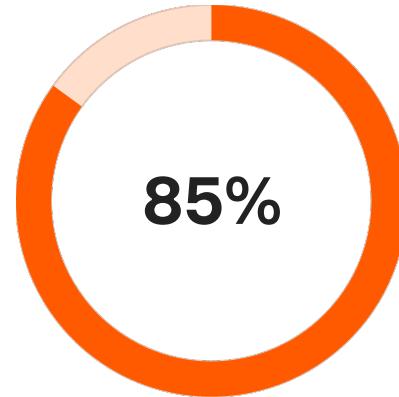
Сокращение срока выдачи

С 3 дней до 1 дня в среднем — трёхкратное ускорение процесса обработки заявок



Устранение дублей

Полная ликвидация повторных записей физических лиц и транспорта в системе



Снижение нагрузки

Высвобождение рабочего времени кураторов для решения приоритетных производственных задач

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕННОСТЬ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Операционная эффективность

Трёхкратное сокращение времени обработки заявок и освобождение сотен человеко-часов ежемесячно

Автоматизация

Полная интеграция с корпоративными системами и соответствие внутренним стандартам

Единый контур работы с контрагентами: опыт разработки решения внутри заказчика

Проект модуля «Пропуска» демонстрирует, как собственная разработка цифровых решений создаёт конкурентные преимущества:

Качество процессов

Устранение человеческого фактора через автоматизацию и валидацию данных на всех этапах

Масштабируемость

Платформа ЛКК готова к добавлению новых модулей и расширению функционала под растущие потребности бизнеса





ВЫВОДЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ



Цели достигнуты

Модуль «Пропуска» полностью решил задачи автоматизации процесса выдачи пропусков, обеспечив прозрачность, скорость и качество для всех участников.



Масштабирование

Успешный опыт внедрения модуля создаёт основу для расширения функционала ЛКК и подключения новых процессов.



Интеграция систем

Тесная интеграция с корпоративными системами обеспечивает единое информационное пространство и исключает дублирование данных.

Спасибо

