

# 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

---

## 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**

**Заявок  
ежемесячно**

Огромный объём  
обращений на выдачу  
пропусков создавал  
колоссальную  
нагрузку на персонал

**173**

**Кураторов  
договоров**

Значительные  
человеческие ресурсы  
отвлекались от  
основных  
производственных  
задач

**3+**

**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 пересылает 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

Единый контур работы с контрагентами: опыт разработки решения внутри заказчика



# 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

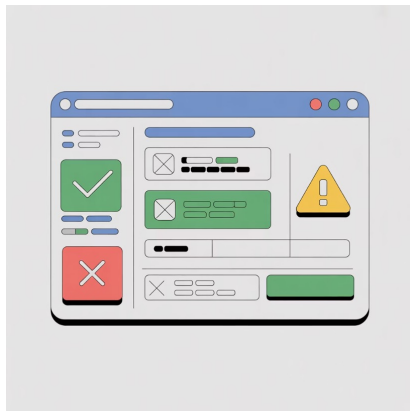
## Автоматическое уведомление

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



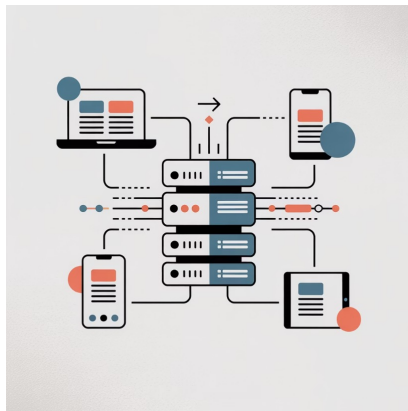
# ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

## Встроенная валидация



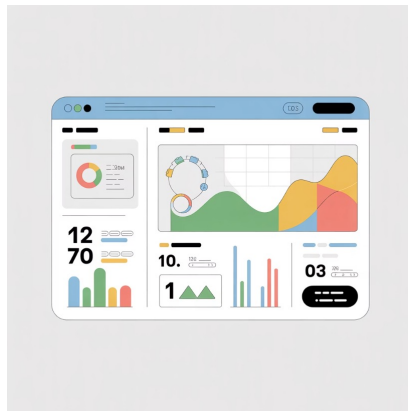
Автоматическая проверка форм в момент заполнения исключает возможность ввода некорректной информации. Система подсказывает правильный формат данных.

## Единая база данных



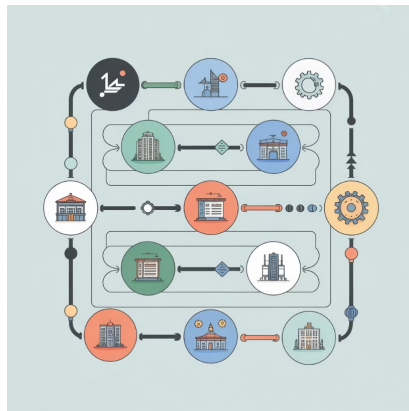
Централизованные справочники физических лиц и транспортных средств полностью устранили проблему дублирования записей.

## Прозрачность статусов



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

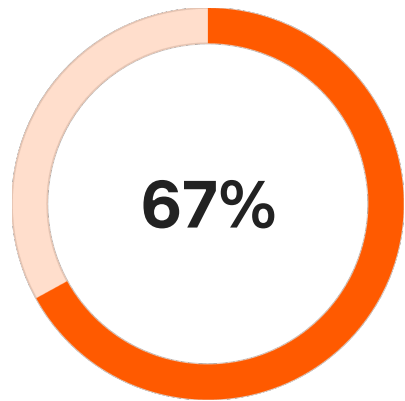
## Автоматическая маршрутизация



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



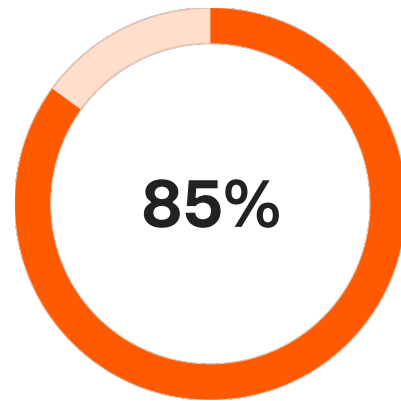
## Сокращение срока выдачи

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

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

---

## Автоматизация

Полная интеграция с корпоративными системами  
и соответствие внутренним стандартам

---

## 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

