

ИТ-АРХИТЕКТУРА «ПЭК»: РЕШЕНИЯ, ОТВЕЧАЮЩИЕ ОЖИДАНИЯМ КЛИЕНТА



Сегодня от компаний, занимающихся грузоперевозками, клиенты ждут прозрачности и эффективности. Обеспечить это на новом уровне, который соответствует ожиданиям заказчиков, помогают современные ИТ-технологии. О том, как ИТ-решения помогают повысить эффективность перевозок, рассказывает Михаил Граблев, директор ИТ-департамента компании «ПЭК».

Михаил Граблев, директор ИТ-департамента компании «ПЭК»

– **Михаил, расскажите о предпосылках для внедрения CRM-платформы в компании?**

– В основе внедрения CRM-платформы лежали две группы потребностей, которые условно можно разделить на технологические и бизнес-потребности. В результате комплексного анализа мы сделали выбор в пользу решения от IBM. Технологически IBM CRM – единая система, позволяющая собрать в одном месте потоки различных данных, событий и документов. Ранее информацию мы обрабатывали на нескольких платформах, из них наиболее крупными были 5–7. Часть данных была распределена географически, поскольку мы работаем на территории РФ и Казахстана, и у компании разветвленная сеть филиалов для приема и отправки грузов.

Преимущество IBM CRM для бизнес-процессов состоит в том, что она обеспечивает их согласованное последовательно-параллельное прохождение, когда разные бизнес-процессы на определенных этапах обмениваются информацией и проходят согласование друг с другом в точках принятия решений.

Кроме того, платформа IBM CRM обладает высоким уровнем отказоустойчивости и надежности. Ежемесячно нам приходится обрабатывать большое количество процессов и связанных с ними бизнес-событий, число которых порой достигает нескольких миллионов. Работа ведется в режиме, максимально приближенном к реальному времени, поэтому для нас так важна бесперебойность системы.

– **По каким критериям компания выбирала ИТ-партнера для реализации проекта?**

– Отмечу, что в «ПЭК» есть собственная команда, непосредственно занимающаяся развитием и настройкой системы, однако к масштабным проектам мы предпочитаем привлекать интеграторов-консультантов.

Компания «Неофлекс», выбранный нами ИТ-партнер, на мой взгляд, – одна из сильнейших на рынке по внедрению и сопровождению IBM CRM.

Наши партнеры, эксперты и архитекторы обладают уникальной экспертизой по данному продукту и щедро делятся своими знаниями и опытом. Сотрудничество позволило нам наиболее полно реализовать лучшие практики IBM в области CRM-решений и уйти от ранних «глобальных» решений некоторых задач, которые помимо дополнительных трудозатрат несли и определенные риски. Эти шаги сделали нашу систему более жизнеспособной, эффективной и удобной для дальнейшего развития. Кроме того, инженеры разработчика обеспечили стабильное выполнение довольно жесткого SLA, который критичен для наших бизнес-процессов.

– **Расскажите, с каких бизнес-процессов началось внедрение CRM-решения в вашей компании?**

– В первую очередь это были процессы взаимодействия компании с клиентами, рассмотрение их обращений и отзывов, связанных с нашей основной деятельностью – перевозкой сборных грузов.

Переход к CRM позволил нам создать единый центр обработки обращений клиентов, поступающих из разных каналов: через сайт, личный кабинет

« **Переход к CRM позволил нам создать единый центр обработки обращений клиентов, поступающих из разных каналов: через сайт, личный кабинет, через call-центр и др.**

нет, путем прямого обращения к менеджеру, через call-центр и др. Обработка всех обращений в едином центре по схожим принципам позволила нам гарантировать, что ни одно из них не останется без рассмотрения и ответа. Автоматизированную систему обработки обращений мы дополнили внутренними документами и правилами, регулирующими работу не только программных решений, но и сотрудников.

– **До внедрения CRM-платформы у вас был опыт использования других систем?**

– Мы пользовались некоторыми готовыми CRM-продуктами для автоматизации бизнес-процессов, а также самописными системами. Однако их возможности не могли обеспечить общий охват и сформировать единый центр сбора статистики по обращениям клиентов.

Данный клиентский процесс стал пилотным для внедрения IBM CRM в компании «ПЭК». Вполне логично, что он потянул за собой использование платформы в других бизнес-процессах, в частности, во взаимодействии компании с клиентом по доставке и забору груза.

Необходимое условие для успешной работы наших специалистов – точное местонахождение пунктов забора и доставки груза, но при большом потоке заказов могут появиться достаточно серьезные препятствия для его реализации. Например, совпадения названий, населенных пунктов, фамилий и имен клиентов и прочих данных.

До внедрения и настройки CRM для формирования заказа на доставку груза специалистам приходилось запрашивать информацию в нескольких системах внутри компании и использовать внешние геолокационные сервисы. Ввод заказов через удобный интерфейс CRM с пошаговой организацией процесса и автоматическим обращением системы к геолокационным сервисам позволил нам снизить нагрузку на сотрудников, сократить время обработки заявок, повысить общее качество обработки заказов во всех пунктах присутствия компании.

– Отмечаете ли вы рост числа обработанных заявок?

– Количество заявок постоянно растет. Трудно сказать, связано это с внедрением новой системы или нет. С момента перехода на ВРМ-платформу мы не расширили штата сотрудников, следовательно, растут производительность труда и эффективность. Заметно повысилось качество обработки заказов – все больше клиентов пользуются нашими услугами снова и снова. Таким образом, IBM ВРМ позволила нам решить сразу две задачи: оптимизировать бизнес-процессы и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

– Михаил, какие дополнительные возможности использования потенциала ВРМ-платформы в компании «ПЭК» вы видите?

– В дальнейшем планируем увеличивать количество данных в системе для более полного отражения и обработки основного бизнес-процесса компании, связанного с перевозкой сборных грузов. В перспективе это позволит нам отслеживать все этапы обработки грузов в режиме онлайн. Подобная информация востребована клиентами – они хотят четко понимать, где находится груз и что с ним происходит на любом этапе.

« Мы стремимся к тому, чтобы от события, которое происходит в жизни, до его отражения в системах наших заказчиков, подчеркиваю, даже не в нашей внутренней системе, а уже у заказчика, прошло не больше нескольких минут.

щим бизнес-фактором, который будет напрямую влиять на конкурентоспособность перевозчика. И те компании, которые не смогут обеспечить онлайн-трекинг грузов, просто уйдут с рынка.

Мы планируем использовать IBM ВРМ и для дальнейшей оптимизации внутренних процессов. В частности, ВРМ позволяет выставлять метрики бизнес-процессов на основе ранее собранной статистики и контролировать соблюдение регламентов. Например, мы уже можем поднимать события, связанные с нарушениями обработки грузов в пределах допустимых временных отклонений и находить их причины.

Конечно, это достигается не только с помощью ВРМ, но и путем организационных мероприятий, связанных со сканированием штрихкодов груза, дополнительным контролем и другими процессами, но именно ВРМ обеспечивает централизованный сбор информации о каждом грузе.

– Михаил, для решения задач компании «ПЭК» вы реализовали еще один проект по внедрению платформы Alfresco. Для каких целей?

– Alfresco как ECM-система соответствует специфике нашего бизнеса. В процессе фотофиксации различных этапов приема и доставки грузов мы получаем очень объемный контент, который храним в течение определенного времени. Ежегодно у нас накапливается несколько десятков терабайт информации, и мы должны достаточно быстро находить необходимые данные с привязкой к грузу, месту, рейсу, этапу обработки груза и т.д. Более того, у нас должна быть возможность подтягивать эту информацию в различные рабочие системы. Таким образом, система должна быть открытой в части взаимодействия с другими системами: обладать коннекторами, веб-сервисами для обмена информацией между ними.

Alfresco соответствует нашим потребностям. Фактически мы построили единую централизованную систему для хранения всего контента – фото грузов и сканы документов.

Справка о компании

Компания «ПЭК» – один из крупнейших российских грузоперевозчиков, специализируется на перевозке сборных грузов. Известна на рынке логистических услуг оптимальными сроками перевозки, широкой филиальной сетью и высоким уровнем сервиса. Компания создана в 2001 г., для перевозок использует авто- и авиатранспорт. «ПЭК» доставляет грузы по всей территории РФ (включая Крым) и Казахстана. С 2014 г. открыта доставка грузов с территории КНР. Для перевозок принимают как небольшие корреспондентские отправления, так и грузы весом до 20 тонн. Услугами «ПЭК» ежемесячно пользуются более 300 тыс. клиентов: производственные и дистрибуторские компании, федеральные и региональные торговые сети, интернет-магазины и обычные жители. Служба доставки управляет и забирает грузы из любой точки в радиусе 300 км от каждого филиала: таким образом, в зону обслуживания компании «ПЭК» входят около 100 тыс. населенных пунктов!

На момент принятия решения мы узнали, что у нашего уже проверенного партнера – компании «Неофлекс» – есть практика по Alfresco. Мы решили продолжить сотрудничество и доверить компании поддержку системы, совместно создали и запустили в промышленную эксплуатацию ряд новых разработок. Одна из них – единый веб-интерфейс поиска информации в системе, который объединяет различные варианты процессов, связанных с приемом груза, контролем рейсов, погрузо-разгрузочными работами и др. Информация сортируется по различным параметрам: грузы, рейсы, временные периоды, конкретные даты. Идея такова, что к неструктурированной информации прикрепляется карточка структурированной информации, которая хранится, в дальнейшем позволяя оперировать необходимыми данными.

Основными драйверами развития сервиса выступают интернет-магазины – для них быстрое отображение трекинга груза с возможностью транслировать информацию своим клиентам является достаточно критичным параметром. Мы понимаем, что с развитием рынка интернет-торговли статусы перевозки и доставки груза должны будут обновляться еще чаще. Мы стремимся к тому, чтобы от события, которое происходит в жизни, до его отражения в системах наших заказчиков, подчеркивая, даже не в нашей внутренней системе, а уже у заказчика, проходило не больше нескольких минут. Обеспечить это в распределенных системах с различными правилами взаимодействия очень сложно, не имея структуры, которая синхронизировала бы информацию между ними в оперативном режиме. И если сегодня клиенты грузоперевозчиков еще готовы мириться с тем, что статусы обновляются с периодичностью в несколько часов или даже раз в сутки, то спустя какое-то время скорость предоставления информации клиенту станет решаю-

– Рассматривали ли вы другие ESM-системы?

– Да, мы выбирали. Alfresco привлекла при мерами удачных внедрений этой системы для обработки больших данных в мире и России. Разработкой системы занималась опытная команда, создавшая промышленную платформу EMC Documentum. Кроме того, это open-source платформа и протестировать ее можно без лишних затрат.

“ Основное требование к разработчику

ИТ-архитектуры для нас – умение управлять ожиданиями, а не только самим проектом разработки и внедрения.

– По какому принципу происходит структурирование информации?

– Принципы задают несколько систем. В первую очередь наша ERP-система, с которой интегрируется несколько процессов из BPM и других платформ для обработки первичной информации по грузам и рейсам. Сейчас у нас реализован интерфейс скрепления всей первичной информации именно через ERP-систему. С учетом нашей распределенной структуры Alfresco полезна тем, что мы передаем и храним всю информацию в едином электронном архиве. Конечно, всю информацию в одном месте хранить непросто, зато существенно сократилось время поиска нужных фотоматериалов: раньше процесс мог занимать десятки часов, сейчас – десятки секунд.

Высокую скорость поиска обеспечивает целая база данных индексов, которая занимает сотни гигабайт и работает на достаточно производительном оборудовании. Обновленные требования к оборудованию нам тоже помогли составить специалисты разработчика.



– Какие требования вы предъявляете подрядчику по разработке и интеграции ИТ-решений для вашей компании?

– Основное требование к разработчику ИТ-архитектуры для нас – умение управлять ожиданиями, а не только самим проектом разработки и внедрения. Важно, чтобы техническая задача, решенная качественно и в срок, не оказалась по каким-то причинам неэффективной для бизнеса. Это умение не просто жестко следовать техническому заданию, но и постоянно иметь в виду контекст создания добавленной стоимости, которую мы получим от внедрения этих новых ИТ-решений. Такой способностью обладают далеко не все ИТ-разработчики, но компания «Неофлекс» в этом аспекте пока оправдывает наши ожидания.

– Спасибо за интересную беседу, до новых встреч на страницах журнала «ЛОГИСТИКА».