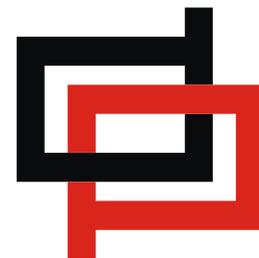


Система управления  
предприятием  
DeloPro 4.0



delopro

# ФОРУМ «Инструменты для эффективного управления бизнесом». Опыт ИТ-проектов. Новые ИТ-решения

## DeloPro 4.0: Новые возможности . Интеграция управления проектами, CRM- и Workflow в ERP-систему

**Докладчик: Лунин Владимир Михайлович,  
канд. техн. наук,  
директор ООО "КСИКОМ СЕРВИС"**

тел/факс +380 44 586-2630  
e-mail: [soft@xicom.kiev.ua](mailto:soft@xicom.kiev.ua)  
[http://: www.delopro.com.ua](http://www.delopro.com.ua)

Для переписки: 04116, г. Киев-116, а/я 21

## Проект "как бизнес", бизнес "как проект"

Сегодня бизнес все чаще рассматривается его собственниками как совокупность проектов, находящихся на различных стадиях своей реализации.

Проект определяется как временное предприятие, предназначенное для создания уникальных продуктов, услуг или получения запланированных результатов. Проекты планируются, а затем осуществляются. Проект считается завершенным после выполнения поставленных перед ним задач, а также при невозможности или экономической нецелесообразности его продолжения.

Такой подход к ведению бизнеса дает важное преимущество, поскольку позволяет использовать развитую методологию управления проектами, предполагающую процессное управление и функционально-матричную структуру компании, мотивацию персонала на конечный результат, оптимизацию использования всех ресурсов, управление затратами, доходами и рисками на всех фазах проекта.

Естественно, что для управления проектным бизнесом необходимо использовать специализированное программное обеспечение.

## Позиционирование, отличия и уникальность

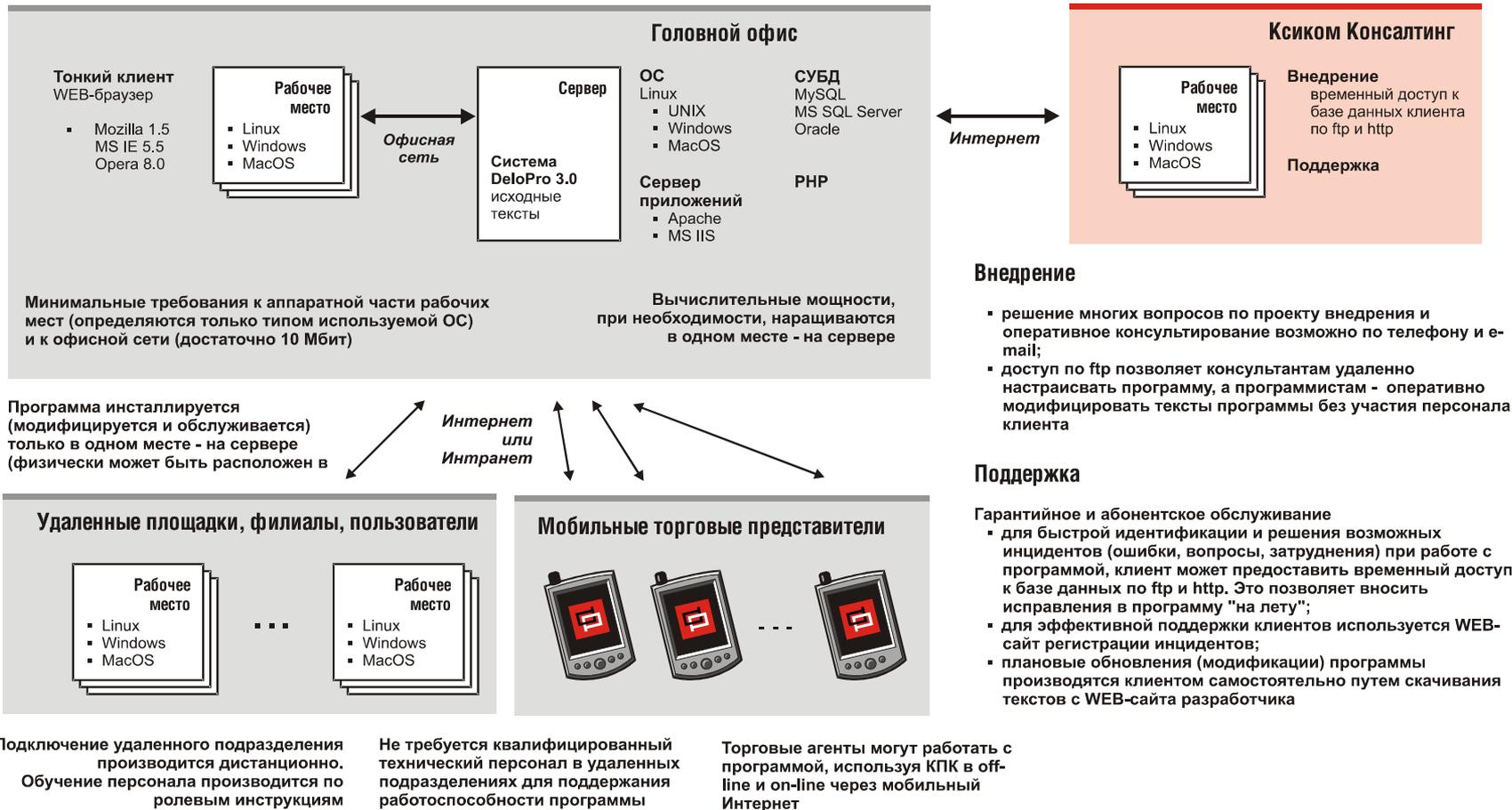
Конфигурация управления проектами Системы **DeloPro 4.0** (в дальнейшем ПО) является *комплексной системой управления мультипроектным корпоративным бизнесом.*

Важнейшим отличием ПО от других представленных на рынке решений, является его *интеграция с ERP- системой.* Фактически это система управления проектами, интегрированная с CRM- и BPM-системами, а также с модулями управления продажами и закупками, производством, транспортом и доставкой, финансами, операционной и складской логистикой, персоналом и документооборотом.

Этот набор возможностей, дополненный мощным аналитическим потенциалом, позволяет эффективно и комплексно управлять всеми процессами и ресурсами проекта, анализировать его экономику.

Уникальность ПО заключается в возможности *предельно просто и с минимальными затратами* создать единое информационное пространство для всех участников территориально-распределенного проекта (включая контрагентов), обеспечивая персонализированный доступ к актуальным данным в режиме on-line через сеть Интернет из любой точки земного шара. Это достигается благодаря использованию WEB-технологий, кроссплатформенности ПО и отсутствию лицензионных ограничений на число рабочих мест.

# Уникальные технологические возможности ПО



## Базовые возможности

ПО базируются на международных стандартах управления проектами (PMBOK). С его помощью решаются следующие задачи:

- управление интеграцией проекта
- хранение документов по проекту (устав, планы и т.п.),
- мониторинг и управление работами проекта (WorkFlow – система),
- управление изменениями проекта (на любом этапе можно сохранить состояние проекта в архиве и перепланировать проект);
- управление содержанием проекта
- создание иерархической структуры фаз и работ проекта;
- управление сроками проекта
- определение состава работ и их взаимосвязей,
- управление расписанием, построение сетевых графиков и диаграмм Ганта,
- расчёт критического пути, ранних и поздних сроков начала и окончания работ;
- управление стоимостью проекта
- бюджет проекта и Cash Flow, расчет показателей эффективности, контроль фактического исполнения,
- стоимость работ ресурсов и себестоимость материалов,
- дополнительные расходы по проекту,
- пересчёт себестоимости "задним числом";

## Базовые возможности

- управление ресурсами проекта
  - планирование человеческих ресурсов, диаграммы загрузки, учет профессиональных навыков,
  - начисление денег по работам с использованием тарифов, связь с операциями выплаты зарплаты,
  - планирование рабочих центров (оборудования), диаграммы загрузки;
- управление поставками проекта
  - расчёт потребности в материалах,
  - создание закупок,
  - выдача материалов под проект и оприходование готовой продукции
  - перенаправление материалов и полуфабрикатов с одного проекта на другой
- управление коммуникациями проекта
  - управление участниками проекта,
  - распространение информации и документов, отчётности по исполнению,
  - разграничение прав между участниками проекта.

## Моделирование проекта

Проект может быть представлен в виде дерева подчиненных проектов. Можно создавать неограниченное число версий проекта, вести архивы проекта.

В карточке проекта содержится информация о заказчике и подрядчиках, сроки, состояния, бюджет, график работы, подчиненность и др. Для каждого проекта можно настроить произвольное число мини-баз данных для фиксации информации, связанной с проектом, например графики платежей и др.

Для описания *модели проекта* с помощью ПО необходимо:

- создать иерархическую структуру фаз и связанных с ними работ проекта,
- задать основные характеристики фаз и работ проекта,
- задать взаимосвязи работ,
- назначить ресурсы для выполнения работ проекта и задать их характеристики,
- сформировать перечни потребляемых и производимых при выполнении работ материалов,
- построить расписание исполнения работ проекта с учетом всех ограничений.

## Моделирование проекта. Фазы. Работы. Ресурсы

*Фазы (этапы) проекта* предназначены для формирования перечня промежуточных целей, достигаемых в ходе выполнения работ по проекту. Каждая фаза может характеризоваться подрядчиком (контрагентом), руководителем, бюджетом и сроками выполнения.

*Работы проекта* способствуют достижению его целей и связываются с фазами проекта. К работе можно привязать произвольные документы, задать крайний срок ее выполнения (deadline), график работы по умолчанию, методы расчета длительности – по объемам (и производительности ресурсов), по срокам, от события до события ("гамак"), нулевая длительность (контрольная точка). Для каждой работы задаются взаимосвязи с другими работами – ограничения на порядок ее исполнения – "закончить по завершении (финиш-финиш)", "закончить не ранее начала (старт-финиш)", "начать не ранее начала (старт-старт)", "начать по завершении (финиш-старт)".

*Ресурсы проекта*, задаваемые для каждой работы, можно подразделить на возобновляемые (персоны и рабочие центры) и невозобновляемые (материалы). В ходе выполнения работ могут потребляться как покупные *материалы*, так и созданные в результате выполнения других работ в т.ч. и других проектов. Для каждого из ресурсов проекта можно задать индивидуальный график работ. Для рабочих центров можно задать нормы потребления ими других ресурсов (расходные материалы, сервис и т.п.), а также детализировать график работ по сменам.



## Моделирование проекта. Матрицы типов работ и ресурсов

*Иерархические структуры ресурсов.* Персоны и рабочие центры также могут быть представлены в виде иерархических структур. Для персон – это штатная и функциональная структура компании. Рабочие центры могут структурироваться по функциональному, территориальному и организационному признаку.

*Типы работ и их связи с ресурсами.* Все работы по проекту разделяются на типы работ. Типы работ связываются с ресурсами с помощью матриц "типы работ – персоны", "типы работ – рабочие центры" и "рабочие центры – персоны". Матрицы устанавливают также приоритет назначения ресурсов и их "совместимость".

*Назначение ресурсов.* Может производиться автоматически с использованием связи работ и ресурсов, приоритетов назначения, а также сроков выполнения работ, графиков работы ресурсов и их загрузки. При этом сначала могут быть назначены персоны, а затем рабочие центры, и наоборот. Назначение ресурсов может производиться как до, так и после формирования расписания проекта.

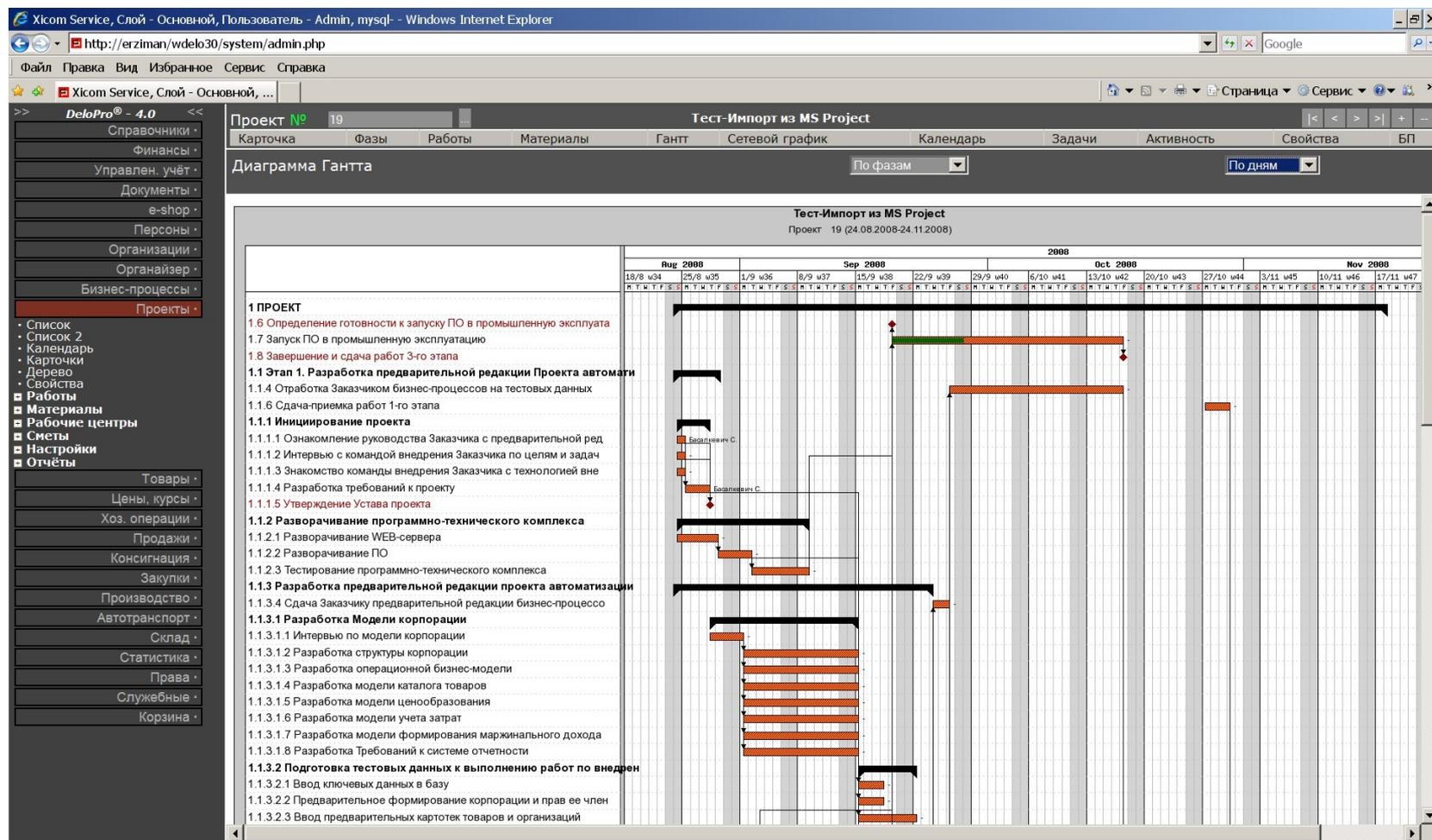
## Моделирование проекта. Матрицы типов работ и ресурсов

*Расписание проекта.* Для его составления используется метод критического пути, предполагающий отсутствие ограничений на ресурсы. Учитывается принцип формирования расписания ("сроки от начала" или "сроки от конца"), планируемые даты начала и конца проекта и графики загрузки ресурсов. При внесении изменений в характеристики работ проекта, его расписание автоматически пересчитывается.

*Загрузка ресурсов.* Для персон и рабочих центров можно посмотреть их загрузку в разрезе иерархической структуры работ в выбранном диапазоне дат, с группировкой по датам и связанным ресурсам. В качестве фильтров можно использовать различные характеристики работ. Для каждого ресурса его загрузку по дням можно посмотреть в *календаре работ*.

*Диаграммы Ганта.* Формируются автоматически в соответствии с расписанием проекта по фазам, персонам или рабочим центрам проекта. При формировании в разрезе фаз и работ проекта на диаграмме выделяются контрольные точки и работы критического пути, связи между работами, а также назначенные ресурсы. Степень детализации возможна по неделям, дням, часам и минутам.

# Моделирование проекта. Диаграмма Гантта



## Управление проектом. Workflow-система

*Персонализация прав доступа.* К каждому проекту можно задать права доступа пользователей.

*Workflow-система.* Сетевой график отображает все работы проекта и связи между ними с выделением критического пути и контрольных точек. С его помощью менеджер проекта может выполнять мониторинг работ и изменять их состояние (разрешена, в работе, завершена)..

*Документооборот по проекту.* Предусмотрена возможность регистрации и хранения в произвольных форматах документов, связанных с проектом – фотографий, чертежей, документации и т.п. Возможно установление связи документов между собой и их подчиненности, а также сроков исполнения и ответственных исполнителей. Имеется механизм подписания и исполнения документов.

## Управление проектом. CRM-система

Корпоративная доска объявлений может использоваться для коммуникаций внутри проектных групп. С помощью внутренней почты можно создавать сообщения для участников проекта с уведомлением о прочтении.

Оповещения о происшествии определенного типа событий могут быть отправлены по внутренней почте или по указанному адресу электронной почты, а также в виде SMS-сообщения на мобильный телефон.

Система напоминаний позволяет создавать оповещение о предстоящем событии в указанное время с необходимой периодичностью.

Встроенный органайзер позволяет управлять рабочим временем и загрузкой сотрудников. Менеджер проекта может оперативно и эффективно координировать совместную работу, ставить задачи и контролировать их исполнение. В рамках проекта фиксируется история переговоров между его участниками, заказчиком и контрагентами.

Возможно планирование и выполнение мероприятий по проекту. Система управления инцидентами с возможностью их маршрутизации позволяет управлять горизонтальным взаимодействием участников проекта.

Личная записная книжка позволяет вести заметки.

# Интегрированная CRM-система. Управление контактами и коммуникациями в бизнес-процессах

## Координация

**Электронный органайзер**, основным объектом которого являются **контакты**, позволяет планировать встречи и совещания, формировать задачи подчиненным

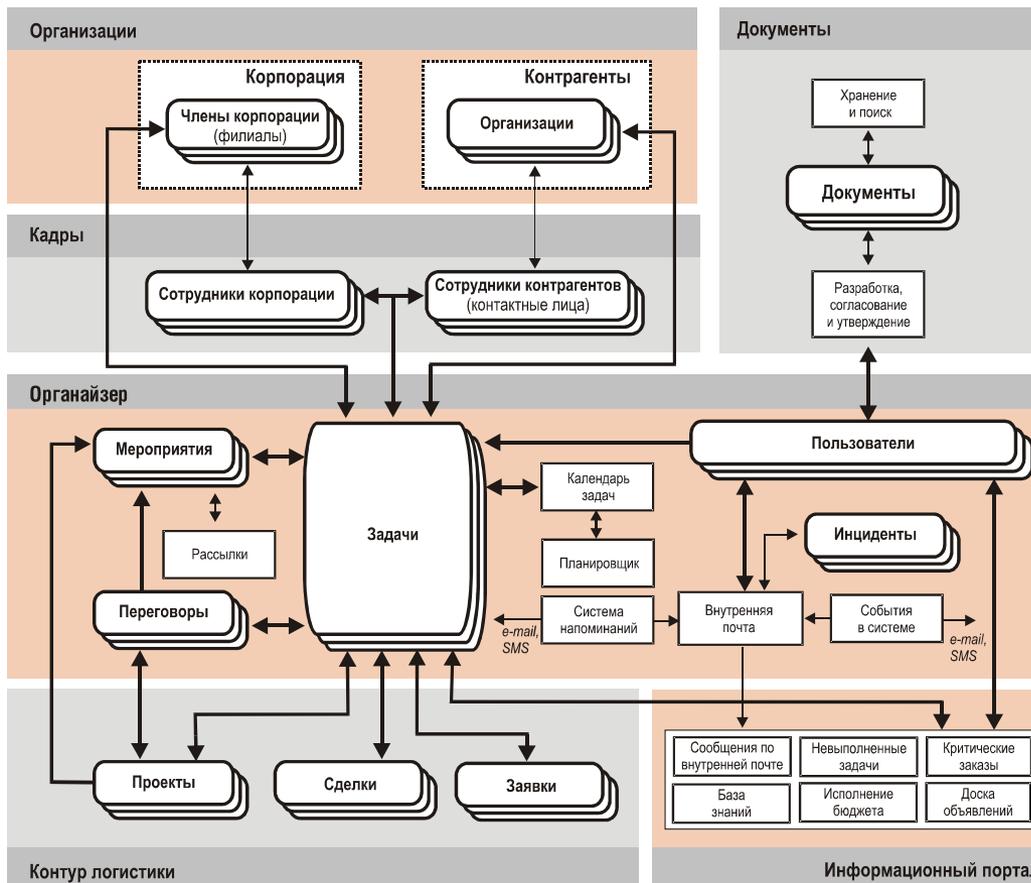
**Контакты** представляют собой фиксацию в базе данных планируемого события или работы (задача), а также результатов произошедшего события или выполненной работы (проведенных переговоров)

**Электронный календарь** позволяет планировать и просматривать контакты по дням, а **планировщик** - в течение дня с заданным интервалом

**Автоматические оповещения** о происшествии системного события (отгрузка и прием товаров, поступление денег и т.п.) могут быть отправлены пользователям или контактными лицам контрагентов по внутренней или внешней электронной почте, а также в виде SMS-сообщения на мобильный телефон

**Система напоминаний** позволяет создавать оповещение пользователей о предстоящем событии по внутренней или внешней электронной почте, в указанное время с необходимой периодичностью

**Контакты** можно фиксировать и просматривать как в разрезе объекта (заказа, закупки, заявок, проектов и др.), так и в разрезе контактных лиц и контрагентов



## Кооперация

**Система электронного документооборота** дает возможность пользователям совместно работать с произвольными документами в различных исходных форматах

## Коммуникации

**Внутренняя почта** позволяет создавать сообщения для пользователей системы с уведомлением о прочтении с фиксацией времени

## Корпоративная доска объявлений

позволяет отображать для каждого пользователя

- **объявления** (индивидуальные, групповые или общие);
- **сообщения** (оповещения о событиях в системе и неппрочитанная почта);
- **бюджеты** (для ответственных бюджет пользователей);
- **контакты** (текущие задачи, в т.ч. Назначенные сверху)
- **монитор** (контроль текущего состояния процессов)

**Форумы и голосования** дают возможность пользователям обмениваться мнениями на произвольные темы

# Интегрированная CRM-система. Управление взаимоотношениями с контрагентами

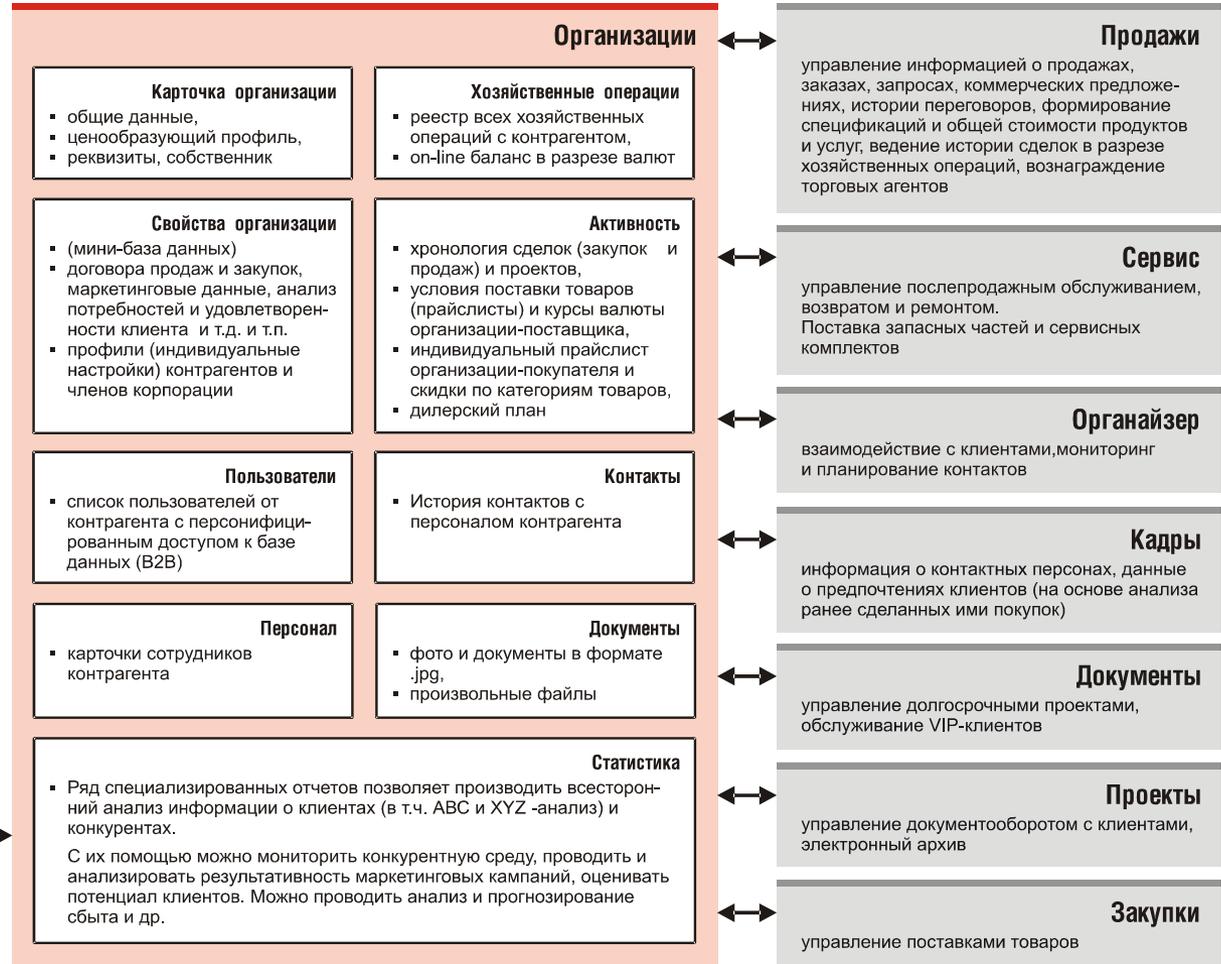
**CRM** - это бизнес-стратегия компании, определяющая в взаимодействии с клиентами:

- управление маркетингом - создание новых видов продукции и ее продвижение, маркетинговые коммуникации, анализ возможностей конкурентов;
- управление продажами, включая предпродажные коммуникации, документооборот, доставку товаров и послепродажное обслуживание;
- управление контактами - документальная фиксация сведений о взаимодействиях с клиентами, почта, оповещения о событиях;
- управление контрагентами - документальная фиксация сведений об организациях клиентов и их персонале (контактных лицах);
- всесторонний анализ информации о клиентах и ранжировании их по степени важности для компании (ABC и XYZ - анализ), выработка индивидуального подхода согласно их потребностям

**CRM** - стратегия заключается в использовании всей доступной информации о клиентах для повышения доходности и рентабельности бизнеса.

## E-shop

Электронная коммерция. Розничные продажи. Работа с дилерами. Обновление цен и состояния склада. Импорт заказов магазина в базу данных. Новости. Акции. Рассылки



## Управление проектом. ВМР-система

Позволяет автоматизировать процессы управления проектом – взаимосвязанные действия (операции), при которых документы, информация или задачи переходят от одного участника к другому для выполнения им действий в соответствии с набором процедурных правил выполняемых с целью достижения заранее определенных результатов.

К таким процессам относятся:

- инициация (уточнение целей, задач и границ проекта, определение фаз проекта и принятие Устава),
- планирование (работ, ресурсов, финансов),
- исполнение (взаимодействие ресурсов для выполнения работ),
- мониторинг и управление,
- завершение проекта (сдача-приемка работ отдельных фаз и проекта в целом).

Когда запускается реализация конкретного процесса, система отслеживает правильное (в соответствии с заданными условиями переходов) прохождение всех операций, исполняемых автоматически либо участниками проекта.

## Экономика проекта и хозяйственная деятельность

*Хозяйственная деятельность.* С проектом могут быть связаны различные объекты ПО – сметы, сделки по продаже и закупке товаров, производственные задания, а также все связанные с ними хозяйственные операции. Это отгрузки, возвраты и получения товаров; получения, оплаты и возвраты денег; выдачи и списания материалов и комплектующих по производственным заданиям, прием готовой продукции на склад.

По проекту производится *объемно-календарное планирование потребности в материалах*, а также доступна полная информация об их фактическом движении.

*Себестоимость работ.* Возможности ПО позволяют в разрезе работ резервировать материалы, списывать их со склада, принимать на склад произведенные материалы (полуфабрикаты) или использовать их для выполнения других работ. Возможен расчет как нормативной, так и фактической себестоимости работ.

*Выплата вознаграждения по работам.* В карточку работы автоматически попадают выплаты вознаграждения персонам, результаты мониторинга ее выполнения с помощью workflow-системы.

## Финансы проекта

*Финансы проекта.* ПО дает возможность построения финансового плана по проекту. Задается *иерархическая структура статей доходов и расходов проекта*, по которым планируются плановые показатели по трем сценариям (оптимистический, пессимистический и базовый).

С помощью ПО можно построить планируемое Cash Flow проекта в разрезе операционной, инвестиционной и финансовой деятельности в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности. Фактическое движение денег по проекту может вводиться вручную или автоматически из соответствующих хозяйственных операций.

Для построения Cash Flow используется прямой метод (поступления – выплаты), позволяющий моделировать финансовые транзакции по проекту (по месяцам и неделям). По итогам построения Cash Flow производится расчета показателей эффективности проекта – чистая прибыль, рентабельность инвестиций (ROI), срок операционной самоокупаемости, период возврата инвестиций и др.

*Анализ операционной деятельности.* Выполнение проектных работ можно анализировать, используя различные отчеты – реестры проектов, фаз и работ, загрузка ресурсов, график и состояние платежей, а также возможности аналитических отчетов связанных с проектами модулей ПО.

Группа компаний  
КСИКОМ

**КСИКОМ СЕРВИС ООО**  
**КСИКОМ КОНСАЛТИНГ ООО**

Украина, 03035, г. Киев,  
пер. Н. Островского, 1, 2-й этаж  
тел/факс +380 44 586-2630  
e-mail: [soft@xicom.kiev.ua](mailto:soft@xicom.kiev.ua)  
[http://: www.delopro.com.ua](http://www.delopro.com.ua)

Для переписки: 04116, г. Киев-116, а/я 21