**1. Описание бизнес-процессов на BPMN**

BPMN (Business Process Model and Notation) — это международный стандарт для моделирования и описания бизнес-процессов, который позволяет визуально представить логику работы системы для достижения поставленных целей. BPMN-диаграммы интуитивно понятны и позволяют всем участникам команды — от менеджеров до тестировщиков — понимать, что и как выполняется в рамках конкретного процесса.

В СберТех для моделирования бизнес-процессов используется BPM-система Platform V Flow, которая поддерживает нотацию BPMN 2.0. Эта система позволяет управлять сервисами, автоматизировать задачи и процессы, например, кредитование, оформление карт, управление платежами и др. Platform V Flow помогает сократить время разработки, повысить гибкость и прозрачность процессов.

Пример бизнес-процесса в СберТех — заявочный комплекс, где более 3000 сотрудников получают внутренние услуги (заказ канцелярии, организация маркетинга, документооборот). Моделирование процессов в BPMN позволяет сделать процессы прозрачными, ускорить согласование, повысить лояльность пользователей и упростить масштабирование.

**2. Местные классификаторы на примере СберТех**

В СберТех, кроме федеральных классификаторов, применяются локальные классификаторы, которые адаптированы под внутренние нужды компании и специфические бизнес-процессы. Например, в заявочном комплексе используются внутренние классификаторы для типов заявок, категорий услуг, ответственных подразделений и этапов согласования. Это позволяет более точно структурировать процессы и управлять ими внутри компании, не полагаясь только на общегосударственные стандарты.

Такие локальные классификаторы помогают оптимизировать процессы, обеспечивают удобство поиска и обработки данных, а также повышают качество внутреннего документооборота и коммуникаций.

|  |  |
| --- | --- |
| Название классификатора | Назначение |
| Классификатор типов заявок | Категоризация внутренних заявок (закупки, поддержка и др.) |
| Классификатор категорий услуг | Определение видов внутренних услуг (IT, кадровые, бухгалтерия) |
| Классификатор ответственных подразделений | Перечень подразделений для назначения исполнителей и контроля |
| Классификатор этапов согласования | Описание последовательности и видов согласований заявок и документов |

**2. Местные классификаторы на примере СберТех**

Трекер в контексте BPM-системы СберТех — это инструмент для мониторинга и контроля выполнения бизнес-процессов и задач. Основные цели трекера:

* Обеспечение прозрачности выполнения процессов и задач.
* Контроль сроков и статусов выполнения.
* Сбор и анализ обратной связи для улучшения процессов.
* Повышение ответственности исполнителей и руководителей.
* Ускорение согласований и принятия решений.

Задачи трекера включают автоматический сбор данных о ходе выполнения, уведомления участников о важных событиях, визуализацию статусов и возможных узких мест в процессах. Это позволяет своевременно реагировать на отклонения и повышать эффективность работы команды и организации в целом.