Меняйте процессы смело. Объясняйте решения спокойно

Правила, шаги и сроки процесса — в одном месте; изменения проверены до того, как вступят в силу.

ВЕРДИКТ ведёт выплаты, возвраты и согласования по правилам компании и записывает, почему принято каждое решение. Для тех, кто отвечает за процесс, риск и контроль. Ваши системы остаются.

Пример на всех страницах — выплата за задержку рейса. Страховая компания здесь вымышлена и служит примером.

Георгий Бах

george.bv@verdikt-app.ru · verdikt-app.ru

Регламент исправили, а программу расчёта — нет

ПОРОГ ВЫПЛАТЫ ЗА ЗАДЕРЖКУ РЕЙСА

3 часа

→ 2 часа

Страховая компания решила платить не от трёх часов задержки, а от двух. В регламенте это исправили. В программе расчёта осталось три часа.

01 **Неделю людям отказывали.** Пассажиру с рейса SL 214 с задержкой 2 ч 30 мин программа ответила: «выплата не положена».

02 **Пришли жалобы.** Клиенты ссылались на новый регламент.

03 **Отказы пересматривали вручную.** Каждый случай — отдельным разбирательством.

04 **Проверяющий спросил: «почему?»** Ответ пришлось собирать по переписке и журналам нескольких систем.

Одно число, записанное в нескольких местах, рано или поздно расходится.

В ВЕРДИКТЕ правила, шаги и сроки записаны одним описанием: по нему процесс и работает, и проверяется до включения.

Страховая компания, авиакомпания и пассажир вымышлены. Та же механика — в возвратах, доступах и закупках (страница 8).

Правила в одном месте, проверка до включения, запись «почему»

ВЕРДИКТ ведёт процесс по правилам компании: определяет следующий шаг, следит за сроками, отменяет сделанное при сбое и записывает, почему. Вот что меняется у вас — по ролям.

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

Условия меняет бизнес

Порог, лимит, срок — правка таблицы с проверкой, без релиза кода и очереди к разработчикам.

РИСК И КОНТРОЛЬ

Ошибка не доходит до клиентов и денег

Что изменит правка, видно до включения. Новые правила включает ответственный человек.

ОПЕРАЦИОННЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ

Сбои не ложатся на сотрудников

У каждой операции понятный итог: выполнена, отменена или нужен человек.

АУДИТ И СЛУЖБА КЛИЕНТОВ

Ответ на «почему» уже записан

Версия правил, условия и выбранный шаг — в истории операции. Аудитор открывает её сам.

Отличие: решение и его исполнение описаны вместе — правила, шаги, сроки и план на случай сбоя. Поэтому проверка находит расхождения между ними.

Это не схема процесса (BPM): маршрут заранее не рисуется. На каждом шаге правила определяют, какие действия допустимы, и следующий шаг выбирается только из них.

Порог меняют одной ячейкой — и видят, что изменится

ТАБЛИЦА ГРАНИЦ СТУПЕНЕЙ: ПОРОГ ЗАПИСАН В ОДНОМ МЕСТЕ

Границы ступеней задержки

Отвечает Границы ступеней

#	ЕСЛИ	ТО
1	во всех остальных случаях	*Единственное место, где записаны часы: 3 ч, 6 ч, 12 ч (Рег. п. 1, 2). Правка порога — одна ячейка* Начало первой ступени **180** Начало второй ступени **360** Начало третьей ступени **720**

Кадры на страницах 4–7 — с учебного стенда: имена обезличены, сроки сокращены до секунд.

ПОРОГ 3 Ч → 2 Ч: 180 → 120 МИНУТ

ПРИМЕР «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ»	ДО ПРАВКИ	ПОСЛЕ
Сервис рейсов · 120 мин → первая ступень	не проходит	проходит
Сервис рейсов · 179 мин → первая ступень	не проходит	проходит
Справка авиакомпании · 120 мин → первая ступень	не проходит	проходит
Справка авиакомпании · 179 мин → первая ступень	не проходит	проходит

ДВЕ ОДИНАКОВЫЕ ВЫПЛАТЫ

Выплата X — задержка 2 ч 30 мин, начата до изменения. Завершается по прежним правилам: «выплата не положена».

Выплата Y — такая же, начата после. По новым правилам: 3 000 ₽.

Остальные примеры не изменились. Новые правила включает ответственный человек; программисты и выпуск кода не нужны.

Справка не пришла, специалист не ответил — выплата доведена до конца

ИТОГ ВЫПЛАТЫ В ЗАПИСИ

СПРАВКА

Справка перевозчика: Не пришла в срок

ОЦЕНКА

Сумма по данным сервиса: 6 000 ₽

Бесспорно: 3 000 ₽

СПЕЦИАЛИСТ

Решение специалиста: Не ответил в срок

Тема задачи: Справка не пришла при крупной сумме

РЕШЕНИЕ

К выплате: 3 000 ₽

На чём решение: Бесспорная часть

ДЕНЬГИ

Выплачено: 3 000 ₽

Спорная часть: 3 000 ₽

ИТОГ

Исход: Выплачена бесспорная часть, остаток у руководителя

01 **6 000 ₽ — выше порога без справки.** Без справки платят до 3 000 ₽, поэтому ждём справку авиакомпании 48 часов.

02 **Справка не пришла.** Случай уходит специалисту на 24 часа.

03 **Специалист не ответил.** Выплачивается бесспорная часть — 3 000 ₽, остальное решает руководитель группы.

У каждого ожидания есть срок, у каждого срока — понятный итог.

Итог в деньгах: выплачено 3 000 ₽, спорная часть — 3 000 ₽ у руководителя группы.

Почему 3 000 ₽, а не 6 000 — отвечает запись решения

Авиакомпания объявила задержку 6 ч 10 мин, но рейс вылетел через 5 ч 58 мин — 358 минут. До шести часов не хватило двух минут.

СТУПЕНИ ВЫПЛАТЫ · УСЛОВИЯ «ЛЕТО», ПРОГРАММА «БАЗОВАЯ»

3–6 часов (180–359 мин) — сюда попадает рейс SL 214	**3 000 ₽**
6–12 часов	6 000 ₽
от 12 часов	6 000 ₽

Версия правил записана вместе с решением. Аудитор читает это сам, без разработчика.

ЗАПИСЬ РЕШЕНИЯ: РЕЙС SL 214

ПОЛИС

Программа: Базовая

Условия: Условия «Лето»

РЕЙС

Рейс: SL 214

Маршрут: Санкт-Петербург — Сочи

Плановый вылет: 01.10.2026, 14:20

Тип рейса: Регулярный

Задержка (сервис), мин: 358 мин

ОЦЕНКА

Диапазон (сервис): Первая ступень

Сумма по данным сервиса: 3 000 ₽

РЕШЕНИЕ

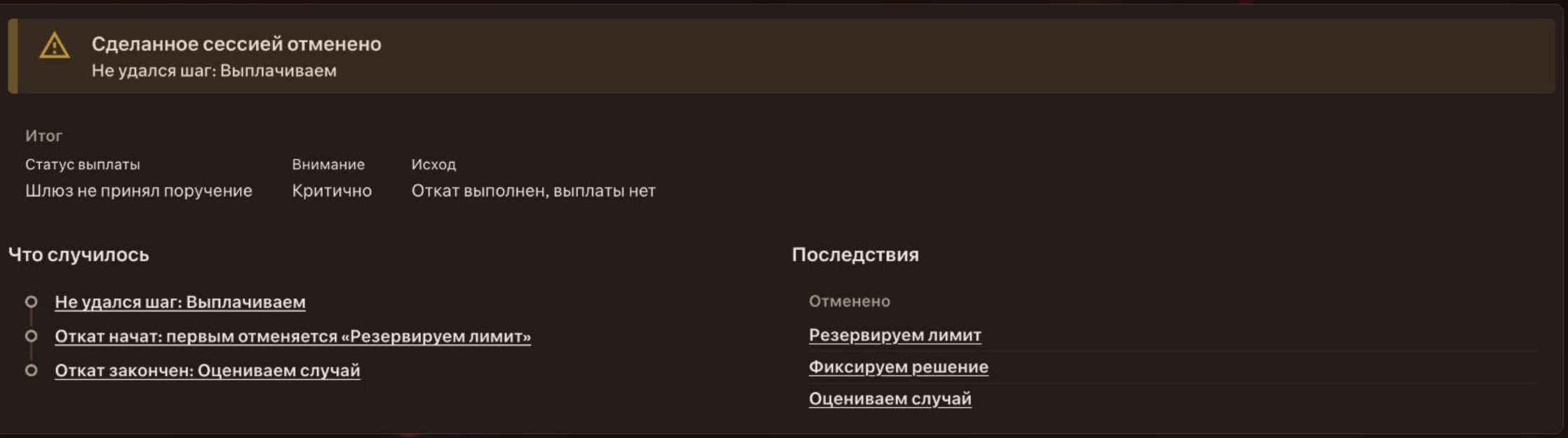
Решение: Выплатить

К выплате: 3 000 ₽

На чём решение: По данным сервиса

Если выплата не прошла, сделанное отменяется. Если итога нет — «нужен человек»

ШЛЮЗ НЕ ПРИНЯЛ ВЫПЛАТУ — ВЕРДИКТ ОТМЕНИЛ СДЕЛАННОЕ И НАЗВАЛ ИТОГ: ВЫПЛАТЫ НЕТ



ОТМЕНА СДЕЛАННОГО

Выплата не прошла — ВЕРДИКТ отменяет шаги, уже сделанные до неё. Каждая отмена названа в записи, исход — тоже: «Откат выполнен, выплаты нет».

ЕСЛИ ИТОГ УСТАНОВИТЬ НЕ УДАЛОСЬ

Исход записан как «Состояние неизвестно: нужен человек», резерв не снят. Так же называется исход, если отмена не дошла до конца. Человеку остаётся только то, что требует решения.

Та же механика — в вашем отделе

Выплата за задержку рейса — только пример. Так же устроены возвраты, доступы и закупки: есть правило, число в нём меняют, а решение потом приходится объяснять.

ВОЗВРАТЫ · НАПРИМЕР

Возврат без проверки: до 5 000 → до 7 000 ₽

Лимит правят одной ячейкой. До включения видно, какие записанные примеры изменят решение. Начатые возвраты завершаются по прежним условиям.

ДОСТУПЫ · НАПРИМЕР

Доступ к платёжной системе: два согласования, срок — день

У каждого ожидания есть срок. Процесс не застревает на полпути: он заканчивается названным исходом, и он записан.

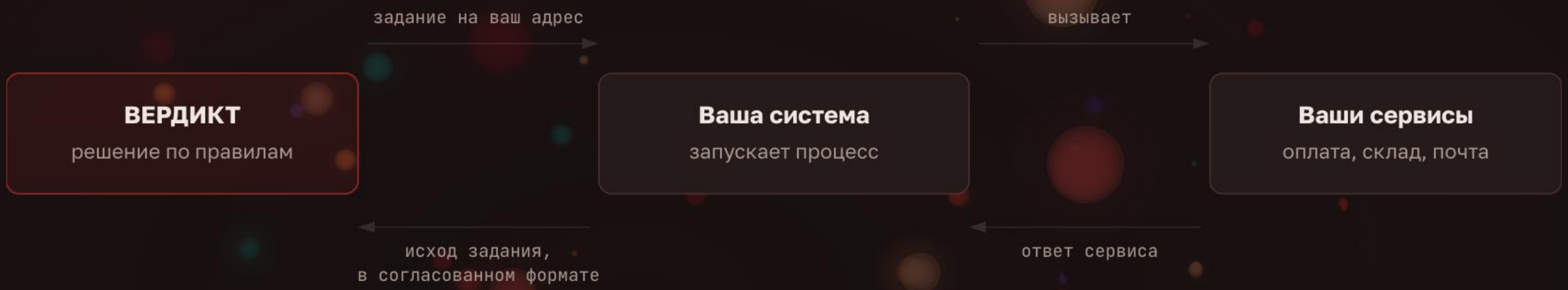
ЗАКУПКИ · НАПРИМЕР

Согласование закупки руководителем — от 300 000 ₽

Порог меняют правкой одного числа. Через полгода видно, по какой версии правил согласовали и какие условия сошлись.

Механика одна: правила записаны в одном месте, правка проверяется до включения, у каждого ожидания есть срок, у каждой операции — понятный итог и запись, почему.

Ваши системы остаются и выполняют действия сами



В примере ваши системы — полисная система, сервис статусов рейсов, справки авиакомпании, платёжный шлюз и рассылка сообщений. ВЕРДИКТ определяет шаг, например «выплатить 3 000 ₽», и отправляет задание на ваш адрес. Адреса задаёте вы; обращаемся мы только к ним.

Ваш сервис выполняет задание сам, своими доступами, и передаёт нам исход в согласованном формате. Вид задания, которого нет в описании процесса, вашим системам не отправляется.

Ставится у вас: ваши серверы, ваша сеть, ваши люди

ОСТАЁТСЯ У ВАС

Полисная система, сервис статусов рейсов, справки авиакомпании, платёжный шлюз, рассылка сообщений.

Выплату проводит ваш платёжный шлюз, письмо отправляет ваша рассылка: действия выполняют ваши системы, со своими правами доступа.

ДОБАВЛЯЕТСЯ ВЕРДИКТ

Правила процесса в одном месте. Определяет следующий шаг, следит за сроками, отменяет сделанное при сбое и записывает, почему.

Правила меняет и аудит читает ваш сотрудник, без разработчика.

- Устанавливается на ваших серверах и работает в вашей сети.
- Вход — через вашу корпоративную систему; доступ выдаётся по группам или по домену почты.
- Мы не видим ваших процессов: продукт не отправляет нам данные о них.
- Когда лицензия закончится, выпущенные процессы продолжат работать.
- Версию, в которой проверка нашла проблему, включают только явным решением; оно записывается.

Подробности для ИТ и безопасности — техническое приложение: отдельный PDF на сайте verdikt-app.ru.

Чего мы не делаем

01 ВЕРДИКТ не решает за вас, каким должен быть процесс: плохо описанный процесс будет исполнен ровно так, как описан, — и запись это покажет.

02 Не заменяет ваши прикладные системы: действия во внешнем мире выполняют они, своими доступами, а подключение к ним — работа на вашей стороне.

03 Не отвечает за однократность действия во внешней системе: повторная доставка приходит с тем же ключом, и не повторять действие по нему — задача вашей системы.

04 Не обещает, что проверка до включения найдёт все ошибки: она называет свой охват первой строкой отчёта.

05 Не даёт ручного перезапуска отмены: если отмена не дошла до конца, это прямо записано.

06 Не запрещает включить версию с замечаниями проверки, но и молча её не пропускает: нужно явное решение.

07 Не толкует смысл ваших данных: запись восстанавливает ход операции, а не деловой смысл значений.

Следующий шаг — разбор одного вашего процесса

ШАГ 1

Разбор одного вашего процесса

Смотрим, где решения трудно объяснить, что происходит при сбое на полпути и кто меняет пороги.

ШАГ 2

Технический пилот

На тестовом сервере, без рабочих данных: описываем процесс и прогоняем его на проверочных случаях.

ШАГ 3

Пилот на процессе

На одном вашем процессе, на ваших серверах. Пороги дальше меняет ваш сотрудник, историю операций читает аудитор.

Подходит процесс, где правила часто меняются, есть сроки и внешние системы, ошибка стоит денег, а решение потом приходится объяснять. С вашей стороны — человек, который знает процесс, и специалист, который подключит ваши системы.

Назовите процесс и контакт

Перешлите презентацию владельцу процесса, в копии — руководителям риска и ИТ.

Георгий Бах

george.bv@verdikt-app.ru · verdikt-app.ru

Лицензия для малого бизнеса — 490 000 ₽ в год, базовая — от 2 500 000 ₽ в год. Что входит — verdikt-app.ru/licensing

Если выбор отдан модели, полномочия остаются за правилами

ИИ не обязателен: в примере выше он не используется вовсе. Если он подключён, он может выбирать следующий шаг, но не свои полномочия: что сейчас допустимо, считают правила до обращения к модели.

ИИ ПРЕДЛОЖИЛ	Клиент надёжный, объявлено шесть часов — заплатить 6 000 ₽ по прогнозу, без справки
ПРАВИЛА	Правило п. 9: выше 3 000 ₽ — только по справке авиакомпании
ИТОГ	**Не выполнено. Предложение и причина записаны**

Шаг выполняется только при сошедшихся условиях — независимо от того, кто его выбрал. Ответ, для которого условия не сошлись, попадает в запись вместе с причиной отказа и не выполняется. Перечень допустимого передаётся модели как входные данные, а не как рекомендация.

Следующий шаг может выбирать сотрудник, ваша система или модель; встроенный выбор обходится без неё. Молчание того, кто выбирает шаг, ограничено заданным сроком, и чем оно закончилось, видно в записи.

Об авторе

Георгий Бах

основатель · george.bv@verdikt-app.ru · verdikt-app.ru

20 лет в ИТ, 15 из них на руководящих позициях. Последние шесть — технический директор компании в области кибербезопасности: два продукта для корпоративных клиентов, оба выведены с нуля до продаж.

Проекты различались масштабом и отраслью, но задача везде была одна: решение принято, а основание нигде не сохранилось. Через полгода его восстанавливают по переписке и журналам систем.

Предметную область знаете вы. Мы предлагаем механизм и начинаем с разбора одного вашего процесса.