

Управление волонтерскими организациями в корпоративной ИТ-среде*Мосиенко Дмитрий Федорович**Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема**Студент***Аннотация**

В статье рассматриваются подходы к управлению волонтерскими организациями в условиях корпоративной ИТ-среды с использованием современных цифровых решений. На основе методологии IDEF0 разработана функциональная модель, включающая ключевые этапы: привлечение, обучение, координацию, мониторинг и мотивацию волонтеров. Особое внимание уделяется практическим инструментам автоматизации: CRM-системам, LMS, специализированным платформам для волонтеров (таким как «Добро.ру», «ProCharity», «Timepad»), а также интеграционным возможностям с корпоративными порталами и мессенджерами. Предложены рекомендации по внедрению ИТ-решений для снижения нагрузки на координаторов, повышения прозрачности процессов и роста вовлеченности участников.

Ключевые слова: волонтерские организации, корпоративная ИТ-среда, IDEF0, автоматизация, CRM, LMS, волонтерские платформы, цифровизация

Management of volunteer organizations in a corporate IT environment*Mosienko Dmitry Fedorovich**Sholom-Aleichem Priamursky State University Student***Abstract**

The article examines approaches to managing volunteer organizations in a corporate IT environment using modern digital solutions. Based on the IDEF0 methodology, a functional model has been developed, including key stages: recruitment, training, coordination, monitoring, and motivation of volunteers. Special attention is paid to practical automation tools: CRM systems, LMS, specialized volunteer platforms (such as "Dobro.ru", "ProCharity", "Timepad"), as well as integration capabilities with corporate portals and messengers. Recommendations are provided for the implementation of IT solutions to reduce the workload on coordinators, increase process transparency, and enhance participant engagement.

Keywords: volunteer organizations, corporate IT environment, IDEF0, automation, CRM, LMS, volunteer platforms, digitalization

1. Введения

1.1 Актуальность

В условиях роста социальной ответственности бизнеса и расширения корпоративных волонтерских программ возрастает потребность в эффективных инструментах управления. Традиционные методы координации часто не справляются с масштабированием, что приводит к низкой вовлеченности, дублированию задач и высокой нагрузке на организаторов. Современная ИТ-среда предлагает решения для автоматизации рутинных процессов, улучшения коммуникации и аналитики, что делает исследование методов цифровизации волонтерской деятельности особенно актуальным.

1.2 Обзор исследований

В работах современных авторов подчеркивается значимость цифровых платформ для координации волонтерской деятельности. Так, И.В. Мерсиянова анализирует готовность россиян к использованию цифровых волонтерских платформ и отмечает их потенциал для повышения эффективности взаимодействия [4]. О.А. Цуканова рассматривает методологии моделирования бизнес-процессов, которые могут быть адаптированы для ИТ-реализации [2]. П.В. Заплатников демонстрирует эффективность нотации IDEF0 для оптимизации процессов, что важно при проектировании цифровых систем управления [1]. Также в исследованиях Ф.Г. Мастергази обсуждаются особенности управления волонтерскими командами с использованием цифровых инструментов [3]. В совокупности эти работы указывают на необходимость интеграции методологий моделирования и конкретных ИТ-решений.

1.3 Цель исследования

Цель исследования – разработать основу для создания информационной системы управления волонтерской организацией в корпоративной ИТ-среде. На основе методологии IDEF0 строится функциональная модель, определяющая ключевые процессы (привлечение, обучение, координация, мониторинг, мотивация) и цифровые инструменты для их автоматизации, что позволит в перспективе реализовать единую платформу для управления волонтерским контуром и развития участников.

2. Материалы и методы

В работе использовалась нотация IDEF0 для моделирования бизнес-процессов, что позволило визуализировать этапы, входные и выходные данные, а также взаимосвязи между ними. Для детализации ИТ-реализации процессов проведен анализ современных платформ и систем: CRM (например, Bitrix24, amoCRM), LMS (Moodle, iSpring Learn), специализированных волонтерских порталов («Добро.ру», «ProCharity»), а также инструментов для коммуникации (Microsoft Teams, Telegram Bot API). Моделирование выполнено с использованием онлайн-доски Miro, что обеспечило наглядность и возможность коллективной работы над схемами.

3. Результат

В ходе работы была разработана функциональная модель управления волонтерской организацией в корпоративной ИТ-среде на основе методологии IDEF0. Модель включает два уровня представления: контекстную диаграмму верхнего уровня (A0) и её декомпозицию на пять ключевых подпроцессов (A1-A5). Особое внимание уделено отображению цифровых инструментов, обеспечивающих автоматизацию каждого этапа.

3.1. Контекстная модель (уровень A0)

На верхнем уровне определены границы системы и её взаимодействие с внешней средой (рис. 1).

Основной процесс – “Управление волонтерской организацией в корпоративной ИТ-среде” – преобразует цифровые входы (заявки, проекты, ресурсы) в структурированные выходы (реализованные проекты, автоматические отчёты, оценка эффективности). Процесс регулируется корпоративной политикой и KPI, а его исполнение обеспечивается координаторами и интегрированной ИТ-экосистемой, включающей CRM, порталы, мессенджеры и BI-инструменты.

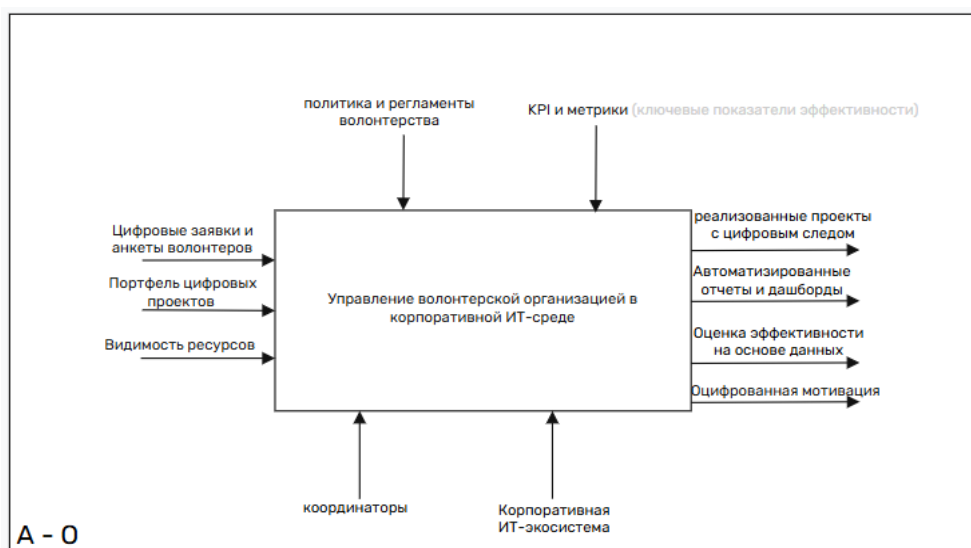


Рис. 1.

Контекстная диаграмма управления волонтерской организацией в ИТ-среде

3.2. Детализированная модель процессов (декомпозиция A0)

Декомпозиция процесса A0 (рис. 2) позволила выделить пять взаимосвязанных подпроцессов, для каждого из которых определены конкретные ИТ-решения:

- A1: Привлечение и регистрация – автоматизируется за счёт онлайн-форм и чат-ботов (Telegram, Google Forms), данные напрямую интегрируются в CRM-систему (Bitrix24) для создания профиля волонтера.
- A2: Обучение и адаптация – реализуется через LMS (Moodle) и вебинары (Zoom), при этом CRM автоматически направляет новых

волонтеров на обязательные курсы.

- A3: Координация проектов – осуществляется с помощью трекеров задач (Trello, Asana) и групповых чатов (Teams), синхронизированных с CRM для учёта активности.
- A4: Мониторинг и отчётность – данные из всех систем консолидируются в CRM, а BI-инструменты (Power BI) формируют дашборды и отчёты в реальном времени.
- A5: Мотивация и подведение итогов – автоматические рассылки (SendPulse), генерация цифровых сертификатов и обновление рейтингов в личных кабинетах.

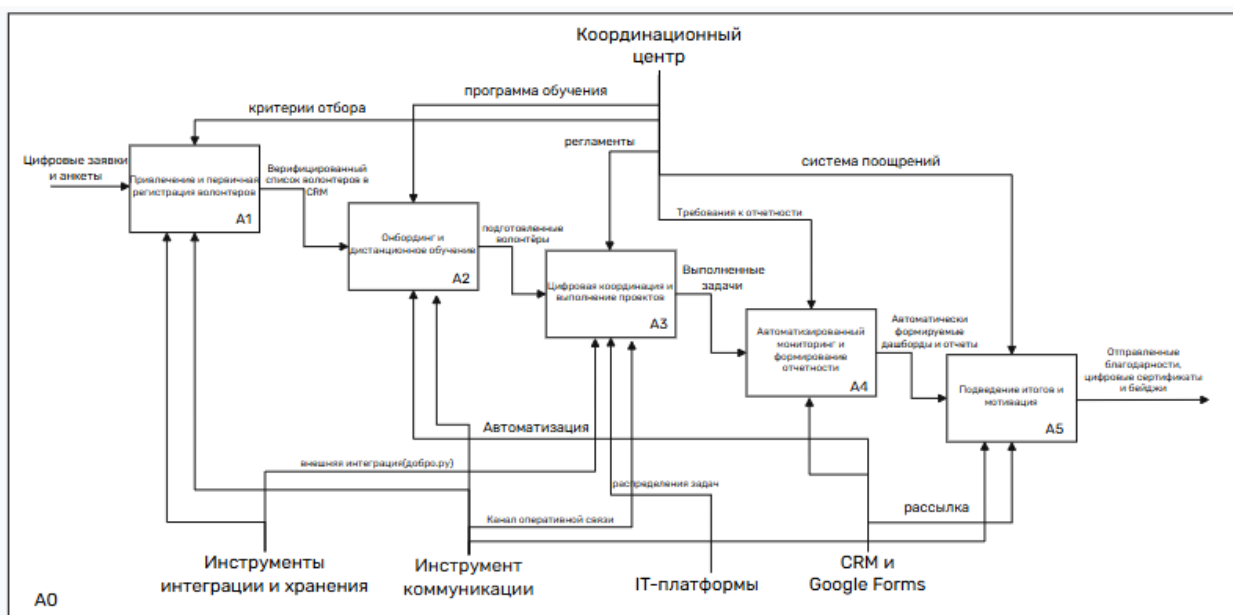


Рис. 2. Детализированная модель подпроцессов управления волонтерами с указанием ИТ-инструментов

3.3. Выявленные узкие места и предложения по оптимизации

Анализ модели показал, что наибольшие задержки возникают на этапах A1 (регистрация) и A4 (отчётность) из-за ручного ввода данных и отсутствия автоматической интеграции между системами.

Для устранения этих проблем предложены следующие ИТ-решения:

- Внедрение единой интеграционной платформы (например, на основе Zapier или API CRM) для автоматической передачи данных между формами, трекерами, LMS и CRM.
- Настройка автоматических отчётов в BI-системах, подключаемых непосредственно к базе данных CRM, что исключает ручное составление отчётов.
- Использование чат-ботов для первичного взаимодействия с волонтерами, что сокращает время обработки заявок на 30-40%.

Реализация этих мер позволит снизить нагрузку на координаторов, повысить прозрачность процессов и увеличить вовлечённость волонтеров за счёт оперативной обратной связи и цифрового признания их вклада.

4. Вывод

В ходе исследования была разработана функциональная модель управления волонтерской организацией в корпоративной ИТ-среде на основе методологии IDEF0. Модель служит архитектурной основой для создания будущей информационной системы, автоматизирующей ключевые процессы от привлечения до мотивации волонтеров.

Помимо решения текущих задач автоматизации (регистрация, координация, отчетность), предложенная модель закладывает потенциал для развития информационного продукта, ориентированного на самих волонтеров. Перспективными направлениями развития такой системы могут стать:

- Персонализированная лента / система оповещений о новых проектах и активностях, соответствующих компетенциям и интересам волонтера.
- Трекер компетенций и карьерного роста внутри волонтерского контура: от участника проекта до роли координатора или наставника, с автоматическими рекомендациями по обучению и повышению квалификации.
- Цифровое портфолио, формируемое системой автоматически на основе участия в проектах, пройденных курсов и полученных наград.

Таким образом, внедрение решений на основе разработанной модели позволит не только повысить операционную эффективность управления, но и создать цифровую среду для роста и долгосрочного вовлечения участников, трансформируя волонтерскую деятельность в часть корпоративной системы развития талантов.

Библиографический список

1. Заплатников П. В. Применение нотации IDEF0 для оптимизации бизнес-процессов производственного предприятия // Вестник науки. 2020. № 6. С. 158-163. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-notatsii-idef0-dlya-optimizatsii-biznes-protsessov-proizvodstvennogo-predpriyatiya>
2. Цуканова О. А. Методология и инструментарий моделирования бизнес-процессов. СПб: ИТМО, 2015. 101 с. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=30662207>
3. Мастергази Ф. Г., Павловский П. В., Кумкин А. С. Особенности управления командами волонтерских проектов // Вестник проектного управления. 2025. Т. 1. № 1. С. 35-44. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=82460968>
4. Мерсиянова И. В., Брюхно А. С. Цифровые волонтерские платформы: Готовность россиян и потенциал применения // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2020. №6. С. 357-375. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=44628259>