

ВРМ: инструкция по применению



Соединение методологии построения бизнес-процессов с возможностями современных технологий породило целый класс инструментов для разработки информационных систем – системы управления бизнес-процессами или ВРМ-системы (от англ. Business Process Management Systems). В статье рассмотрены основные предпосылки к внедрению решения на основе ВРМ, раскрыты основные этапы внедрения таких решений и даны ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по данной тематике.

Е. И. КОШКАРОВА, ведущий специалист департамента информационных решений компании РДТЕХ

Появление парадигмы процессного представления деятельности предприятий в 1990-х гг. навсегда изменило методологию разработки корпоративных информационных систем. Несмотря на то что технологию ВРМ уже давно нельзя назвать новинкой в мире ИТ, это направление по-прежнему вызывает много вопросов. Какую платформу взять за основу? Как описать бизнес-процессы?

Предпосылки автоматизации банковских бизнес-процессов с использованием ВРМ-инструментов

Самый главный вопрос, который стоит задать на этапе принятия решения об автоматизации бизнес-процессов, – это вопрос «Зачем?» Многие проекты по автоматизации не доходят до финала либо насильно доводятся менеджерами до сдачи в эксплуатацию, после чего созданная информационная система сразу же откладывается в сторону, бизнес-аналитики облегченно вздыхают, и через какое-то время об автоматизированных бизнес-процессах в банке никто больше не вспоминает. Так какие же предпосылки нужно иметь, чтобы понять, что настало время внедрения ВРМ-системы?

Первый сигнал о необходимости автоматизации – растущие затраты на деятельность кредитной организации. Следует задуматься: возможно, на обработку документов уходит слишком много времени? Или процесс согласования договора длится непозволительно долго? Автоматизация тех или

иных повторяющихся действий зачастую помогает сэкономить банку значительную часть рабочего времени, а значит, и денег.

Вторая предпосылка – большое количество систем, модулей, программ, требующих интеграции друг с другом. Ситуация, при которой различные бизнес-функции исполняются в различных подсистемах – частое явление. Бухгалтерия работает в одной системе, документооборот реализован в другой, деятельность сотрудников каждого из подразделений – в третьей. Чаще всего все эти среды интегрированы между собой для передачи данных, но как реализована интеграция, известно только нескольким ИТ-специалистам.

Добавление новых компонентов в информационную среду банка не только занимает много времени, но и отрицательно влияет на производительность систем, а также усложняет техническую поддержку. Часто интеграция существующих систем с новыми компонентами делает бизнес-процессы попросту неуправляемыми.

Любая деятельность должна иметь определенные точки начала и конца, определенное количество шагов и участников, обязательный результат, другими словами – быть бизнес-процессом. Если хотя бы одного из перечисленных компонентов недостает, процесс приобретает черты спонтанности и непредсказуемости, что неизбежно сказывается на итоговой деятельности, а значит, на прибыли, которую банк получает от своей деятельности. Или не получает. Если имеет место одна из

вышеперечисленных ситуаций, банку следует задуматься об автоматизации его бизнес-процессов на BPM-платформе.

Какие преимущества имеет BPM-система? В первую очередь, она дает возможность построения наглядной графической модели автоматизируемого процесса с ее последующим запуском практически без необходимости программирования.

Следующее преимущество заключается в легкости интегрируемости бизнес-процессов, реализованных на платформе BPM, как с другими процессами, так и со сторонними системами. В результате все компоненты грамотно вписываются в единую среду, представляющую собой набор оптимизированных процессов; облегчается подключение новых компонентов, снижаются затраты на техническую поддержку. Кроме того, практически каждая BPM-платформа дает возможность мониторинга работы бизнес-процессов, сбора статистики и построения отчетности.

Классификация современных BPM-систем, критерии выбора платформы

Сегодня на рынке присутствует количество BPM-продуктов, достаточное для того, чтобы в них запутаться. Тем не менее, их несложно классифицировать. Основные параметры классификации следующие.

1. Набор реализуемых стандартов и технологий

К этому пункту нужно отнести, в первую очередь, поддержку той или иной платформой стандартов описания бизнес-процессов BPMN (англ. Business Process Model and Notation), бизнес-правил DMN (Decision Model and Notation), обработки кейсов CMMN (Case Management Model and Notation).

Если в случае с BPMN все более-менее однозначно и абсолютное большинство BPM-платформ реализуют последний стандарт описания бизнес-процессов BPMN 2.0, то с DMN и CMMN дело обстоит не так просто: только часть продуктов обеспечивают BPM-разработчиков возможностью добавлять в автоматизированные процессы бизнес-правила и обработку бизнес-кейсов. Но ходе автоматизации процесса данные компоненты могут и не понадобиться, или потребность в их

использовании может быть покрыта стандартными возможностями нотации BPMN. В любом случае при выборе продукта для автоматизации следует обращать внимание на возможности, ими предоставляемые.

К этому пункту стоит также отнести предлагаемые вендором способы интеграции с другими продуктами и системами. Среди них – наличие готовых адаптеров, например, для быстрой интеграции с базами данных.

2. Лицензирование

Второй основной критерий классификации BPM-систем – тип лицензии. Как и многие другие программные платформы, BPM-системы делятся на проприетарные и на решения с открытым исходным кодом.

Проприетарные решения (продукты общепризнанных лидеров рынка корпоративного ПО) требуют приобретения целого пакета лицензий, что способно заставить потенциальных клиентов усомниться в целесообразности их выбора. Но не стоит забывать, что в данный пакет входит также круглосуточная техническая поддержка, отсутствие которой у решений с открытым исходным кодом может поставить под угрозу проект, реализуемый на их основе.

Большое количество связанных с отсутствием качественной технической поддержки нареканий в адрес производителей open source – инструментов привело к разделению таких решений на два типа: свободно распространяемые и распространяемые по подписке. Подписка на продукт с открытым кодом предоставляет техническую поддержку платформы и в отдельных случаях обуславливает наличие в продукте каких-либо дополнительных возможностей, которых нет в бесплатной версии.

3. Производительность

Производительность – третий пункт в списке параметров, условно разделяющий BPM-платформы на промышленные (Enterprise Level) и непромышленные. Этот критерий тесно связан с предыдущим: чаще всего мощные инструменты для запуска сквозных бизнес-процессов крупного предприятия с разветвленной филиальной сетью, с большим количеством смежных подсистем, с сотнями пользователей предоставляются крупными вендорами. Далеко не

Abstract. The blend of opportunities provided by modern technologies and methodologies of shaping business-processes has produced the whole class of tools for information system development: business process management systems (BPM-systems). The article describes major pre-requisites for implementing a BPM-based solution. The author also presents the main implementation stages of the aforesaid solutions and answers the most frequent questions with regard to the topic in question.

Keywords. BPM, business process, process, BPM-system, integration, automation, implementation, corporate systems, optimization, process optimization, algorithms, BPMN, business rules, project management.

Ключевые слова. BPM, бизнес-процесс, процесс, BPM-система, интеграция, автоматизация, внедрение, корпоративные системы, оптимизация, оптимизация процессов, алгоритмы, BPMN, бизнес-правила, проектное управление.

все платформы с открытым исходным кодом способны обеспечить бесперебойную и быструю работу большого числа пользователей с системой. Таким образом, при выборе инструмента автоматизации следует правильно оценить нагрузку на будущую систему.

С чего начать?

Один из самых распространенных вопросов: что делать после того, как платформа выбрана? За что браться в первую очередь? Ниже приведены обобщенные этапы создания корпоративной системы на основе BPM-платформы.

Первый шаг, который необходимо предпринять, – правильно сформировать команду. Для успешного внедрения BPM-проекта в команде должны присутствовать аналитик, разработчик, архитектор. Основные задачи аналитика – это описание текущих бизнес-процессов компании, их анализ и оптимизация, последующее моделирование в нотации BPMN.

Разработчик отвечает за исполняемость созданной аналитиком модели, так называемую имплементацию. Несложные типовые процессы могут быть запущены без дополнительного программирования. При возникновении нестандартных требований к функциональности бизнес-процесса может потребоваться расширение его возможностей на одном из языков программирования, чаще всего на Java. Если предполагается автоматизация процессов, в которых задействованы пользователи, наверняка потребуются создание экранных форм, а значит, и компетентный frontend-разработчик. Все это полезно предусмотреть при формировании команды. Кроме того, разработчики совместно с архитектором продумывают и реализуют стратегию интеграции бизнес-процессов с другими системами, процессами, базами данных.

При формировании команды необходимо также определить, какими силами будет реализовываться проект: будут это сотрудники IT-подразделения банка либо подрядчика. Одна из самых эффективных и распространенных моделей построения командного взаимодействия: разработчики вендора / подрядчика трудятся над проектом совместно с банковскими специалистами.

После того как команда сформирована, следует приступить к описанию текущих бизнес-процессов, к построению модели as is («как есть»). В ходе этого этапа аналитик исследует все бизнес-процессы, подлежащие автоматизации, в ходе выяснения каких-либо деталей общается с сотрудниками банка. Результатом этой работы обычно бывает словесное описание бизнес-процессов и созданная на его основе BPMN-модель. Эта модель исследуется и оптимизируется; совместно с архитектором и разработчиками планируется интеграция с другими процессами и системами, намечаются точки интеграции.

Следующим этапом будет построение модели процессов to be («как должно быть»): за основу берется модель as is и перестраивается в соответствии с намеченным планом по оптимизации. Полученная модель в нотации BPMN имплементируется; проходят первые тесты. Параллельно начинается проектирование и создание экранных форм с их последующим подключением.

Уже после первых пробных запусков бизнес-процесса необходимо произвести настройку инструментов сбора статистики и мониторинга: эти данные помогут обнаружить узкие места в производительности процесса, оценить время, затраченное пользователями на выполнение задач.

FAQ – часто задаваемые вопросы

Можно ли автоматизировать процессы без использования BPM-платформы?

Разумеется можно. Автоматизировать деятельность компании можно путем написания большого количества кода, что чаще всего занимает много времени; помимо этого, внесение каких-либо правок, связанных с изменением бизнес-процесса, также может потребовать немало человеко-часов. Разработка решения на платформе BPM ускоряет процесс создания готового продукта, обеспечивает возможность быстрого внесения изменений.

Можно ли автоматизировать бизнес-процессы одного предприятия на основе BPM-платформ двух разных вендоров?

Все зависит от конкретных потребностей. Часто встречается ситуация, когда бизнес-процессы корпоративного уровня, подразумевающие работу большого числа пользователей, автоматизированы с использованием проприетарного продукта, в то время как процессы локального уровня, описывающие работу отдельно взятого филиала или подразделения, требования к производительности и отказоустойчивости которых не так высоки, реализуются на легковесных платформах с открытым исходным кодом.

Сколько времени уходит на внедрение BPM-проекта?

На этот весьма популярный вопрос нельзя однозначно ответить: все зависит от сложности реализуемых процессов. Реальный срок внедрения одного бизнес-процесса средней сложности обычно составляет 3–6 месяцев.

Существуют ли коробочные решения, созданные на основе BPM-платформ?

Да, такие решения чаще всего предлагают компании-интеграторы. Эти продукты представляют собой автоматизированные типовые бизнес-процессы (например, документооборот). Срок внедрения таких систем очень короткий – от 1 месяца. При необходимости производятся доработки.