

УДК 004.051

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ BPM-СИСТЕМ

Вишне夫斯基 А.Е. (Университет ИТМО)

Научный руководитель – профессор, доктор экономических наук Цуканова Ольга
Анатольевна
(Университет ИТМО)

Аннотация

В докладе проанализировано текущее состояние российского рынка BPM-систем и отражены перспективы развития данного направления путем интеграции с инновационными технологиями.

Введение. Уже на протяжении пятнадцати лет ведется наблюдение за динамикой развития систем комплексной автоматизации бизнес-процессов. На сегодняшний день можно считать данный рынок уже сформировавшимся, однако с каждым годом количество и масштаб реализованных проектов по автоматизации только увеличивается. Выручка от реализации проектов по внедрению новых и совершенствованию существующих BPM-систем за 2020 год составила примерно 4860 млн. рублей, что на 10% выше, чем в предыдущем году, что говорит о заинтересованности бизнеса во внедрении такого класса систем. Основными требованиями заказчиков в связи с непростой экономической обстановкой стали четкое описание процессов, повышение их прозрачности и гибкости вместе со снижением рисков и затрат на их реализацию. Эффективно выполнить поставленные задачи помогает интеграция инновационных технологий в существующие системы управления бизнесом, что, в свою очередь, и определяет тренды развития рынка BPM-систем.

Основная часть. Автоматизация бизнес-процессов является одной из ключевых функций BPM-систем, однако на сегодняшний день программной автоматизации уже недостаточно для повышения эффективности процессов, поскольку они стали значительно сложнее и в описании, и в реализации. Решением данной проблемы стала разработка и активное применение технологии RPA – роботизации выполнения рутинных процессов. Данная технология позволяет значительно ускорить выполнение процессов и свести к нулю риски, связанные с человеческим фактором в ходе их реализации. Также данная технология позволяет предоставлять сервисы сотрудникам и клиентам компании в любое время, что положительно влияет на удовлетворенность клиентов. Применение данной технологии оказалось крайне востребованным в условиях удаленной работы, поскольку предоставление сервиса не прерывалось.

Стоит отметить, что технология RPA не предполагает быстрой перестройки рутинного процесса, однако применение технологии искусственного интеллекта в связке с методами машинного обучения позволяют реализовать быструю настройку, а впоследствии и автономную перестройку роботизированного бизнес-процесса в зависимости от ряда внутренних и внешних факторов.

Одной из сложностей при внедрении и оптимизации работы BPM-систем является потребность в качественном описании и переводе в программный код ключевых процессов организации. Для этого обычно использовались ресурсы отделов организационного развития и ИТ-отделов, что приводило к большим материальным и временным затратам. Решением данной проблемы стало использование Low Cod/ No Code платформ, позволивших с одной стороны привлечь к описанию и переводу в программный код специалистов предметной области мало знакомых с программированием, а с другой, значительно повысить эффективность сотрудников ИТ-отделов. Данное решение позволило упростить и повысить точность описания и автоматизации не только ключевых, но и поддерживающих бизнес-процессов организаций.

Удаленная работа большинства сотрудников компании определила потребность бизнеса не только в автоматизированном/роботизированном выполнении ряда процессов, но и в организации мобильного доступа сотрудников к различным информационным ресурсам необходимым для выполнения их основной деятельности. Удовлетворить данный запрос помогло активное предоставление BPM-сервисов на основе SaaS технологии, которые предоставляли доступ к размещенной на платформе системе посредством сети интернет.

Помимо удаленного доступа данная технология позволила повысить эффективность работы с помощью BPM-системы не только крупным, но средним и малым организациям за счет предоставления «коробочных» решений с набором уже описанных с применением лучших практик типовых бизнес-процессов.

Еще одной проблемой, возникшей в условиях удаленной работы, стала «лоскутная» автоматизация ряда бизнес-процессов путем внедрения программного обеспечения разных классов (BPM, ESM, СЭД). Сложность в изменении настраиваемых параметров значительно снизило скорость реорганизации бизнес-процессов под быстро меняющиеся факторы внешней среды. Данная ситуация определила потребность в объединении ряда функций разрозненного программного обеспечения в единую платформу, с помощью которой можно будет реализовывать необходимые бизнес-процессы, осуществлять их изменение, мониторинг и частичную или полную автоматизацию.

Выводы. Определенный в исследовании список проблем и методов их решения дает основания полагать, что в ближайшее время востребованность такого инструмента повышения эффективности деятельности организации, как BPM-системы будет только увеличиваться, а, принимая во внимание стремительную интеграции с инновационными технологиями, можно предположить, что данное направление будет активно развиваться еще многие годы.