

УДК 004.422.81

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА

Комиссаров Р.Г.

(ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»)

Научный руководитель - Кривоносова Н.В.

(ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»)

Автоматизация бизнес-процессов в компании – одна из актуальных и важных задач при ведении бизнеса в современных реалиях. Время, затраченное на работу с клиентами и решение срочных задач конвертируемо в денежный эквивалент, из чего следует, что чем лучше отлажен и оптимизирован бизнес-процесс, тем эффективнее и быстрее можно повысить доходы компании при относительном снижении затрат. В данной работе будет представлено одно из возможных решений проблемы автоматизации бизнес-процесса компании на примере внедрения лоу-код платформы Pega Platform в работу сервисного центра по диагностике и ремонту техники.

Поскольку человеческие ресурсы играют немаловажную роль в современном ведении дел, их возможности нужно использовать максимально эффективно. Зачастую сотрудники компаний сталкиваются со следующими проблемами:

- множество необъединенных систем для повседневной работы;
- затрудненный процесс интеграции систем между собой;
- системы устаревают и не справляются с современными требованиями к производительности;
- качество использования не удовлетворяет пользователей.

Таким образом, неоптимизированный бизнес-процесс напрямую влияет на продуктивность сотрудников, а значит влияет на доходность бизнеса. Одним из решений подобных проблем является внедрение инструментов автоматизации в бизнес-процессы компании.

В настоящее время одним из популярных инструментов автоматизации являются BPM (Business Process Management)-платформы. Основная задача при внедрении таких систем – повышение скорости выполнения процессов, качества выполненной работы, развитие гибкости бизнеса – возможности адаптироваться под изменения рынка, улучшенное и более удобное управление за счет создания показателей анализа бизнес-процессов.

Разработка собственной BPM-платформы – длительный, трудоемкий и дорогой процесс, поэтому распространенным решением данной проблемы является внедрение лоу-код технологий – полномасштабных инструментов разработки без написания программного кода в его привычном понимании.

Одним из таких продуктов является Pega Platform – инструмент для лоу-код разработки BPM-систем, позволяющий в относительно короткие сроки создать продукт, который позволит объединить множество систем и источников информации в одном приложении, упростить работу пользователей и помочь им фокусироваться на самых важных задачах, оставляя рутинную и малопродуктивную работу на долю инструмента автоматизации.

При разработке на Pega реализуется возможность быстро доставить заказчику продукт, тем самым начав работу по улучшению и развитию его компании в короткие сроки, а также простота изменения в зависимости от возникающих новых требований и проблем, обусловленных развитием сферы оказания услуг, в которой работает бизнес. При этом разработка и внедрение информационной системы осуществляется силами небольшой команды разработки, что также несет ценность для заказчика.

В ходе работы над проектом были проанализированы проблемы существующих сервисных центров, проведена работа по сбору требований, которые потенциальный заказчик может предъявить команде разработки при реальном сотрудничестве, спроектирована и

разработана информационная система на основе полученных данных. В результате работы был выработан оптимизированный бизнес-процесс, который в дальнейшем был автоматизирован в информационной системе и протестирован на удобство использования, отказоустойчивость и производительность.

Таким образом, внедрение автоматизации с использованием инструмента Pega Platform позволяет быстро решить ряд проблем компании, позволив повысить эффективность сотрудников и бизнеса в целом, оставив при этом пространство для будущего расширения или изменения вектора развития предприятия за счет простоты и гибкости решения.