



METASONIC
process. in tune.



Управление бизнес-процессами: внедрение субъектно-ориентированного BPM в FIDUCIA

Компания FIDUCIA IT AG, принадлежащая немецким банкам и кредитным союзам, является крупнейшим ИТ-партнером для кооперативного банкинга и поставщиком ИТ-услуг для частных банков и других финансовых учреждений. Компания, сотрудничающая с банковским сектором Германии в качестве ИТ-провайдера более 45 лет, входит в число крупнейших работодателей в Карлсруэ (численность персонала 2300 человек). Для совершенствования своих бизнес-процессов FIDUCIA выбрала BPM-решение от Metasonic, сфокусировавшись на первых порах на «внутренних запросах» различных подразделений компании.

При выборе BPM-инструмента большое значение имела возможность доступно и оперативно документировать изменения в требованиях клиентов и моментально реализовывать их. Эти изменения включали корректировки интерфейсов между подразделениями с возможностью моментальной интеграции в ходе непосредственного выполнения процесса.

Одной из задач был отказ от действовавших процедур координации между техническими и ИТ-департаментами, которые были слишком сложными и требовали больших затрат времени, что позволило бы сократить сроки вывода продуктов на рынок. Достижение этих целей требовало внедрения интеллектуальной системы управления бизнес-

процессами, позволяющей легко вносить изменения в процессы и мгновенно делать их доступными для дальнейшего выполнения. Кроме того, требовалось повысить гибкость связей между релевантными данными и приложениями. Именно такой уникально простой и удобный в использовании механизм предлагает компания Metasonic — программный пакет для субъектно-ориентированного BPM (S-BPM).

В качестве пилотного проекта FIDUCIA использовала Metasonic Suite для описания и выполнения процедурных инструкций. Для обеспечения непротиворечивого документирования также были интегрированы все спецификации для управления соответствием требованиям.

Что такое S-BPM?

Уникальность, простота, гибкость и быстрота: субъектно-ориентированная методика описания бизнес-процессов S-BPM меняет расклад на современном рынке BPM-инструментов. Она позволяет быстро создавать динамические бизнес-приложения и мгновенно и бесшовно интегрировать их с существующими ИТ-системами. S-BPM фокусируется

на поведении конкретных участников процесса или субъектов (это могут быть как люди, так и системы). Чтобы структурировать и координировать свое взаимодействие, им необходимо общаться друг с другом. Единый централизованный поток работ, бывший обязательным компонентом многих BPM-инструментов, больше не требуется.

Основные преимущества:

- Ключевая роль отводится взаимодействию сотрудников
- С помощью всего 5 символов можно создавать сложные процессные приложения, изменять их и внедрять в самые сжатые сроки (несколько часов)
- Управление соответствием изначально встроено в каждый процесс
- Процессную логику можно немедленно протестировать в интерактивном режиме, а затем выполнить через процессный портал
- Бесшовная интеграция с существующим ИТ-ландшафтом и простое подключение к используемым ИТ-приложениям (защита инвестиций в ИТ)
- Инструмент позволяет сотрудникам быстро и гибко реагировать на изменения
- Высокая мотивированность персонала
- Экономическая отдача от проекта может составлять миллионы евро в год



METASONIC
process. in tune.



Проблемы, которые нужно было решить

Низовой уровень бизнес-процессов FIDUCIA охватывает все внутренние требования компании («как именно» все делается): процессы размещения заказов, управления претензиями, заключения контрактов, процедуры согласования, процессы техобслуживания и т.д. Однако разные подразделения описывали связанные процессы каждое по-своему. Это порождало следующие проблемы:

1. Объем необходимых работ и степень их необходимости оценивались несогласованно и волюнтаристски.
2. Между описанием процесса и его потоком работ непосредственной связи не было.
3. Прозрачность потока работ была очень низкой, а возможности мониторинга выполнения процесса весьма ограниченными. Обновление, подразумевавшее использование различных инструментов, требовало больших затрат.
4. Было очень трудно оценить издержки процесса.
5. Внутренние требования обрабатывались изолированно друг от друга, для чего использовалось более 100 различных инструментов сортировки:
 - Отсутствовал интерфейс для контроллинга обработчика запросов
 - Отсутствовали возможности для оптимизации за счет знания того, как часто и где именно возникают соответствующие запросы
 - Отсутствовал обязательный, стандартизированный поток работ для процесса утверждения запросов

Методика и результаты

В тесном взаимодействии с персоналом FIDUCIA инструменты сортировки заявок были постепенно выведены из употребления, при этом в Metasonic Build (инструмент проектирования в Metasonic Suite) были созданы модели соответствующих потоков работ (включая ясные структуры для внесения поправок). До ввода системы в действие сотрудники могли тестировать и совершенствовать процессы интерактивно с помощью инструмента проверки Metasonic Proof. Далее внутренняя сеть компании была расширена путем добавления процессного портала с помощью инструмента выполнения Metasonic Flow. В перспективе все внутренние требования будут обрабатываться через этот портал.

Революционный характер этого подхода состоит в том, что портал создает оптимальный набор взаимодействий между сотрудниками, процессами и ИТ. Он содержит все базовые данные о подателях заявок, использует формы заявки, обеспечивающие оптимальную поддержку для потока коммуникаций. Благодаря этому адресат получает максимально полный объем данных, что снижает потребность в дальнейших обращениях за разъяснениями. Владельцы процессов по ходу согласования получают активную ориентировку на выполнение своих задач. Каждый участник процесса получает актуальное, понятное представление о процедуре согласования и обработки заявок. Появилась возможность централизованного анализа объема запросов и реализации усовершенствований.

Другим важным обстоятельством стало то, что требования соответствия с самого начала встроены в процесс, благодаря чему все сотрудники знают, как действовать в согласии с правилами. Каждый шаг понятен и четко документирован.

Революционный результат:

«Наши сотрудники теперь воспринимают управление процессами, ориентированное на взаимосвязи, как базовый инструмент их повседневной деятельности, они мотивированы в том, чтобы постоянно участвовать в повышении качества процессов. Решение отличается простотой в использовании и быстро обеспечивает значительную экономию средств благодаря структурированному подходу. Мы очень довольны результатами проекта».



Лотар Хюбнер (Lothar Huebner)

Директор по корпоративной
организации FIDUCIA IT AG