



The  
**NEXT** Consulting  
generation

nextconsulting.ru

&



**BPM Club.ru**

Тема выступления:

iBPMS - эволюция BPM в мире больших данных

Специально для:

**CNews Conferences**  
агентство маркетинговых коммуникаций

Силкина Елена  
Партнер, Директор BPM-практики



## Силкина Елена Михайловна

Партнер, Директор BPM-  
практики

8 (915) 364-80-83

SilkinaEM@tngc.ru

NextConsulting.ru

The  
**NEXT** Consulting  
generation

- ❖ Стратегический консалтинг
- ❖ Внедрение управления бизнес-процессами
- ❖ Регламентация деятельности
- ❖ Оптимизация и автоматизация БП
- ❖ Корпоративное обучение
- ❖ Управление ИТ

## Опыт проектов (в роли Руководителя проекта)

- АО «Полюс» (Золотодобыча)
  - ООО СК «ВТБ Страхование» (Страхование)
  - Почта России (Гос. сектор, Логистика)
  - ООО «МТС-Банк» (Банки)
  - ООО «УВН Техника» (Строительство)
  - ОАО «РЖД» (Транспорт)
  - ОАО «Лукойл» (Нефть и Газ)
  - ОАО «МТТ» (Телеком)
  - ООО «Нет Бай Нет» (Телеком)
  - Аппарат Правительства Псковской области
  - ЗАО «КЭС-Холдинг» (Энергетика)
  - ОАО «Казмунайгаз» (Казахстан, нефть и газ)
  - ОАО «МОЭСК» (Энергетика)
  - «Российский Федеральный Ядерный Центр»
  - ОАО «Роснефть» (Нефть и Газ)
  - ОАО «Росатом» (Энергетика)
  - ОАО «Газпром нефть» (Нефть и Газ)
  - ОАО «Газпром» (Нефть и Газ)
  - ООО «Трансинформ» (Телеком)
  - Налоговая служба Болгарии
  - ОАО «КеденТрансСервис»
  - Росреестр (Гос. сектор)
- ...и другие.

# О клубе BPMclub.ru



**BPM Club.ru**

- ❖ Сообщество профессионалов BPM
- ❖ Регулярные собрания и лекции
- ❖ Общение с коллегами
- ❖ Информационный портал - актуальные новости, статьи, презентации, ответы на вопросы, обсуждения



1

Что такое iBPMS? Интеллектуальные  
бизнес-операции.

2

iBPMS в действии. Примеры  
реализации.

3

Циклы наращивания компетенций. Как  
успешно реализовать iBPMS?

4

Требования к ИТ-решениям.  
Программные продукты.

**iBPMS (Intelligent Business Process Management Suite)** – термин введенный Gartner, обозначающий эволюцию BPM

**iBPMS** = **BPMS**

- + Социальная вовлеченность
- + Интеграция с соц. сетями
- + Взаимодействие с мобильными устройствами
- + Обработка больших данных (Big Data)
- + Быстрый анализ данных из множества источников
- + Принятие решений в реальном времени (управление кейсами)

На макроуровне, используя исторические данные и аналитику, позволяет выявить слабые места и возможности для улучшения, обеспечивая непрерывное улучшение бизнес-процессов

На микроуровне, используя данные и аналитику в реальном времени, позволяет вводить улучшения у конкретного экземпляра процесса



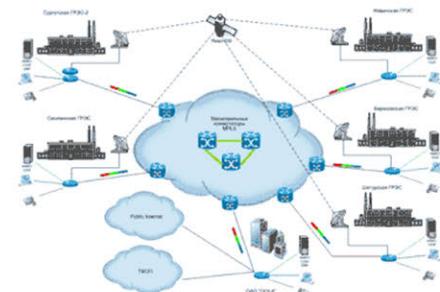
iBPMS меняет подход к обработке операций, создавая понятие  
“Интеллектуальные бизнес-операции”

**Интеллектуальные операции** требуют более оперативного подхода по сравнению с традиционными операциями, так как они становятся более “событие-зависимыми”, а событием становится буквально “все, что происходит”

Интеллектуальная операция – это реакция на каждое такое событие

Каждый день бизнес подвергается все большим количеством внутренних и внешних событий, которые требуют реакции. Эти бизнес-события могут исходить от:

- ✓ Действия людей в бизнесе
- ✓ Действия конкурентов, клиентов, поставщиков
- ✓ Данные из бизнес-приложений, источников данных и веб-служб
- ✓ Приток информации из Интернета вещей (IoT) или любая другая информация машинного происхождения



## Пример: Казино хочет повысить уровень удовлетворенности клиентов

Используя анализ данных и идентификацию клиентов (предпочтения, склонности и т.п.), казино предлагает персональные предложения в режиме реального времени. Например, казино может предложить:

- 30% купон на шоу (билеты на которое до сих пор не распроданы)
- бесплатный стейк сегодня вечером (т.к. скоропортящиеся продукты завтра уже будут не нужны, или просто в настоящее время в ресторане много свободных мест)
- и т.п.

Помимо увеличения удовлетворенности клиентов, казино создает дополнительные преимущества, такие как снижение затрат или увеличения доходов. Например, клиент посещая шоу или ресторан также потратит деньги на напитки.

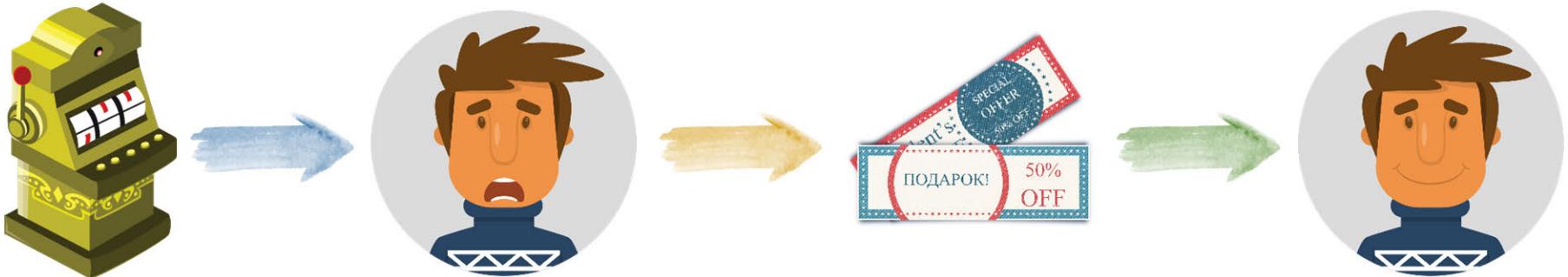


Данные (поступая из ERP, CRM, игровых автоматов, интернета и т.д.) попадают в инструменты обработки, создавая потоковую аналитику (в режиме реального времени)

1. Система фильтрует и анализирует все события
2. Коррелирует релевантные события
3. Если это возможно, выполняет предустановленное действие автоматически
4. В ином случае, запускается бизнес-процесс по обработке ситуации человеком

**Пример:** прошла корреляция событий, таких как "клиент потерял много денег, играя на игровом автомате", "жалоба через Twitter", «пришли обновленные данные о погоде» и "много свободных мест в баре у бассейна"

- Если погода хорошая - Система отправляет клиенту по СМС 50% купон на коктейли в баре у бассейна
- Если погода плохая - Система передает событие на обработку оператору. Оператор, оценив проигрыш на слот-машинах, принимает решение предоставить купон на 15\$ для игры в "Колесо Фортуны"

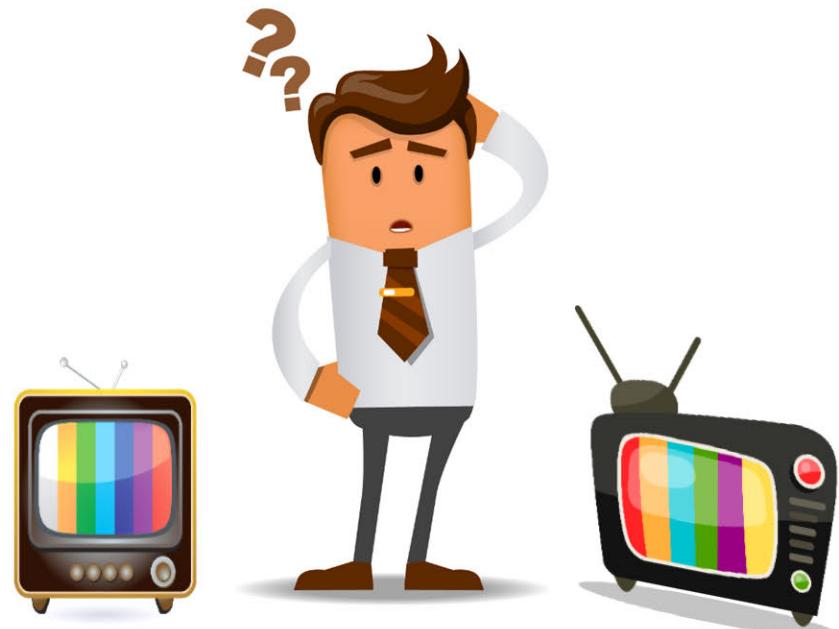


"Событие-зависимые" операции ловят бизнес-моменты. Некоторые бизнес-моменты делятся всего несколько миллисекунд (например, автоматизированные трейдинг системы, которые реагируют на изменения в котировках), другие могут иметь "окна" в секунды, минуты или часы, пока их можно еще использовать.

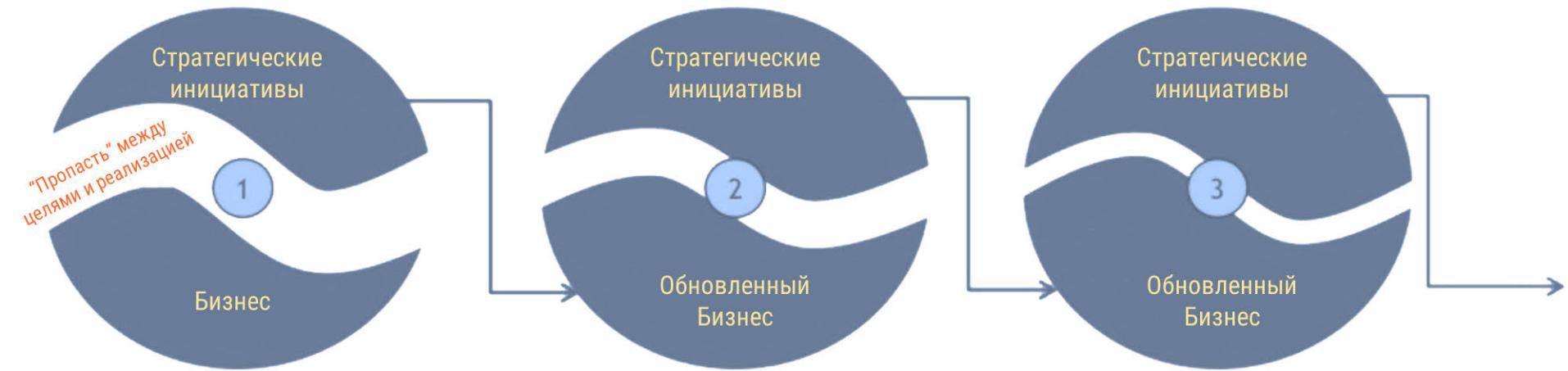
Отличие "Событие-зависимых" операций от BI (Business Intelligence) в том, что анализ проходит в режиме реального времени или близком к реальному (с BI анализ ведется на исторических данных).

**Пример:** Магазин электроники. Клиентостоял 3 минуты перед 60" телевизором, прежде чем потратить 4 минуты, глядя на 55" 3D версию.

Используя машинное обучение и инструменты прогнозирования можно предсказать вероятность (на основе истории покупок и поведения других клиентов в подобных ситуациях) покупки нового телевизора. С помощью этой новой оперативной информации мы не только можем отправить клиенту предложение со скидкой на его мобильный телефон, но и создать активную задачу для продавца (выбрав до этого наиболее походящего по компетенциям) подойти к клиенту, поприветствовать его по имени, объяснить / сравнить продукты, уточнить условия предоставления скидки.



# Циклы наращивания компетенций



iBPMS - "инструмент" для достижения стратегических целей, позволяющий контролируемым образом закрыть разрыв между стратегией и ее реализацией.  
Сокращение этого разрыва требует специфических компетенций и механизмов.

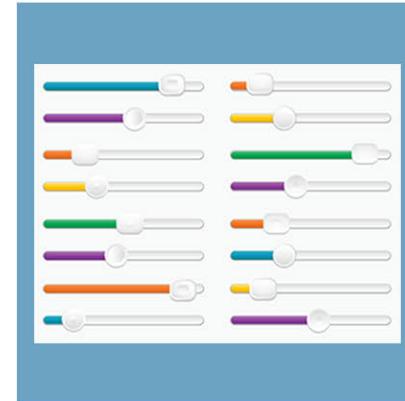
Переход от "старого-к-новому" - процесс с серией контролируемых циклов, основанный на наращивании компетенций iBPMS.

# Как успешно реализовать iBPMS?



## 1. Убедитесь, что вы понимаете ваши процессы

- Определите узкие места в ваших процессах
- Найдите направления совершенствования



## 2. Поставьте приоритет на самые важные процессы

- Разработайте критерии приоритетности
- Произведите инвентаризацию бизнес-процессов



## 3. Выберите iBPMS подходящий вашим потребностям

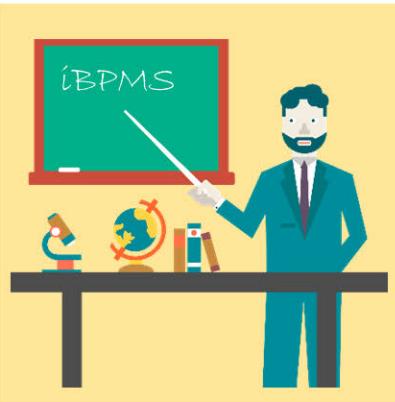
- Определить масштабы ИТ-решений
- Определите необходимую интеграцию с существующими системами \ платформами (ERP, CRM и т.д.)



## 4. Определите план с приоритетом последующих перспектив

- Определить объем и задачи проекта
- Создайте команду проекта и определите роли

# Как успешно реализовать iBPMS?



## 5. Обучите команду фундаментам BPM и ИТ-решениям

- Проведите обучающие сессии
- Организуйте процессы Q&A обсуждения

## 6. Создайте план взаимодействия по проекту iBPMS

- Убедитесь, что вы подключили к обсуждению все команды
- Создайте четкое описание "шаг за шагом" проекта

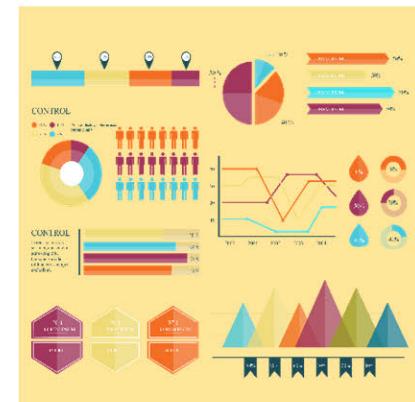


## 7. Измеряйте KPI ваших бизнес-процессов на регулярной основе

- Определите отношение KPI к процессам
- Составьте расписание пересмотра KPI

## 8. Анализируйте результаты

- Автоматизируйте отчеты, отражающие эффективность от внедренных решений
- Анализируйте и действуйте



# Требования к ИТ-решениям

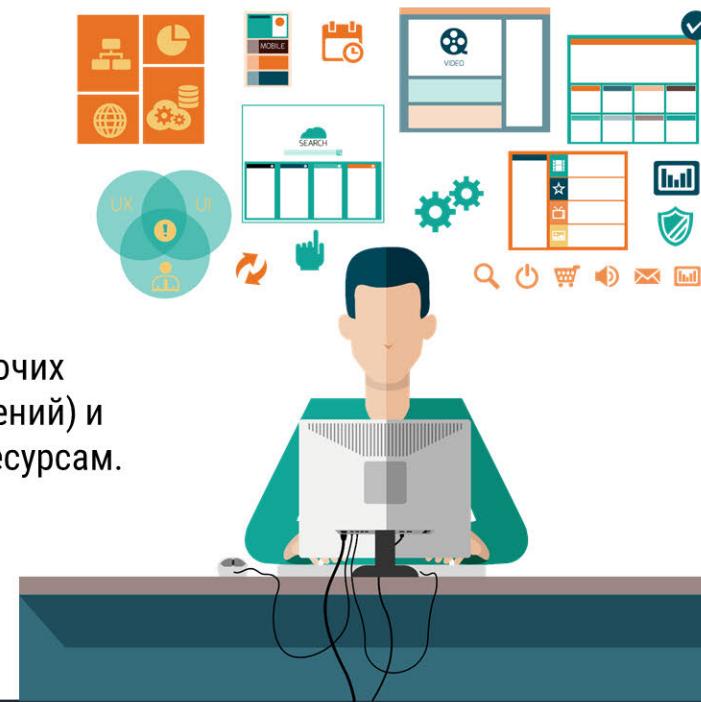
**1. Управляющий модуль** - координирует взаимодействие всех видов субъектов (люди, устройства, системы) для структурированных и неструктурированных потоков данных, задает программирование ситуаций - как процесс протекает в тех или иных случаях, регулирует приоритеты и порядок выполнения, управляет процессами в режиме реального времени и планирует задачи на будущее.

**2. Графическая среда** - инструменты по визуализации и разработке процессов и правил, пользовательские интерфейсы на различных устройствах, проверка целостности и непротиворечивости моделей

**3. Среда управления контентом** - интегрируется с системами корпоративного документооборота, управляет материалами (документы, графические изображения, аудио, видео и т.д.), создает маршруты движения файлов и отвечает за обновление

**4. Управление пользователями** - создание персонализированных рабочих мест для участников (в зависимости от роли, прав доступа, предпочтений) и обеспечение интерактивного доступа к задачам, контенту и другим ресурсам. Поддержка различных устройств и интерфейсов.

**5. Интерфейсы подключения** - возможность подключения при помощи HTTP, REST, SOAP, WSDL и ODBC или JDBC и т.д.



**6. Аналитические службы** - модуль выполняющий аналитику по запросу, чтобы помочь человеку или системе принять обоснованное решение. Может включать бизнес симуляторы, инструменты оптимизации процессов, ФСА, сервисы прогнозов (с применением математических моделей для расчета вероятности событий и других факторов) и т.д.

**7. Мониторинг деловой активности** - предоставляет непрерывную обратную связь о ходе работы, чтобы убедиться, что генерируется нужный результат (мониторинг показателей, интерактивные информационные панели, обнаружение угроз и аномалий, анализ логов и пр.)

**8. Обработчик бизнес-правил** - программное обеспечение, которое выводит логические следствия из множества фактов или аксиом. Управляет правилами и выполняет их.

**9. Администрирование системы** - развертывание, настройка, администрирование системы iBPMS, контроль версий, ролей, групп, функций, управление производительностью и т.д.

**10. Модуль аналитики** - создание отчетов о работе системы и результатов деятельности, графическое отображение данных и показателей



# Программные продукты



**Appian**

**S software AG**

**IBM**

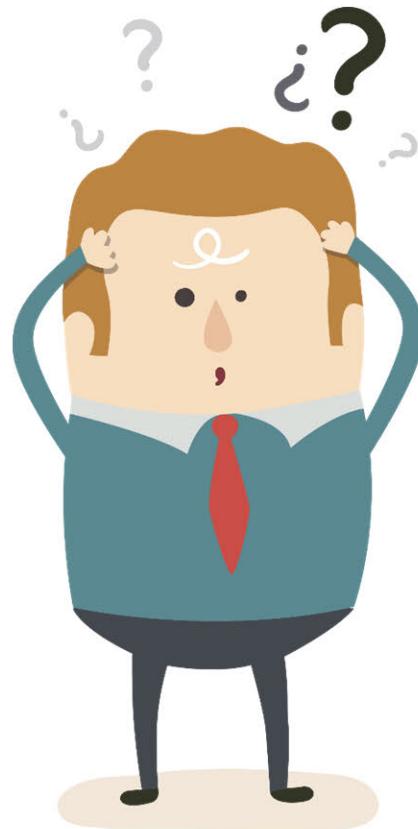
**TIBCO**

**KOFAX**

 **WHITESTEIN**  
Technologies

 **AuraPortal**  
Advanced Software for Enterprises

Источник: Gartner (Март 2015)



Спасибо за внимание!

Буда рада ответить на ваши вопросы!

8 (915) 364-80-83  
SilkinaEM@tngc.ru

Подготовлено при поддержке:  
Консалтинговой компании *Next Consulting*  
**NextConsulting.ru**