

Путь начинается с платформы

О. ДРОЖДИН: «BPM-платформа – это прозрачность и контроль над процессом, это легкость включения новых этапов и участников в сам процесс»



Беседовала: Софья Мороз

О новых системах управления бизнес-процессами, о том, какие возможности открывает перед банками и небанковскими компаниями их использование, и о том, чем отличаются доморощенные решения от решений, созданных на базе профессиональных BPM-платформ, рассказал в интервью НБЖ генеральный директор компании БИС Олег ДРОЖДИН.

НБЖ: Олег Львович, принято считать, что управление бизнесом – процесс достаточно консервативный.

О. ДРОЖДИН: Я бы не так сказал. Скорее, не консервативный, а требующий осторожности. Ни один разумный управленец

не будет держаться за старую систему управления только потому, что она привычна. Это может ему слишком дорого стоить.

НБЖ: И все-таки, если на внедрение новых технологий в производство, на обучение персонала руководители идут охотно, то к предложениям формализовать не что-нибудь, а сам процесс управления относятся с опаской.

О. ДРОЖДИН: И, замечу, вполне понятно, почему: мало у кого есть опыт создания и внедрения систем управления. Однако сама по себе необходимость автоматизировать управление бизнес-процессами не ставится под сомнение. Тем более что специалисты, работающие над созданием автоматизированных систем управления,

добились в последние годы таких результатов, которые позволяют использовать единый подход к автоматизации сложных сквозных бизнес-процессов компании, чем бы она ни занималась – банковским делом, страхованием, ритейлом, логистикой.

НБЖ: Основой современных систем управления и контроля являются программные продукты нового поколения, созданные на базе BPM-платформы.

О. ДРОЖДИН: Да, и преимущества этих технологий и инструментов настолько очевидны, что никто не обсуждает, надо или не надо их внедрять. Вопрос в другом: какие BPM-решения нужны в каждом конкретном случае, к какому производителю стоит обратиться.

НБЖ: Какой пример можно привести, чтобы он наиболее точно объяснял, что такое информационная система на базе BPM-платформы?

О. ДРОЖДИН: Работа любой крупной компании требует постоянного взаимодействия различных подразделений. Необходимо получать, собирать, анализировать информацию, чтобы принять решение. Разумеется, это можно делать, что называется, в ручном режиме, но так теряется масса времени. К примеру, клиент обращается в банк за ипотечным кредитом. Информация о клиенте либо есть у банка, либо ему доступна. Но кто будет сливать ее воедино? Специальный сотрудник? Куда лучше, если это будет делать информационная система в автоматическом режиме. А на выходе – готовый результат.

НБЖ: То есть использование BPM-платформы дает возможность пользователю – а в этой роли выступает сотрудник компании – быстро реагировать на поступившие задачи?

О. ДРОЖДИН: Не только. Тут целый комплекс преимуществ. Да, использование BPM-платформы позволяет быстро реагировать на поступающие задачи. А еще – автоматически распределять задачи между участниками бизнес-процесса, оповещать о событиях, связанных с бизнес-процессом. BPM-платформа – это прозрачность и контроль над процессом, это легкость включения новых этапов и участников в сам процесс.

НБЖ: И все это, как мы уже говорили, относится не только к банковской сфере?

О. ДРОЖДИН: Разумеется. Абсолютно так же работают страховые компании. Без этого сейчас немислим ритейл: крупные торговые компании имеют полную информацию о наличии товара, автоматически принимаются решения по логистике товаров. В общем BPM-платформы – это такой мировой тренд, который невозможно игнорировать. Если компания хочет гибко, оперативно управлять бизнес-процессами, то это как раз задача для BPM-платформы. BPM – это «движок». Что вы на нем построите – ваше дело. Тут все зависит от характера вашего бизнеса.

НБЖ: Понятно, что информационные системы, которые создаются на базе BPM-

платформы, – продукт сложный, не всякому разработчику он по силам.

О. ДРОЖДИН: Если брать российский рынок, то число разработчиков действительно очень ограничено. Тут, во-первых, надо иметь специалистов очень высокой квалификации, а во-вторых, требуются серьезные вложения в разработки. Это далеко не каждая компания может себе позволить.

НБЖ: Как бы вы сформулировали, в чем отличие продукта, производимого компанией БИС?

О. ДРОЖДИН: Наше преимущество в том, что мы предлагаем в качестве системного слоя настоящий, профессиональный продукт. Мы создаем свои информационные системы на базе продуктов ведущих мировых производителей: IBM (IBM Business Process Manager), Progress Software (Progress Savvion BPM), Oracle, Intalio. Некоторые другие компании делают доморощенный продукт, создают собственный «движок» бизнес-процессов, который и называют BPM-платформой. Разумеется, можно сделать некую машину и сказать, что это «Мерседес», не исключено, что она сможет неплохо ездить, только «Мерседесом» она не будет.

НБЖ: Можно ли автоматизировать бизнес-процессы, не используя промышленные BPM-платформы?

О. ДРОЖДИН: Нет ничего невозможного. Но надо отдавать себе отчет, что это будет некий доморощенный продукт, несопоставимый с решениями на основе профессиональных платформ по гибкости, удобству, возможностям контроля, оптимизации и мониторинга. Я считаю, что у нас есть одно бесспорное преимущество по сравнению с другими компаниями: мы действительно создаем системы на базе BPM-платформ ведущих мировых вендоров, используя все их плюсы.

НБЖ: Что сложнее: разработать систему или внедрить?

О. ДРОЖДИН: Самое сложное – внедрить в первый раз, то есть сделать систему работающей. Но этот опыт у нас уже есть. Есть несколько банков, где мы внедрили информационную систему на основе BPM-платформы уже названных мною произво-

дителей. Например, в Инвестторгбанке в рамках проекта «единое окно» автоматизирован процесс ипотечного кредитования. В Европейском трастовом банке внедрена автоматизация процесса обработки кредитных заявок, заявок на ипотечный кредит. В банке ВТБ 24 на основе внедрения наших решений организована логистика, идет работа с НПФ – прием заявок, обработка данных, активные продажи юридическим лицам.

Так что сейчас, когда мы разговариваем с потенциальными клиентами, мы уже не просто говорим, как будет хорошо компании, когда она воспользуется нашими разработками. Мы предлагаем обратиться в конкретные финансовые организации и изучить опыт использования ими BPM-платформы.

НБЖ: Это лучше любой рекламы.

О. ДРОЖДИН: В сфере бизнеса к рекламе вообще относятся с осторожностью. Можно в любых журналах написать о том, что лучшие информационные системы на базе BPM-платформы созданы именно вашей компанией. Но ведь на основании журнальных статей серьезные, дорогостоящие решения не принимаются. В любом банке, в любой крупной компании сначала спросят: а это уже где-то работает?

НБЖ: Что было главным при создании систем, управляющих бизнес-процессами?

О. ДРОЖДИН: Работа нашей компании – это пример соединения исследовательской инженерной деятельности и бизнеса. Разработать информационную систему – задача исследовательская, следовательно, творческая. А все остальное – организация производства, выбор партнеров, отработка внедрения – это уже чистый бизнес.

НБЖ: Не кажутся ли вам преувеличением разговоры о большом будущем систем, созданных на базе BPM-платформ?

О. ДРОЖДИН: Нет, работа над такими системами – мировой тренд для компаний, специализирующихся в данной области. Это направление, которым производители будут заниматься не один год. Потому что в течение ближайших лет автоматизированные системы управления бизнес-процессами будут внедрены в большинстве крупных компаний. Так что работы здесь очень много. ^{НБЖ}