

Название проекта

Кейс внедрения BPM-системы в заявочный комплекс: как ускорить разработку в 2 раза

<https://bpmaward.ru/2024/12/23/sbertech/>

Аннотация

Коробочные решения ИТ-вендоров часто не успевают за требованиями заказчиков. Компании ищут способы справиться с этой проблемой: например, дорабатывают под себя коробочные системы или заказывают разработку собственных. Один из способов решить задачу — использовать low-code инструменты. Например, low-code BPM-системы позволяют быстро и гибко автоматизировать процессы. По такому пути пошел СберТех: внедрение BPM-системы в заявочный комплекс позволило компании в 2 раза ускорить разработку и повысить уровень удовлетворенности клиентов до 99,5%.

Введение

[Сбербанк-Технологии \(СберТех\)](#) — российский разработчик программного обеспечения. Флагманское решение компании – цифровая платформа Platform V для создания бизнес-решений и промышленных приложений любого масштаба и сложности. Она включает более 80 продуктов, которые закрывают потребности разработки на всех уровнях архитектуры предприятия: бэкенд и фронтенд, интеграция, хранение и аналитика данных, а также предоставляют полный набор инструментов для управления производственным процессом и реализации моделей искусственного интеллекта. Продукты Platform V помогают компаниям достичь технологической независимости на уровне программного обеспечения. Переход на платформу в Сбере позволил провести цифровую трансформацию, ускорить и удешевить разработку, сократить время ввода сервисов в эксплуатацию, снизить количество IT-инцидентов. С 2021 года продукты Platform V доступны для внешнего рынка.

Предпосылки внедрения BPM-системы в заявочный комплекс

В 2020 году СберТех начал глобальную трансформацию внутренних процессов и внедрение сервисной модели. Цель заключалась в кардинальном улучшении удобства и скорости предоставления внутренних сервисов, сокращении излишней бюрократии и обеспечении легкой навигации среди всех вспомогательных процессов компании. Заявочный комплекс должен был стать единым окном и краеугольным камнем в построении этой модели — именно он определял бы эффективность обмена информацией между клиентами и подразделениями, настраивал маршрутизацию запросов и предоставлял инструменты для получения мгновенной обратной связи.

В 2021 году компания начала процесс внедрения собственной BPM-системы во внутренний сервис — заявочный комплекс. С помощью этого сервиса более трех тысяч сотрудников могут получать внутренние услуги от заказа канцелярии до организации

маркетинговых кампаний, а также вести документооборот, собирать различные данные или находить согласующих. Главная задача заявочного комплекса – упрощение поиска нужных сервисов, а также связанных с ними коммуникаций. Потребность в замене ядра системы возникла из-за обилия хардкода, который сложно поддерживать, и сложностей с масштабированием прошлого решения, также заказчика не устраивала скорость внесения изменений.

До внедрения ВРМ-системы разработка каждого нового сервиса занимала много ресурсов. Долгий цикл реализации также влиял на гибкость решения. Кроме этого, заявочный комплекс должен был эффективно закрывать клиентские запросы. Также нужно было предусмотреть возможность для постоянного улучшения процессов и учета обратной связи.

Бизнес-контекст

Перед компанией стояла задача сделать процессы более прозрачными, увеличить скорость улучшения существующих сервисов и вывода новых, наладить сбор и обработку обратной связи, повысить лояльность пользователей и наконец – перейти на новое ВРМ-ядро, чтобы уйти от старого неэффективного решения.

Бизнес-процесс

Успех проекта сложился из трех основных составляющих.

Методология

Как рассказала команда внедрения, путь начался с исследования процессов. Нужно было отчетливо прописать зоны ответственности и найти владельцев каждого этапа. Например, в заявках, связанных с выходом на работу новых сотрудников, участвует несколько команд: от кадрового отдела до отделов технического обслуживания и информационной безопасности. Требовалось определить все цепочки согласующих, проверить наличие Соглашения об уровне услуг (SLA) или помочь его добавить.

Следование критериям зрелости

Чтобы предоставлять действительно качественный сервис, команда сформировала критерии зрелости услуг. Вместе с владельцами сервисов требовалось пройти определенный путь, чтобы соответствовать эталону качества.

Постоянный сбор обратной связи

Каждый раз после закрытия заявки пользователь получает уведомление с просьбой оценить работу сервиса. Каждая оценка попадает в свой кластер и запускает определенные этапы. Например, если поставить единицу – с пользователем сразу свяжутся, чтобы узнать больше о проблеме. Кроме этого, команда сопровождения каждую неделю отчитывается по заявкам, где произошло отклонение от зафиксированной нормы.

Инновационность

В рамках проекта было можно выделить следующие важные аспекты:

1. Независимый релизный цикл и совместная разработка: в веб IDE Flow Designer – каждый аналитик или разработчик Операционного департамента имеет доступ ко всем процессам и имеет возможность вносить и проверять независимые изменения и выпускать релиз только с теми функциями, которые нужны для его задачи. Это позволяет добиться независимых релизных циклов и ускорить T2M.
2. Сам по себе процессный (BPMS) движок развёртывается отдельно от основных систем Операционного департамента и позволяет выполнять обновление системы без прерывания доступности.
3. Всё что происходит внутри процессного движка фиксируется как событие истории в брокере сообщений и служит в последующем целям бизнес-анализа и обратной связи. Механизм сбора истории стандартизирован и работает одинаково для любого нового или существующего процесса в операционном департаменте.

Трудности

В целевой архитектуре планировалась, что BPM-система Platform V Flow будет предоставляться как сервис для внутренних клиентов.

Сложности состояли в том, чтобы определить подразделение, которое будет предоставлять внутренний сервис на базе BPM. Потребность в Platform V Flow была

заявлена несколькими подразделениями, однако в рамках организации компромисса по владению и использованию сервиса достичь не удалось. В рамках данного проекта BPM-система была развёрнута внутри Операционного Департамента.

Создание централизованного BPM-сервиса для организации – это вызов на будущие периоды.

Результаты

За последний квартал 2024 года заявочный комплекс обработал в два раза больше заявок, чем до внедрения за аналогичный период. Уровень удовлетворенности клиентов вырос на 15 пунктов и достиг отметки 99,5%. Кроме этого, сейчас к заявочному комплексу подключено около 200 сервисов (раньше их было 65), которыми пользуются все сотрудники СберТеха.

В заявочном комплексе настроена интеграция с 1С, СЭД, а также с внутренней системой сбора кадровых данных. Все данные для аналитики «подтягиваются» в одно место и выводятся на дашборды для удобной визуализации и быстрой реакции на инциденты.

Решение помогает избавиться от большого объема рутинных операций, поэтому от его стабильности и проработанности во многом зависит общее удовлетворение от работы в компании.

Скорость подключения новых сервисов к заявочному комплексу увеличилась в два раза. Методология внедрения также помогла отрегулировать координацию между командами и формализовать ряд процессов, связанных с согласованиями. Из не самых очевидных преимуществ – внедрение упростило выход на работу и адаптацию новых сотрудников. А это один из самых трудоемких кросс-командных процессов: нужно одновременно заказать технику, пропуски, назначить инструктажи, подготовить документы и рабочие места.

Основные итоги для бизнеса и разработки к 2024 году:

- Удалось построить систему комплексного управления внутренними процессами и эффективностью сотрудников.
- Время обработки простой заявки сократилось на 50%, с 4 до 2 дней.
- Шаблон для интерфейса и маршрут движения заявки стало просто настраивать.
- Появилась возможность легко отслеживать ошибки по процессу благодаря инструменту логирования (визуализации истории процесса).
- Рейтинг удовлетворенности клиентов вырос до 99,5%.
- Снизились до минимума риски нарушения внутренних процессов.
- Появилась возможность оперативной настройки процессов под требования бизнеса.

Таким образом, внедрение BPM-системы помогло сделать обновленный заявочный комплекс более демократичным — как с точки зрения расхода ресурсов на разработку, так и с точки зрения обратной связи и общей удовлетворенности инструментом.

Информационные технологии

В проекте СберТех использовал собственную BPM-систему Platform V Flow. Она предназначена для автоматизации бизнес-процессов, оркестрации сервисов и управления пользовательскими задачами. Особенность low-code BPM-системы от СберТеха состоит в том, что она может выдерживать высокие промышленные нагрузки, что проверено на реальном опыте эксплуатации решения в группе Сбер: от обращения клиентов и до зарплатных проектов.

Решение имеет три основных модуля:

Designer. Это low-code конструктор для проектирования процессов в визуальном редакторе. С его помощью аналитики в режиме drag-and-drop могут строить маршруты с любым количеством шагов, учетом зависимостей и валидаций. Поддерживает нотацию BPMN 2.0.

Большинство сервисов заявочного комплекса — отдельная отрисованная схема в Designer. Маршрут заявок и все реперные точки, которые они проходят: создано, одобрено, выполнено, — моделируются в Designer на основе заданных требований. Исполнение самого процесса происходит уже в модуле Engine.

Engine. Когда процесс попадает в Engine, он оживает и начинает исполняться. Модуль отвечает за реализацию отрисованных в Designer процессов. Engine составляет ядро системы и ведет процессы по шагам: от старта до завершения. Например, оформление доступа на корпоративную парковку — это заявка, которую оформляет сотрудник. По этой заявке Engine запустит необходимый процесс по маршруту, если такой процесс был отрисован в Designer. Проверит заполняемость, график сотрудника в офисе, категорию транспорта, согласует парковочное место и запланирует визит сотрудника в АХО (административно-хозяйственная служба) для получения места.

TaskList и Панель управления. Модуль, который управляет пользовательскими задачами, отслеживает работу сотрудников и контролирует показатели эффективности (контроль над установленными процессами, контроль инцидентов по процессам и SLA).

Заявочный комплекс использует все три модуля, основными являются Designer и Engine. Вместо TaskList и Панели управления можно использовать альтернативные модули, что не мешает работе основных компонентов. Так решение достигает необходимого предприятию уровня адаптивности.