

УДК 004

НАПРАВЛЕНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РЕИНЖИНИРИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Исаенко Ю.С.

СФУ, Институт управления бизнес-процессами и экономики, e-mail: ulis94@mail.ru

В статье обращено внимание на необходимость в современном мире проведения реинжиниринга бизнес – процессов компаний с целью развития своего бизнеса и предоставления услуг клиентам соответствующего качества. В качестве примера эффективного использования реинжиниринга бизнес – процессов рассматривается направление совершенствования бизнес – процесса сопровождения программного продукта в компании. Рассмотрен существующий процесс оказания услуг. Описано направление проведения реинжиниринга – бизнес процессов с помощью внедрения централизованного решения. Представлен результат совершенствования бизнес – процесса «Сопровождение программного продукта», который позволяет существенно уменьшить длительности исследуемого бизнес – процесса. Мероприятия по анализу и совершенствованию исследуемого в примере бизнес – процесса приближают организацию к переходу на процессно – ориентированное управление и клиенто – ориентированные бизнес – модели. Предложены рекомендации для дальнейшего совершенствования бизнес – процесса внутри компании с использованием рекомендаций методологии ITIL.

Ключевые слова: реинжиниринг, бизнес – процесс, сопровождение, программный продукт

THE DIRECTION OF THE REENGINEERING OF THE BUSINESS PROCESS MAINTENANCE OF THE SOFTWARE

Isaenko Y.S.

SFU, Institute of Business Process Management and Economics, e-mail: ulis94@mail.ru

The article draws attention to the necessity in the modern world of reengineering business processes for companies with the aim of developing their business and providing services to the customers of the appropriate quality. As an example of effective use of business process reengineering, the direction of improving the business process of software product maintenance in the company. The existing process of rendering services is considered. Describes the direction of reengineering business processes through the introduction of centralized solutions. The result of perfection of the business process «Maintenance of the software product» is presented, which allows to significantly reduce the duration of the investigated business process. Measures to analyze and improve the business process in the example approach the organization to the transition to process – oriented management and client – oriented business models. Recommendations are offered for further improvement of the business process within the company using the recommendations of the ITIL methodology.

Keywords: reengineering, business processes, maintenance, software

Деятельность каждой компании состоит из большого количества различных бизнес – процессов, направленных на достижение цели. Вполне очевидно, что эффективность деятельности компании, ее прибыльность, конкурентоспособность и стоимость в значительной степени определяется эффективностью реализации этих бизнес-процессов. Но в большинстве случаев в организации процессы реализуются настолько неэффективно, что затраты времени и ресурсов преумножаются в десятки раз, что приводит к низкой конкурентоспособности, а впоследствии и разорению фирмы. Современному предпринимателю необходимо постоянно стремиться к развитию своего бизнеса, чтобы он оставался конкурентно способным и приносил прибыль в условиях современной экономики. Для этого может быть проведен реинжиниринг бизнес – процессов [1].

Актуальность проведения реинжиниринга бизнес – процессов заключается

в том, что он стал одним из важнейших рычагов для достижения эффективности, конкурентоспособности и обеспечения роста и развития предприятия.

Рассмотрим на примере процесса сопровождения программного продукта применение реинжиниринга бизнес-процессов для повышения эффективности предоставляемых услуг.

Алгоритм совершенствования бизнес – процессов рассматривается на примере компании ООО «Бюджетные и финансовые технологии» (БФТ).

Компания БФТ – ведущий российский разработчик и консультант в сфере управленческих и информационных технологий для государственного и муниципального управления, оказания государственных и муниципальных услуг. На сегодняшний день занимает одно из лидирующих положений в своей сфере [2].

В Красноярске располагается отделение Департамента эксплуатации компании БФТ,

которое сопровождает такие программные продукты компании, как «АЦК – Финансы» и «АЦК – Бюджетные услуги». Проблема существующего процесса сопровождения программного продукта в Красноярском отделении Департамента эксплуатации (ДЭ) ранее заключалась в том, что в 30 субъектах Красноярского края программный продукт компании БФТ установлен локально. И при возникновении проблем в результате работы пользователи выносили обращения в программу АЦК – Контроль ДЭ Красноярского края. В случае возникновения технических проблем, специалистам компании требовалось писать скрипты или выполнять удаленную настройку программного обеспечения для конкретного муниципального образования (МО) края, вынесшего обращение. В случае возникновения такой же ошибки у другого МО специалисту требовалось адаптировать скрипт под его специфику и также выполнить настройку.

При работе с функциональной частью программного продукта однотипные инциденты возникали в части неправильных системных настроек и предоставлении возможности игнорирования контролей пользователям локальными администраторами.

Частота возникновения однотипных инцидентов влияет на трудозатраты сотрудников ДЭ (увеличивается неэффективное использование рабочего времени специалистов) и эффективность использования программного продукта [2].

Решение однотипных инцидентов при условии, когда программный продукт установлен у пользователей локально требует следующих трудозатрат:

- восстановление базы МО;
- написание / адаптация скрипта под данное МО;
- выполнение системных настроек, настроек ролей пользователей.
- Качество осуществляемого бизнес-процесса – определяется:
 - частотой возврата обращений;
 - частотой вынесения однотипных инцидентов;
 - общим временем выполнения бизнес-процесса.

Фактические значения качественных показателей процесса выявляются в результате операционного мониторинга рабочего дня. Форму общего отчета результатов выполнения бизнес – процесса за рабочий день заполняет руководитель ДЭ на основе отчетов по трудозатратам специалистов отделения, которые они формируют в конце

рабочего дня. Таким образом, по данному показателю бизнес-процесса можно сделать вывод, что качество процесса с точки зрения владельца процесса не удовлетворительное.

В качестве направления совершенствования процесса по сопровождению программного продукта сейчас актуален процесс внедрения централизованного решения – создание централизованной системы управления. Этот процесс способствует улучшению не только сопровождению программного продукта, но и коснется всех процессов компаний разработчика и клиента.

Компания БФТ разрабатывает, а также реализует централизованные решения [2].

В Красноярске на данный момент с января 2018 года было внедрено полное централизованное решение для субъектов и города.

При централизованном решении технические проблемы возникают реже в виду единой настройки системы для всех пользователей. У пользователей на ПК установлено только программное приложение, а техническое обслуживание осуществляет Министерство финансов.

При работе с функциональной частью программного продукта преимущества централизации заключаются в едином обновлении базы клиентов. Обновленные версии продукта содержат устраненные дефекты, возникшие на более ранних версиях. Процесс сопровождения уже больше заключается в адаптации и усовершенствовании программного продукта, а не в выявлении проблем при работе локальной базы отдельного МО.

При централизованном решении исчезает промежуточный этап адаптации предложенных решений для МО работающих локально в случае вынесения повторяющихся обращений для разных МО.

Преимущества внедрения централизованного решения для сопровождения программного продукта заключаются в сокращении числа обращений пользователей, снижении времени на обработку обращений, снижению трудозатрат сотрудников на решение однотипных инцидентов, снижению затрат на сопровождение, оптимизации работы с программным продуктом.

Такой вариант оптимизации работы программного продукта позволит улучшить бизнес – процесс сопровождения, повысить его качество, способствует формированию иной культуры взаимоотношений между ДЭ и Клиентами [2].

Реализованное совершенствование рассматриваемого в примере бизнес – процесса

на начальном этапе не подразумевает его радикального перепроектирования. При внедрении централизованного решения с точки зрения именно бизнес – процесса сопровождения радикальных изменений не применяется. Происходит сокращение этапов и повышение эффективности самого процесса сопровождения.

В результате совершенствования бизнес – процесса «Сопровождение программного продукта» с применением централизованного решения происходит существенное уменьшение длительности исследуемого бизнес – процесса, а также улучшение культуры взаимоотношений между Клиентом и Организацией. Таким образом, мероприятия по анализу и совершенствованию исследуемого в примере бизнес – процесса приближают организацию к переходу на процессно – ориентированное управление и клиенто – ориентированные бизнес – модели, а также могут использоваться как начальный этап реинжиниринга компании при условии включения этих мероприятий в стратегический план развития [2].

Как уже было сказано ранее, внедрение централизованного решения позволяет улучшить культуру взаимоотношений между Клиентом и Компанией, а также повысить качество предоставляемых услуг. Но сейчас процесс в полной мере не отражает ключевые показатели эффективности специалистов ДЭ. Также программа «АЦК – Контроль» не позволяет отслеживать результаты по вынесенным обращениям более детально. Клиент не видит, на каком этапе находится работа с его обращением и сколько времени еще нужно, это все информируется на уровне телефонных звонков Клиента и ответственного специалиста.

В качестве дальнейшего направления совершенствования процесса следует проводить реинжиниринг данного процесса изнутри. То есть, изменить службу Service Desk, оптимизировать работы по сопровождению, приближаясь к мировым стандартам качества.

Например, в качестве метода реинжиниринга можно использовать внедрение

современных методов ITSM (IT Service Management) на основе рекомендаций ITIL (IT Infrastructure Library).

ITIL – это методология, которая обеспечивает эффективное функционирование служб информационных технологий (ИТ), удовлетворение нужд бизнес – пользователей, стабильное и предсказуемое развитие информационной системы.

ITIL – является набором всесторонних, непротиворечивых и согласованных документов, построенных на основе знаний и опыта мировых организаций, и предназначенным для управления обслуживанием информационных систем (ИС) [6].

Концепция ITIL базируется на лучшей практике и опыте ведущих экспертов, консультантов, инженеров и является, на настоящий момент, наиболее целостным и полным стандартом «де-факто» для организации управления обслуживанием ИС.

Таким образом, проведение реинжиниринга бизнес – процессов на основе использования методологии ITIL позволит компании более эффективно организовать процесс сопровождения и повысить уровень качества предоставляемых услуг.

Список литературы

1. Буряк Т.В., Золотухина Е.Б. Современные проблемы реинжиниринга бизнес-процессов в компании // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 3.; URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=13811> (дата обращения: 29.01.2018).
2. Информационный портал компании «Бюджетные и финансовые технологии». [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.bftcom.com> (дата обращения 29.01.2018).
3. Меирбеков Д.К. Реинжиниринг бизнес-процессов предприятия: научная статья / Современные научные исследования и инновации. – 2015. – № 3. Ч. 3; [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2015/03/49762> (дата обращения: 29.01.2018).
4. Павлюк А.К., Меркушева Н.И. Применение реинжиниринга бизнес-процессов на предприятиях: научная статья / Молодой ученый. – 2015. – №1. – С. 265–267. – URL <https://moluch.ru/archive/81/14699/> (дата обращения: 29.01.2018).
5. Филиппова О.А. Применение информационных систем для развития и поддержания бизнеса / Информационные системы и технологии: управление и безопасность. – 2012. – № 1. – С. 274–283.
6. IT Infrastructure Library (ITIL). [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.infrananager.ru/itsapiens/articles/it_infrastructure_library/ (дата обращения 29.01.2018).