

Автоматизация бизнес- процессов и цифровизация

Марина Аншина,
Председатель Правления Российского Союза
ИТ-директоров,
Доцент Финансового Университета при
Правительстве РФ

Рост требований к управлению



Езда на машине



Полет на самолете

Полет на космическом корабле



Автоматизация

- Применение технических средств, экономико-математических методов и систем управления, освобождающих человека частично или полностью от непосредственного участия в процессах получения, преобразования, передачи и использования энергии, материалов или информации.
- «Автоматизация эффективной деятельности увеличивает эффективность.
- Автоматизация неэффективной деятельности увеличивает неэффективность.»

Билл Гейтс

- Автоматизация позволяет повысить производительность труда, улучшить качество продукции, оптимизировать процессы управления, отстранить человека от производств, опасных для здоровья.
- Автоматизация, за исключением простейших случаев, требует комплексного, системного, архитектурного подхода к решению задачи.

Цифровая трансформация

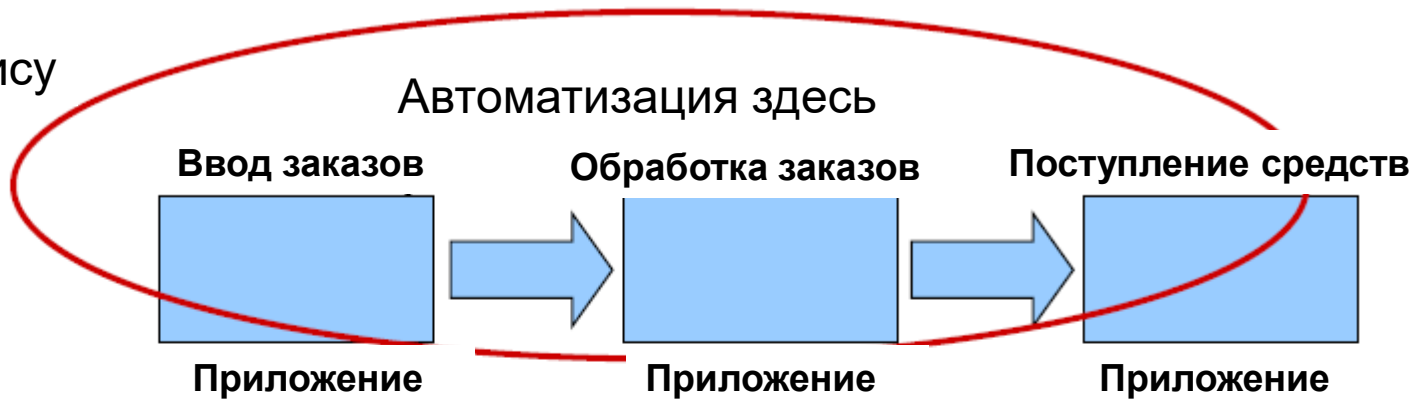
«это преобразование бизнеса (формирование принципиально новых бизнес-моделей и бизнес-процессов, создание инновационных продуктов и услуг) на базе комплекса передовых технологий, таких как облака, мобильность, продвинутая аналитика, социальное взаимодействие и Интернет вещей»

Бизнес-системы и бизнес-процессы

Процессы:
требования к сервису

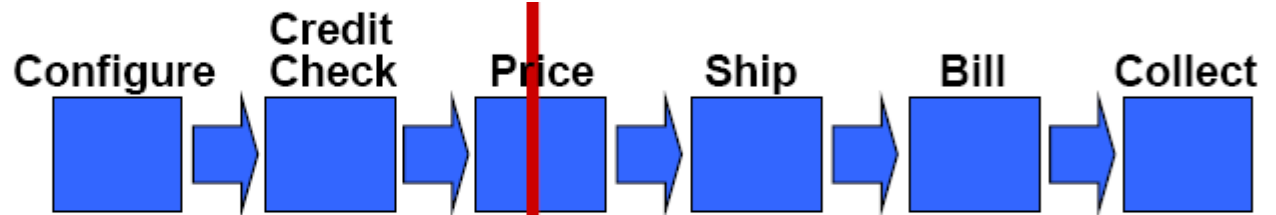
1. Приложение

Бизнес-процессы



2. Компоненты

Бизнес-объекты



Note: Need to show how these objects get wrapped!

3. Корпоративные бизнес-процессы



4. Оптимизация цепочек создания ценности

Надо быть здесь

Мультикорпоративные бизнес-процессы

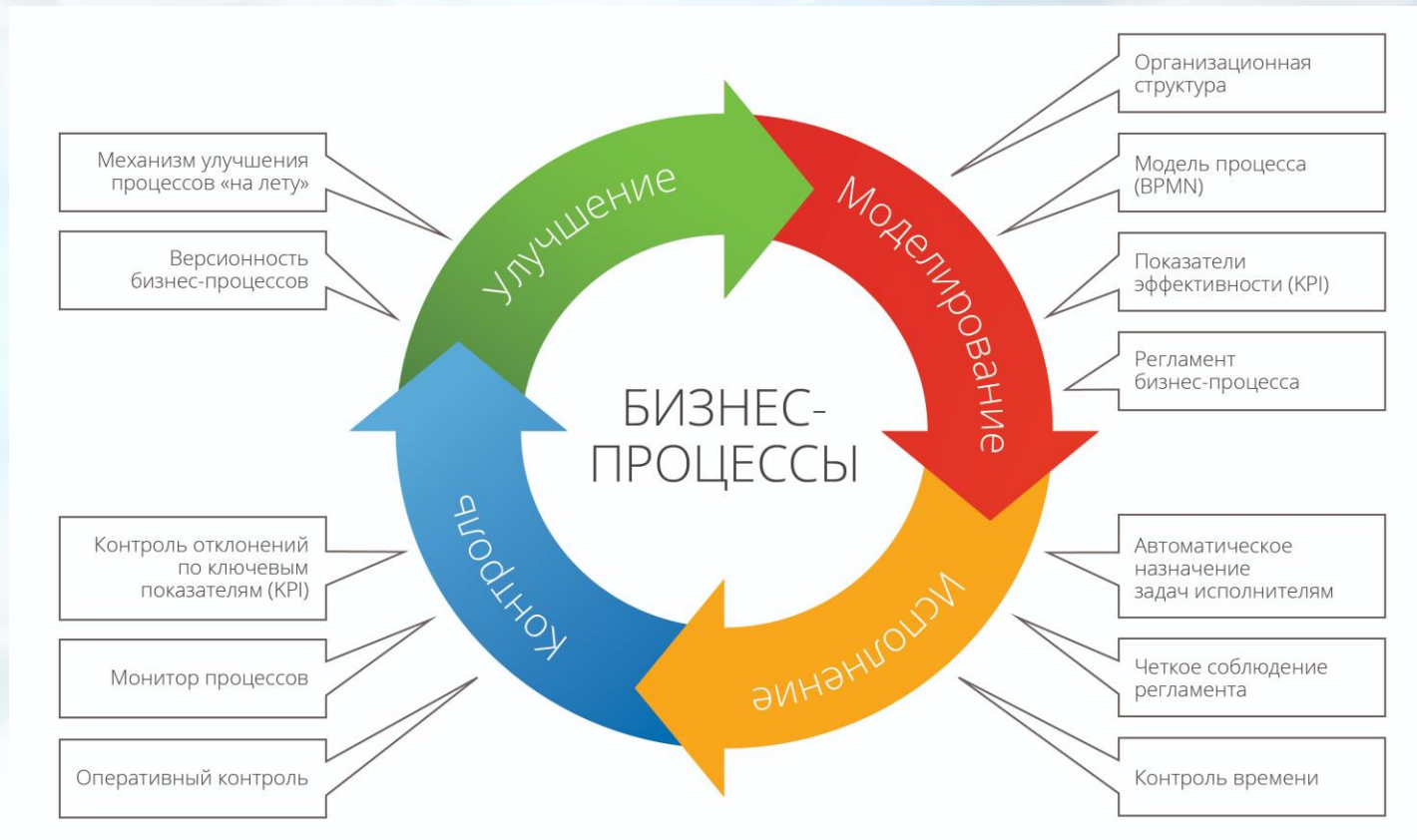


Реинжиниринг бизнес-процессов

- фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения максимального эффекта производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности



Business Process Management



Process Mining

- Выявление, отслеживание и улучшение процессов на основе анализа журнала событий

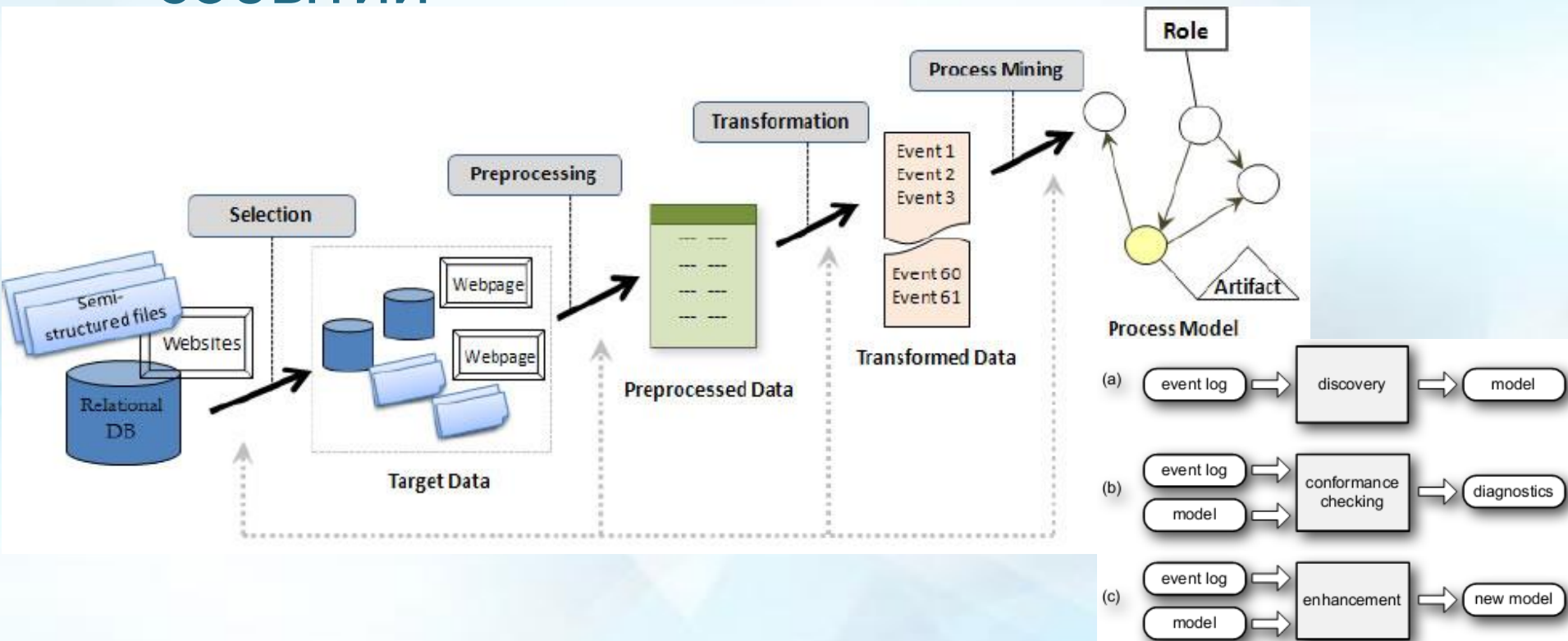
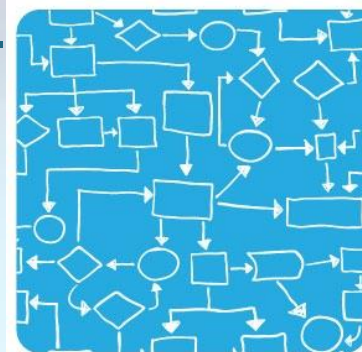


Figure 3: The three basic types of process mining explained in terms of input and output: (a) discovery, (b) conformance checking, and (c) enhancement.

Subject-oriented BPM (SBPM)

- Субъектно-ориентированное управление бизнес-процессами;
- Основу SBPM составляет взаимодействие сотрудников, передающих сообщения друг другу;
- Информационная система используется участниками бизнес-процесса для описания в ней своих действий, совершаемых в рамках бизнес-процесса; информационная система следит за согласованностью этих действий.

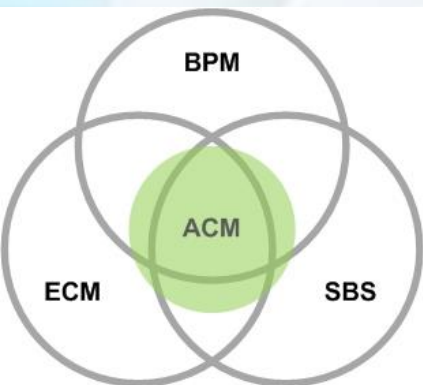


Adaptive Case Management (ACM)

«Адаптивное управление случайными событиями (кейсами) – это гибкое управление процессами, для которого необходима координация знаний, информации, ресурсов и соблюдение корпоративных политик и правил, в частности, в области безопасности»

Gartner

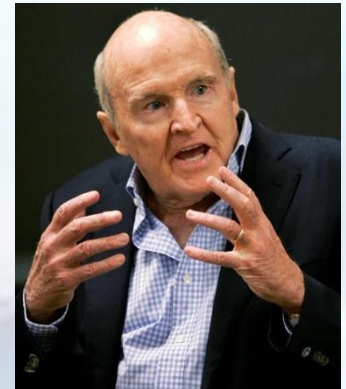
Кейс - это ситуация, которая требует набора действий для получения приемлемого результата или достижения цели. Кейс фокусируется на предмете, над которым производятся действия, и расширяется постепенно появляющимися обстоятельствами, при этом информация по кейсу - это полное собрание относящихся к кейсу документов разного формата, проходящих по бизнес-процессу.



Сколько организаций отстанут?

«Если скорость изменения
снаружи превышает скорость
изменения внутри, конец
близок.»

*Генеральный директор
General Electric,
Джек Уэлч*



Лакмусовая бумажка Пандемии

- 2 основные задачи:
 - Возможность сотрудникам работать из дома
 - Возможность организации поддерживать связь со своими клиентами
- Кто смог быстро перестроиться?
 - У кого все было готово
 - Кто смог быстро измениться
- Кто не смог быстро перестроиться?
 - Негибкие организации с жесткими процессами
 - Слабо автоматизированные
 - Использующие устаревшие технологии



Если ИТ отстают

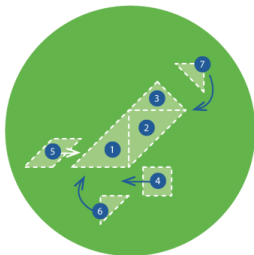
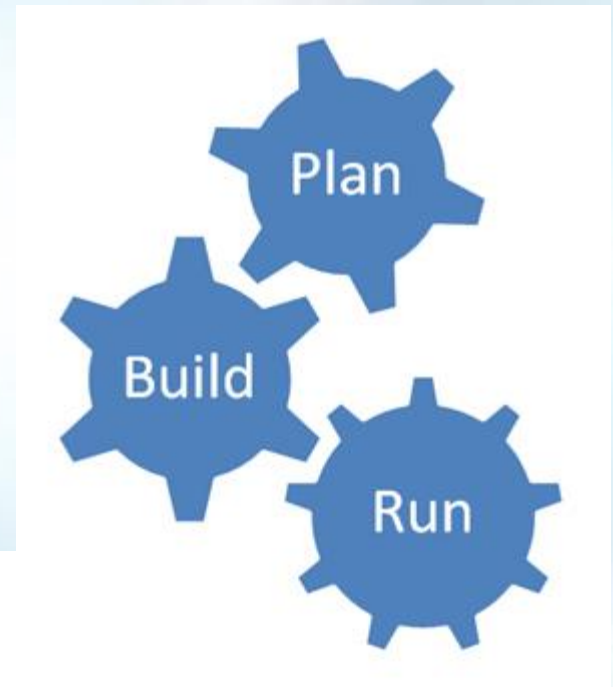
Я не тормоз, я медленный газ!



Техподдержка Microsoft

Старая операционная модель ИТ-службы

- plan–build–run
 - медленно
 - негибко
 - далека от бизнеса
 - слишком зарегулирована
 - слишком контролируема



Plan



Build



Run

Как должны измениться подразделения, отвечающие за поддержку информационных технологий

- Должны пропасть «теневые ИТ» – подразделения не ИТ начинают использовать ИТ быстрее, чем им это предлагают подразделения ИТ.
- Подразделения ИТ должны стать лидерами инноваций: предлагать быстрее и лучше, чем можно найти на рынке.
- Требуется очень быстрая реакция на потребности пользователей.
- Необходимо взаимопроникновение бизнеса и ИТ.

Новая операционная модель ИТ служб

ИТ должны стать лидерами преобразований

КЛИЕНТ

ОПЫТ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ
КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ С КЛИЕНТАМИ
ЦИФРОВЫЕ ПРОДУКТЫ И СЕРВИС

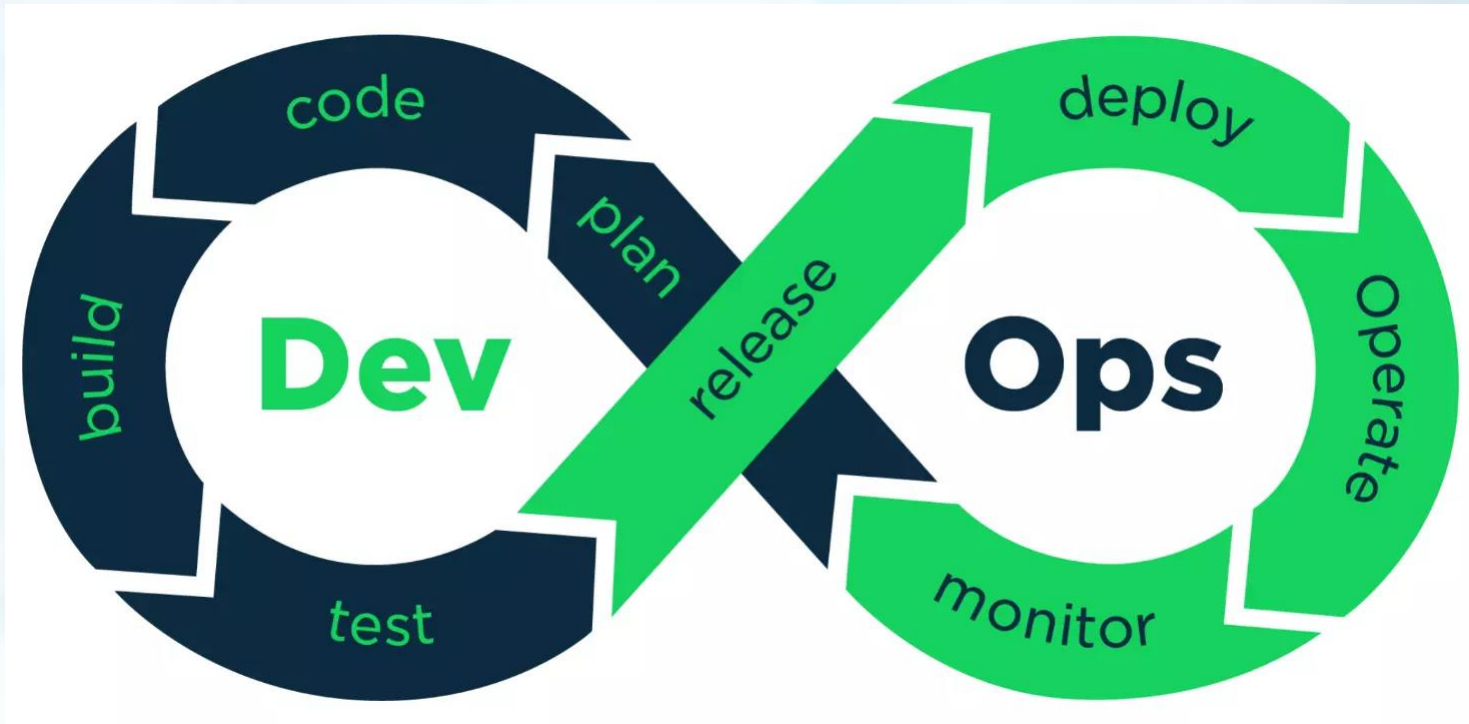
ОРГАНИЗАЦИЯ

КУЛЬТУРА
ВОЗМОЖНОСТИ

ПЛАТФОРМА

ИНФОРМАЦИОННЫЕ БАЗЫ
ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ
ЕМКОСТЬ И МАСШТАБ

Dev + Ops



Вопросы?

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЛАЙДЫ ИСТОРИЯ

Доиндустриальное

Отсутствие резких изменений в развитии общества

Аграрно-сырьевое хозяйство

Общинно-государственные формы собственности

Ручные операции

Традиции и обычаи – основа социальной жизни

Низкий уровень мобильности

Религиозные ценности и институты

Индустриальное

Активная преобразовательная деятельность

Промышленное производство

Частная собственность

Конвейер

Ценность свободной личности и ее прав

Высокий уровень мобильности

Массовая культура

Постиндустриальное

Постоянные непрерывные изменения

Предоставление услуг, информации и знаний

Интеллектуальный капитал

Автоматизация рутинных операций

Основная ценность личности – знания и коммуникабельность

Высочайший уровень мобильности

Интернационализация национальных культур



Автоматизация	Компьютеризация	Цифровая трансформация
Собственность на средства производства	Собственность на средства автоматизации	Аренда сервисов Облака
Человек – оператор - ЭВМ	Человек-компьютер - человек	Интернет вещей
Перфоленты, перфокарты, диски	Функциональный интерфейс	Геймификация
Автоматизация операций и функций	Корпоративные системы	Искусственный интеллект
Единичные программные системы	Архитектура программных систем	Расширенная архитектура предприятия
Отчёты 	Аналитические системы	Большие данные 
Локальные сети	Интернет 	Корпоративная мобильность
Модель «по требованию»	ITSM	Сквозная сервисная модель
ИТ-центр затрат	Стратегия ИТ	ИТ-драйвер стратегии бизнеса

Компьютерная безграмотность	Компьютерная грамотность	Цифровая грамотность
Запрет на работу с ПК	Обучение работе с ПК	Свободное владение устройствами и интерфейсами !
Вытягивание потребностей в автоматизации	Формирование заявок на автоматизацию	Формирование обоснованной потребности в цифровой трансформации !
Распечатки	Использование простейших программных систем	Свободное владение цифровыми технологиями !
Незаинтересованность в ИТ-проектах	Саботаж ИТ-проектов	Активная роль в ИТ-проектах !
Проверка выполнения компьютером функций	Проверка выполнения компьютером процессов	Доверие к компьютеру !
Рабочее место без компьютера	Рабочее место оснащено компьютером	Использование корпоративных ИТ всегда и всюду !
	Грамотная формулировка запросов	Восстановление работоспособности ИТ самостоятельно !

НОВЫЕ МЕТОДЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Спасибо за
внимание!

Аншина Марина Львовна
anshina@mail.ru