

ПРОБЛЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИИ

А. В. Кривко-Красько

Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь
sbmt@mail.ru

В настоящий момент автоматизация бизнес-процессов является одной из важнейших задач деятельности любой организации. Такая задача существует, как для крупных организаций, так и для организаций, относящихся к малому бизнесу. К сожалению, в большинстве случаев ответственные за автоматизацию не имеют полного представления о решениях, предлагаемых разработчиками соответствующего программного обеспечения.

Выбор программного продукта часто происходит после участия в несколько успешно проведенных разработчиками презентаций. На таких презентациях они показывают простоту использования и гибкость по адаптации продукта под потребности организации. Однако проблемы начинают возникать, как правило, именно в момент внедрения программного продукта. К тому времени отказаться от внедряемого продукта уже не так просто, и организация вынуждена ввязываться в долгий и порой бесконечный процесс автоматизации бизнес-процессов. Ведь отказ от внедряемого продукта будет означать нецелесообразный расход денежных средств организации. Сложности внедрения характерны не только для сложных (как правило дорогих систем), но также и для простых.

В настоящий момент выбор программного продукта для автоматизации бизнес-процессов в крупных отечественных организациях напрямую влияет на стоимость самой организации (при оценке стоимости организации одним из важных факторов является внедренные программные решения для автоматизации бизнес-процессов). В качестве примера можно привести программные продукты компании SAP. Данные программные продукты являются лучшими (и самым дорогостоящими) решениями автоматизации бизнес-процессов только в том случае, когда бизнес-процессы грамотно построены в самой организации. В противном случае внедрение программных продук-

тов такого класса приводит к бесконечным консультациям разработчиков с сотрудниками организации.

Также следует помнить еще об одном важном факторе: страна происхождения программного продукта. К сожалению, самые лучшие программные продукты в первую очередь адаптированы для зарубежных организаций и не учитывают специфику условий деятельности отечественных организаций, которые, безусловно, влияют на построение бизнес-процессов. В действительности, такая адаптация очень проблематична и, как правило, до конца не достижима.

Одним из вариантов автоматизации бизнес-процессов является собственная разработка. При выборе такого варианта интеграция протекает без отрыва сотрудников от производства. Однако содержать аппарат разработчиков достаточно дорогое удовольствие и это могут себе позволить далеко не все организации. Таким образом, намного выгоднее приобрести готовое решение общего назначения, например, от крупного производителя (естественно не первой версии), и смириться с неизбежными издержками адаптации бизнес-процессов организации под такую систему. Во всяком случае, такие решения уже отлажены и имеют опыт внедрения.

Если бизнес-процессы построены грамотно, то подбор необходимого решения для их автоматизации становится гораздо проще. В таком случае разработчики уже до начала внедрения должны будут заверить руководство организации, что все бизнес-процессы будут автоматизированы, а не ссылаться на тот факт, что перед началом внедрения некоторые бизнес-процессы не были построены и обозначены разработчиком.

При всех перечисленных проблемах многие организации забывают о простых решениях. Конечно, от таких решений сложно получить необходимого результата для крупных организаций, но для малых организаций вполне возможно. Для этого, как было выше отмечено, необходимо грамотно построить бизнес-процессы. Такие решения, как правило, являются облачными, а в некоторых базовых версиях даже бесплатными. Несмотря на всю простоту таких решений, они позволяют порой решить очень многие вопросы автоматизации бизнес-процессов. Возможность работы в облачном варианте решает вопрос развертывания сервера в организации. Основной недостаток в таких программных продуктах является безопасность хранения данных. Крупные отечественные организации никогда не смогут пойти на такой шаг, когда данные хранятся на сервере вне организации. Чем глубже интегрировано программное решение в автоматизацию бизнес-процессов организации, тем выше требования к его надежности. Слабая интеграция программных продуктов, с одной стороны, сводит возможный ущерб от ошибок к минимуму, но, с другой стороны, позволяет говорить только о частичной автоматизации.

Таким образом, в процессе автоматизации бизнес-процессов необходимо придерживаться следующих правил:

- грамотное построение бизнес-процессов в организации до этапа выбора программного продукта;
- выбор программного продукта, максимально адаптированного к бизнес-процессам организации;
- получение от разработчика гарантий внедрения программного продукта без существенных перестроений (реинжиниринга) бизнес-процессов.

Если следовать вышеприведенным правилам, то количество сложностей, возникающих при внедрении решений автоматизации бизнес-процессов, можно свести к минимуму.