

Moderní platforma pro řešení business process managementu

Máte problém zajistit klientskou spokojenost i přesto, že máte skvělé produkty? Nemáte potřebné informace o detailním fungování své společnosti a nevíte, jestli jsou vaše procesy efektivní? Generuje chod vaší společnosti příliš vysoké náklady? Pokud si alespoň na jednu z výše položených otázek odpovídáte ANO, tak zavedení business process managementu (BPM) může být jedním z možných řešení vaší situace.

Co je to vlastně business process management? Je to manažerská disciplína a současně technologie, která se využívá pro procesně orientované řízení podniku a jeho architekturu podnikání. Standardně se ve společnostech měří jen výsledky – počet prodaných produktů, obrát, zisk apod. BPM vám dává možnost měřit i procesy. Můžete tedy jednoduše zjistit, jak dlouho vám trvá prodat produkt, obsloužit klienta a jestli jsou tyto doby konstantní, či se v čase mění. Umožní také jednoduše zjistit, co všechno ovlivňuje dobu zpracování procesu.

Je BPM business, nebo IT disciplína?

Ve společnostech se velmi často setkáváme s názorem, že BPM patří do IT a implementace BPM řešení je IT projekt. Určitě to tímto způsobem lze realizovat a část benefitů BPM se i takto bude čerpat. Nicméně pokud se společnost rozhodne BPM implementovat jako business disciplínu, otevrou se širší možnosti BPM benefitů, a bude možné tak společnost řídit efektivně za pomoci reálných dat.

Samotné poznání a popsání vlastních procesů je pro společnost velkým přínosem. Jakmile jsou procesy popsány, je možné je začít řídit, tzn. měřit všechny potřebné informace o procesu (typicky celkovou dobu, dílčí doby zpracování jednotlivých částí procesu, hledání „úzkých hrdel“ – nejslabších míst celého procesu apod.) a následně optimalizovat. Cyklus měření a optimalizace je vhodné provádět opakovaně. Využití BPM platformy pro tento postup umožňuje procesy optimalizovat snadněji a vyhnout se tak často nákladnějšímu a časově náročnějšímu IT vývoji. Dostáváme se tak k hlavním benefitům BPM platformy. Kromě již zmíněné úspory času a nákladů na standardní IT vývoj je to hlavně jednodušší adopce změn do procesů, možnost standardizace procesů a také zlepšení kooperace mezi jednotlivými odděleními ve společnosti. Samostatnou kapitolou benefitů BPM řešení je reporting a operativní monitoring procesů.

Jak na zavedení BPM do společnosti?

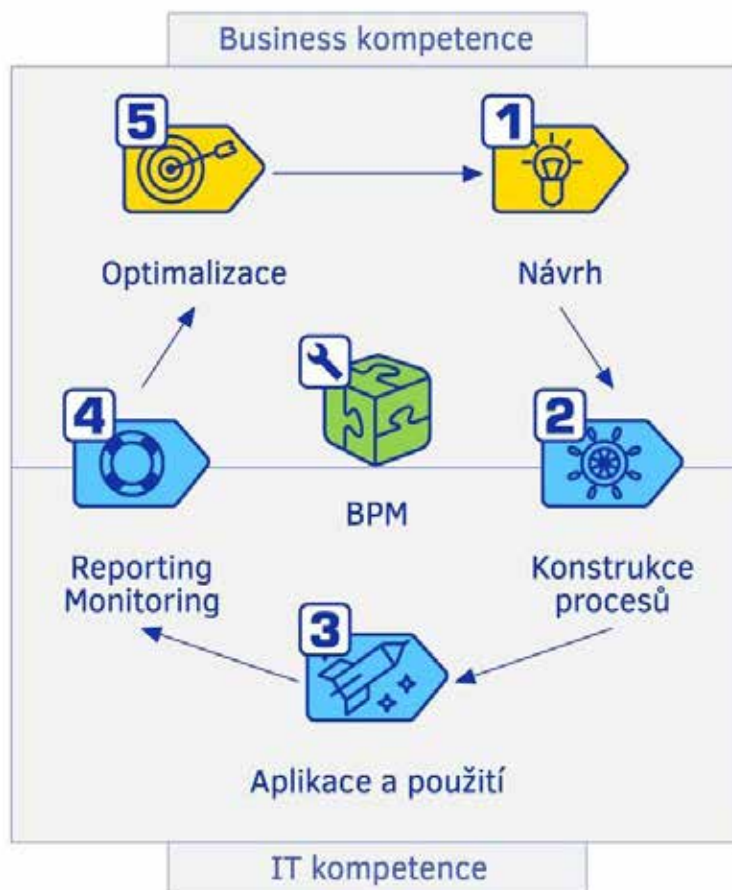
Před začátkem samotné automatizace procesů v rámci zavedení BPM disciplíny do společnosti je vhodné nejdříve definovat správnou

Pro modelování procesů se používá tzv. Camunda modeler, který umožňuje vizuálně modelovat podnikové procesy. Tento modeler má přehledné rozhraní a umožňuje přímou definici úkonů.

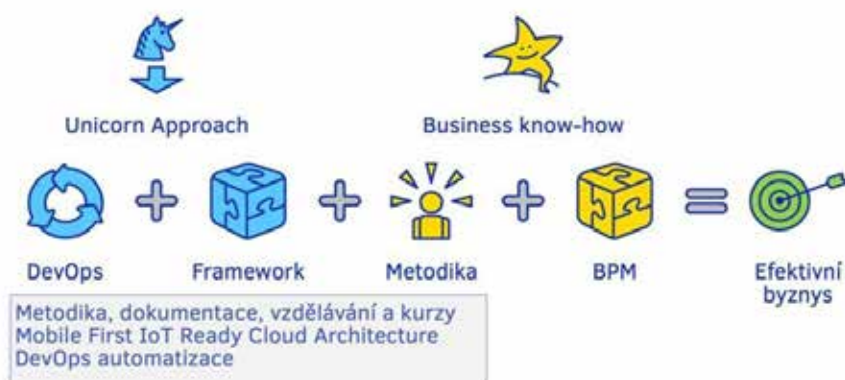
BPM strategii. Její součástí by mělo být i to, které procesy chceme ve společnosti automatizovat a zdali je chceme kontinuálně optimalizovat. Chceme se zaměřovat jen na procesy prodeje, nebo i podporné apod.? Typicky bývají právě prodejní procesy prioritou číslo jedna především kvůli tomu, že jejich optimalizace přináší největší konkurenční výhodu a má přímý vliv na spokojenost klienta a zisk společnosti.

Jaké nástroje můžeme využít? Pokud s optimalizací začneme před automatizací, nebudeme mít dostatek relevantních dat, na jejichž základě můžeme procesy správně měnit. Pak

OBR. 1 Životní cyklus BPM



OBR. 2 Efektivní business rozvoj



ZDROJ: XXX

můžeme do procesů zavést neefektivitu. Pokud již máme měření business procesů, držme se těchto doporučení pro optimalizaci:

- **Lidé:** U optimalizace procesů vždy začněme u lidí, jejich potřeb a možností. Mnohdy zjistíme, že jen správnou motivací konkrétních lidí můžeme proces optimalizovat, a není tak potřeba dělat žádné systematické změny.
- **Čas:** Definujeme pravidelný čas určený k optimalizaci, vhodné jsou workshopy s účastníky procesů. Vytvoříme z optimalizace business procesů rutinu. Optimalizujeme stále a kontinuálně!
- **Data:** Na základě relevantních dat z měření se zaměříme na jedno „úzké hrdlo“ business procesu, tj. na místo, které brání rychlejšímu nebo efektivnějšímu průběhu procesu. Cílem je toto místo upravit (např. změnou toku procesu, přidáním pracovní síly, SW automatizací apod.). Poté změnu nasadíme a věnujeme se měření a ověření, jak úspěšní jsme byli s optimalizací. Doporučení je dělat změny postupně, ne vše najednou, protože pak je obtížné zjistit, kterou konkrétní změnou se proces opravdu zefektivnil. Po ověření úspěšnosti optimalizace můžeme přikročit k hledání nového „úzkého hrdla“ procesu a cyklus se opakuje.

Bez moderní BPM platformy se při implementaci neobejdete.

Camunda jako moderní platforma pro řešení BPM

Camunda BPM je open source platforma pro automatizaci procesů, která je založena na technologiích Java. Tato platforma nabízí kompletní balíček funkcí pro řešení podnikových procesů pomocí procesních diagramů dle standardu notace BPMN 2.0.

Tento procesní engine nabízí různé architektonické variace, díky nimž je možné Camundu provozovat v různých technologiích a zároveň decentralizovaně. Tato implementa-

ce se ukazuje jako vysoce efektivní v porovnání s jinými BPM nástroji.

Camunda podporuje standardy současného vývoje a zároveň není vázaná na konkrétní technologický stack. Výhoda Camundy je v tom, že se jedná o BPMN standard, který je vizualizovaný, a procesy lze měnit za běhu aplikace.

Pro modelování procesů se používá tzv. Camunda modeler, který umožňuje vizuálně modelovat podnikové procesy. Tento modeler má přehledné rozhraní a umožňuje přímou definici úkonů. Zároveň Camunda obsahuje integrovaný decision engine, pomocí něhož lze jednoduše řídit procesní tok a implementovat jednoduchou logiku rozhodování dílčích událostí.

Pro správu procesů Camunda nabízí webové rozhraní, které se skládá ze tří hlavních částí:

- **Camunda Cocpit:** Tato část vám poskytne možnost přehledně sledovat všechny aktuálně běžící procesy.
- **Camunda Tasklist:** Aplikace, která obsahuje přehledný seznam aktivních uživatelských úkolů.
- **Camunda Admin:** Jedná se o administrátorskou sekci Camundy.

Všechny výše zmíněné funkce jsou také dostupné přes REST API. Na závěr stojí za zmínku silná komunita Camundy, která se hodí ve fázi řešení problémů.

Komplexní přístup

Vhodně zvolená platforma je pouze jedním z nástrojů pro efektivní zavedení BPM a optimalizaci procesů. Mezi další nástroje patří metodika (agilita) a fungování organizace jako celku, moderní architektura (framework) odpovídající nejnovějším technologickým požadavkům a trendům a rovněž DevOps disciplína umožňující automatizovat celý cyklus softwarového vývoje včetně kvalitní podpory produkčních systémů. Tyto disciplíny jsou



Petr Faber

Pracuje v Unicornu od roku 2018. Ve své kariéře prošel v oblastech bankovníctví, pojišťovnictví a telko mnoha rolemi od analytika, projektového manažera až po IT manažerské funkce. Sedm let se věnoval zaváděním BPM a integračních platform v bankovním sektoru. V současné době vede obchodní divizi, která má na starosti primárně bankovníctví a pojišťovnictví. Zároveň má na starosti ve společnosti Unicorn kompetenční centrum BPM.

ale stále jen prostředkem pro úspěšnou implementaci business vize na základě konkrétního know-how.

Unicorn se dlouhodobě a koncepčně věnuje nabytí a rozšiřování těchto komplexních znalostí, které již několik dekad nabízí svým klientům, a pomáhá jim tak rozvíjet a realizovat jejich obchodní vize a cíle.

B Text Petr Faber; Unicorn
www.bankovnictvionline.cz