

BPM: rychlost a přesun z IT na byznys

S potřebou rychlých změn v nabídce či vnitřních procesech dnešních firem se do popředí zájmu dostávají nástroje označované jako Business Process Management (BPM). Vhodné je jejich využití například v bankovním sektoru.

Kromě toho, že nástroje BPM nahrazují složité organizační pokyny, protože automatizují provádění různých činností v procesech uvnitř organizace, dochází s jejich pomocí k integraci IT platform a systémů provozovaných v organizaci zpravidla s využitím moderních standardů SOA. Organizace tak již při dalších změnách a nových procesech nemusí řešit další propojení systémů – využije se již existující integrace.

Asi největším přínosem nasazení BPM je možnost přesunu činností z IT odborníků na business uživatele, kteří mohou v rámci BPM sami modelovat a nastavovat nové procesy a postupy. Zvláště pokud jde o nástroje s možností vizuálního modelování procesů a rozhraní, které dnes nacházejí své místo napříč téměř všemi sektory. Využije je

jak energetická firma, tak obchodní či výrobní společnost a svou nezpochybnitelnou roli mají i v oblasti finančnictví, kde rychlost uvádění nových produktů a zároveň rychlost a pohodlí komunikace s klienty představují výraznou konkurenční výhodu.

Automatizaci proti zdražování

Rychlost vyřízení žádosti o půjčku, možnost komunikace s klientem přes internet nebo mobilní aplikaci, nutnost zodpovědného úvěrování vyžadující detailní kontrolu žadatele – to je výčet jen zlomku potřeb moderní banky. Aby realizace těchto požadavků nevyšla náklady, je potřeba zapojit automatizaci schvalovacího procesu. A to nejlépe s pomocí takových IT prostředků, které umožňují opětovné nasazení

bez nutnosti složité úpravy kódu pro každý nový případ.

Jako jedno z nejuvážnějších řešení se nabízí použití kombinace rozhodovacího modulu (Decision Support System, DSS) a řešení pro správu business procesů (BPM). BPM je pak v řídicí roli, stará se o dohled nad správným průchodem informací a dokumentů skrz proces vyhodnocení a v potřebné fázi aktivuje aplikaci pro kalkulace a rozhodování (DSS).

Správa procesů v jedné aplikaci

Robustnost a opakovaná použitelnost řešení by měly být hlavními atributy zvoleného BPM řešení. Proto je vhodné, aby BPM pokrývalo funkce procesního engine a platformy pro komunikaci s okolními systémy a zároveň poskytovalo uživatelské rozhraní, což

AUTOR

Richard Baláž
a Tomáš Dušek

Arbes Technologies

umožní snadnou správu podnikových procesů v jedné aplikaci.

BPM tvoří integrovanou vrstvu pro implementaci a správu business procesů, tvorbu aplikací a uživatelského rozhraní k těmto procesům. Dalším dnes běžným požadavkem pro BPM aplikace je i možnost provádět vývoj v grafickém rozhraní bez nutnosti psát kód. Dá se říct, že jde o konfiguraci vytvářené

aplikace. Přesto je pro většinu implementací nutné, aby měl dodavatel možnost přidat knihovny kódu se specifickou funkcionalitou.

Standardem je v současnosti také to, že výsledkem vývoje a nasazení BPM je sada implementovaných business procesů na serveru, ale i aplikace s tenkým klientem na bázi frameworku ExtJS, která zajišťuje rozložení provozu na síti a poskytuje interaktivitu a nezávislost na koncovém zařízení pro uživatele.

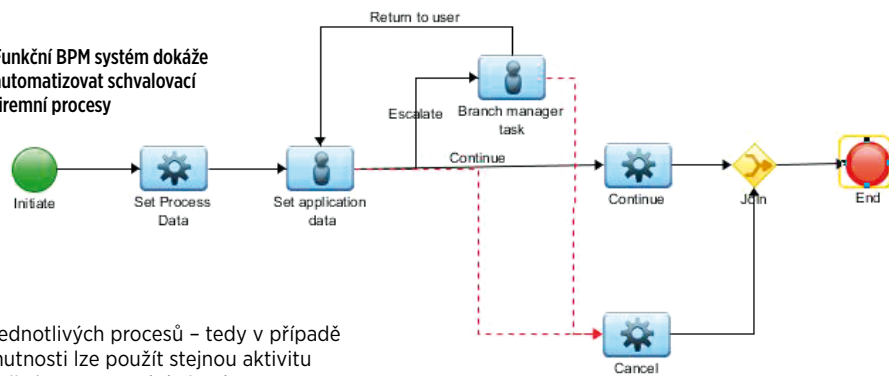
Best practices řešení

Kvůli potřebě zkrácení času pro uvedení nových produktů na trh se používají „best practices“ řešení vydaná výrobcem nebo komunitou BPM. Většinou se jedná o soubor doporučených řešení univerzálních požadavků na konkrétní funkcionalitu aplikace. Může se jednat o základní návrh grafického designu, formulářové pole umožňující výběr přes kalendář nebo sadu procesů pro sledování obchodních případů, na které může vývojář stavět vlastní návrh.

Vizuální modelování business procesů a možnosti odladit proces ve fázi vývoje umožňuje okamžité otestování změn funkcí uživatelem, který změnu provedl. Tím se snižuje doba potřebná na opravu případné chyby oproti modelu vývoj-deploy-test-opravy chyb. Z pohledu přístupu k vývoji BPM aplikací se dá tato filozofie shrnout do motto: „Méně programátorů – více konzultantů“, což znamená, že na vývoji aplikací mohou ve velké míře participovat „netechničtí“ business konzultanti a analytici.

Velkou přidanou hodnotou vizuálních BPM platform je existence předdefinovaných aktivit, které je možné použít jako stavební kameny při implementaci business procesů. Tyto aktivity obsahují předem naprogramovanou funkčnost, která může být vícenásobně použita při implementaci

Funkční BPM systém dokáže automatizovat schvalovací firemní procesy



jednotlivých procesů – tedy v případě nutnosti lze použít stejnou aktivitu v jiném procesu, kde implementace znamená pouze grafické přesunutí této aktivity na požadované místo. Z pohledu systémové integrace jsou nejzajímavější aktivity, které zabezpečují komunikaci mezi procesem a okolními systémy finanční instituce. Jako příklad komunikace procesu s externími systémy je možné uvést aktivity, které komunikují prostřednictvím webových služeb s aplikacemi, které toto rozhraní podporují, případně aktivity, které zvládnou komunikaci

voláním TCP/IP portu pro časově efektivní výměnu dat.

Po spuštění procesu vyhodnocení je vypočteno skóre pomocí aplikačního score karty, stanoveno úvěrové riziko a provedena segmentace. Dle určené pravděpodobnosti nesplacení úvěru (PD) je určena sleva nebo přírážka na úrokové sazbě, případně je nastaven požadavek na dodatečné zajištění úvěru. S vypočtenou úrokovou sazbou je

BPM tvoří integrovanou vrstvu pro implementaci a správu business procesů, tvorbu aplikací a uživatelského rozhraní k těmto procesům

prostřednictvím RFC se SAP, nebo aktivity, které dokážou vytěžit informace z příchozího e-mailu. Dalšími příklady jsou možnosti komunikovat pomocí dotazů do databází nebo komunikace s okolními systémy pomocí různých TCP/IP protokolů.

Systém pro podporu a automatizaci rozhodování

Celkovou správu procesů s BPM je vhodné doplnit modulem pro rozhodování v kritických místech procesu (DSS). Ve finančních institucích je takovým místem například posouzení žádosti o půjčku. DSS v tomto případě dle pravidel finanční instituce a dostupných dat o žadateli vyhodnotí bonitu a solventnost žadatele a následně určí maximální a volnou úvěrovou angažovanost.

Skóringový, kalkulační a rozhodovací modul nastupuje na scénu po sběru dat BPM platformou.

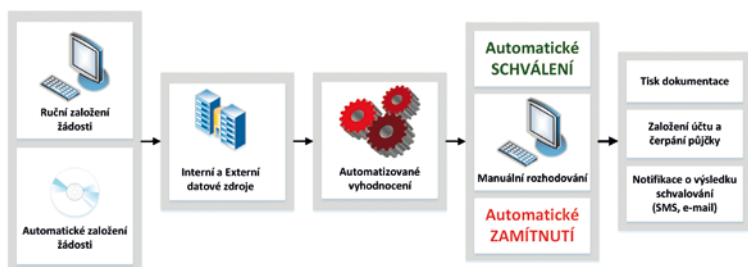
Ke komunikaci mezi DSS a BPM se používají XML data předaná přes webservice nebo CSV data předaná

ve finanční analýze zjištěn disponibilní příjem, maximální a volná angažovanost. Tyto hodnoty jsou porovnány s požadovanou výší úvěru. Pokud nemá žadatel dostatečný příjem na požadovaný úvěr, je nalezena nejbližší možná varianta úvěru. V rámci up-sell/cross-sell vyhodnocení systém vypočte varianty úvěru s prodloužením splatnosti, navýšením půjčené částky nebo je klientovi nabídnuta kreditní karta k úvěru.

Krátký proces

V neposlední řadě je provedeno vyhodnocení rizik podvodu kontrolou občanského průkazu v databázi neplatných dokladů nebo pomocí sady warn-listů sledujících trendy použitých údajů v žádosti. Celý tento proces proběhne během několika milisekund a výsledek je vrácen zpět do volajícího systému pro další zpracování žádosti. A co že se vrátí jako výsledek? To záleží na aktuálním použití. Může to být rychlý výsledek webové kalkulačky obsahující výši splátky, prescoring žádosti před zadáním dat vracející maximální výši půjčky, nebo kompletní vyhodnocení žádosti obsahující další postup žádosti schvalováním, výši splátky, úrokovou sazbu, RPSN, splátkový kalendář a konsolidované údaje z refinancovaných účtů.

Velkou výhodou modulu DSS je, když všechny uvedené výpočty, pravidla i segmentaci je možné nastavit jednoduše pomocí grafického rozhraní aplikace a není potřebná znalost žádného programovacího jazyka. ■



Automatizované firemní procesy probíhají v několika krocích