

Е. В. Петрова

*Магистрант, генеральный директор
ИЭУиП НИ ИргТУ, ООО «Лаборатория Активного Бизнеса»*

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

«Кейс-менеджмент как новый подход к организации документооборота и коллективной работы» – новая концепция развития систем электронного документооборота. Продолжая искать ответы на актуальные вопросы рынка электронного документооборота и информировать сообщество заинтересованных сторон о решениях в направлении адаптивного кейс-менеджмента, предложено обсудить некоторые аспекты данной концепции.

Суть ее сводится к структурированию информации и деятельности в СЭД (систем электронного документооборота) в виде конкретных кейсов, под которыми понимается, в данном случае, совокупности связанных одной целью исполнителей, документов, задач. Примерами кейсов могут служить выполнение комплекса мероприятий по выдаче кредита, обработке обращений граждан, подготовке и заключению договоров.

В традиционном документообороте всё сосредоточено вокруг отдельного документа. И почти ничего не предусмотрено для ситуаций, когда для получения результата, достижения цели, решения задачи («кейса») требуется одновременная работа с большим объемом различных документов, поручений и т. д. с участием разных сотрудников в разнесенном по времени режиме.

Подход «адаптивный кейс-менеджмент» позволяет структурировать такую деятельность с учетом особенностей предметной области, в которой работает пользователь, бизнес-правил, оргструктуры компании, при этом в отличие от «жестких» бизнес-процессов не ограничивая свободу участников в выборе конкретной последовательности деловых операций. В рамках такой концепции автоматизация комплекса работ с документами обеспечивается за счет шаблонов, в которые вносятся все, что можно использовать многократно в типовых кейсах (алгоритм действий, часто используемая информация и пр.), а свобода заключается в возможности для участников менять всё, что требуется, в конкретных жизненных ситуациях.

Ландшафт процесса (process mining). Концепция кейс-менеджмента известна давно и традиционно применяется для работы с документами в юридической (как «кейс» можно позиционировать рассмотрение уголовного дела и весь комплекс связанных с ним действий и документов) и медицинской (здесь под «кейсом» может пониматься ведение истории болезни и работа со связанными с ней документами) практике.

В последнее время интерес к кейс-менеджменту как подходу к организации электронного документооборота наблюдается и в других отраслях. По большому счету, кейс-менеджмент как способ организации работы с электронными документами универсален и может быть применим в любой профессиональной сфере.

Несомненным плюсом организации деятельности в рамках данного подхода является ее адаптируемость к изменяющимся условиям, причем силами не программистов, пишущих сложные коды, а бизнес-аналитиков, использующих настройки системы электронного документооборота.

Удачной практической разработкой в данном направлении можно считать новую версию системы электронного документооборота CompanyMedia от российского разработчика – компании ИнтерТраст. Реализация концепции адаптивного кейс менеджмента осуществляется в рамках новой – 4-й – версии системы электронного документооборота CompanyMedia. В системе предусмотрен «редактор кейсов» – относительно простое средство, позволяющее задавать структуру информации и активностей в виде шаблонов кейсов.

В основу концепции заложено понимание того, что в информационную систему входят не только «железо» и ПО аппаратное, программное и прочее обеспечение, но и все её пользователи, можно сказать, что она адаптивна, если пользователи сами подстраивают ее под свои потребности.

Адаптивность реализации кейс-менеджмента в CompanyMedia 4 достигается за счет «редактора кейсов» (РК), – относительно простого средства, доступного всем участникам работы с кейсами. РК в СМ4 позволяет задавать структуру информации и деятельности как для конкретных кейсов, так и для их типовых множеств (с помощью шаблонов). Важнейшая функция РК – создание «заготовок» любых объектов в структуре кейса (элементов кейса – документов, задач, событий, ролей и т. п.) – доступна как на уровне шаблона, так и с конкретным экземпляром.

В будущих версиях CompanyMedia дополнительно обеспечивается прозрачная интеграция подсистемы кейс-менеджмента с подсистемой управления бизнес-процессами (BPMS). Тогда можно будет управлять степенью адаптивности кейс-менеджмента в широких пределах – от предопределенной по BPMN 2.0 схемы процесса выполнения кейса до полной свободы, когда план работы (состав и структура решаемых задач) определяется в процессе самой работы по кейсу. Также возможны и любые промежуточные варианты. Вместе с каждым кейсом с момента его открытия стартует экземпляр процесса, соответствующий типу кейса. Процесс может быть крайне простым (практически «вырожденным»), а может быть и сколь угодно сложным: во-первых, возможности BPMN 2.0 весьма велики, во-вторых, состояние кейса и его элементов

может влиять на ход процесса, в-третьих, процесс может менять состояние кейса и его элементов.

Структурирование информации и деятельности в кейсе. В обычном документообороте всё вертится вокруг отдельного документа, и почти ничего не предусмотрено для ситуаций, когда для получения результата, достижения цели, решения вопроса (запроса, инцидента, кейса и т. д.) требуется обработать несколько документов, поручений и т. д., да еще и разными сотрудниками, в разное время.

Кейсы позволяют структурировать такую деятельность с учетом особенностей предметной области, бизнес-правил организации, орг. структуры, при этом, в отличие от «обычных бизнес-процессов», не ограничивая свободу участников в выборе конкретной последовательности бизнес-операций. Для этого автоматизация обеспечивается за счет шаблонов, в которые вносится всё, что можно использовать многократно (в типовых кейсах), а свобода – за счет возможности для участников менять всё, что угодно, в конкретных кейсах.

В кейсах могут быть структурированы:

1) данные: документы, формы (структурированные документы), бизнес-сущности, контакты, иерархия папок для раскладки всего “хозяйства” в кейсе;

2) цели: ожидаемые результаты, требования к ним – как по всему кейсу, так и для его стадий и «контрольных точек»;

3) деятельность: стадии/фазы ЖЦ кейса, «вехи» (контрольные точки), задачи/работы, события в ЖЦ кейса и его элементов;

4) действия: функции, процессы, процедуры, операции, запускаемые из кейса;

5) организационная структура – роли участников;

6) коммуникации: уведомления, обсуждения;

7) правила: нормы, ограничения, права доступа;

8) время (привязка любых элементов к шкале времени относительно событий кейса).

Опыт внедрений CompanyMedia показывает, что иерархия поручений/отчетов в ходе исполнения документа не только не слишком сложна для пользователей, но и является весьма востребованной функцией системы. Не так прозрачна на первый взгляд функция согласования, зачастую комбинированного (с последовательными и параллельными этапами), осложненного специальными параметрами для отдельных этапов / участников. Однако такая задача также легко решается в данном модуле. Пользователи, внедрившие кейс-менеджмент быстро адаптировались и активно используют эти функции.

По мнению экспертов, главное, чтобы сложность системы, как она видна пользователям, была адекватна (не сложнее) предметной области, ну и понятия у нее должны быть близкими к реальной жизни.

Итак, с момента начала активного внедрения кейс-менеджмента в СЭД прошло около года. Получит ли кейс-менеджмент как подход к организации электронного документооборота широкое распространение, покажет время, но уже сейчас опыт ИнтерТраст свидетельствует о высоком интересе к данной концепции.

Список литературы

1. URL: http://club.cnews.ru/blogs/entry/adaptivnyj_kejsmenedzhment_acm_v_companymedia_kontsepsiya_chast_1_.
2. URL : <http://www.intertrust.ru/>.