

**Заключение.** Благодаря внедрению CRM «Битрикс 24» можно увеличить число покупателей и средний чек, сделать более вероятным повторные продажи, а также оценить эффективность продаж. Руководитель получает в свои руки надежные инструменты контроля за сотрудниками. Подчиненные могут лучше контролировать свою работу и благодаря этому избегать нарушений. Наряду с простым и понятным интерфейсом система обладает огромными функциональными возможностями, которые позволяют улучшить рабочий процесс.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Bitrix24 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bitrix24.by/>. – Дата доступа: 03.05.2020.
2. Википедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>. – Дата доступа: 03.05.2020.

УДК 004

### ELMA INTELLIGENT AUTOMATION: УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

*А.Ю. Пинчук, В.Ю. Цветкова, студенты группы 10507217 ФММП БНТУ, научный руководитель – старший преподаватель Т.А. Петровская*

*Резюме – В статье описаны основные возможности и отличительные особенности системы.*

*Resume – The article describes the main features and definitive aspects of the sistem.*

**Введение.** Платформа ELMA – это мощная и гибкая система управления бизнес-процессами с интегрированными модулями CRM, электронного документооборота, проектного управления и контроля показателей эффективности (KPI).

**Основная часть.** ELMA не только решает задачи автоматизации, к которым относится проектирование и исполнение рабочих процессов. BPM-система помогает контролировать эффективность процессов и оценивать выгоду от внесенных в них изменений. Это инструмент непрерывных улучшений бизнеса. Трансформация процессов постепенно приводит к цифровой трансформации самой компании.

ELMA органично встраивается в ИТ-ландшафт компании, поддерживая двустороннюю интеграцию с различными сторонними системами. Использование технологического стека Microsoft создает большие возможности по интеграции и расширению системы. А использование шин данных позволяет связать в единую цепочку взаимодействия информационные системы и людей, участвующих в бизнес-процессах. При этом важно разглядеть за цифровой трансформацией конкретные задачи бизнеса – снижение

издержек и улучшение Customer Experience. И решать их за счет эффективного управления бизнес-процессами. Компания ELMA более 10 лет выпускает решения для оцифровки бизнес-процессов, эффективно организуя работу людей в компании. Пришло время сделать следующий шаг и определенные участки процесса поручить интеллектуальным роботам. ELMA Intelligent Automation (ELMA.IA) – это набор решений для «умной» автоматизации бизнес-процессов компании. ELMA.IA позволит поэтапно улучшать оцифрованные процессы, заменяя людей на интеллектуальных роботов в монотонных массовых операциях. В состав ELMA.IA входят следующие решения [1]:

1) Роботизация процессов (RPA). Основная задача RPA – минимизация затрат на повторяющийся рутинный труд за счет выполнения его силами программных роботов. RPA способна выполнять операции по заполнению экранных форм, работе с таблицами, переносу данных из одной системы в другую. Программные роботы способны не только освободить пользователей от рутины, но и выполнять эти задачи быстрее человека. Людям остается лишь работа с исключениями и задачи, требующие принятия решений. Практически в любой отрасли и любом департаменте можно найти те задачи, которые можно было бы поручить роботу, поэтому применение RPA способно дать эффект в масштабе всей компании. Поскольку внедрение не требует изменений систем, участвующих в бизнес-процессе, RPA, как правило, дает лучшее соотношение ожидаемой выгоды к затратам по сравнению с классическими средствами автоматизации. Умные помощники с AI. В офисной работе огромное количество процессов и задач, которые не могут быть описаны конечным набором правил, и требуют решения человека. Создана группа интеллектуальных помощников на основе машинного обучения, которые берут эту работу на себя. Это дает возможность человеку сосредоточиться на действительно важных и неординарных задачах. Каждая организация обрабатывает огромное количество документов. Каждый документ должен пройти свой процесс согласования. В этом множестве процессов легко ошибиться, и тогда документ задержится, а работа не будет выполнена в срок. Создан искусственный интеллект, который распознает документ, заполняет карточку с описанием основных атрибутов и с их учетом выбирает нужный процесс обработки. Это в десятки раз сокращает время на выбор процесса согласования и снижает процент ошибок. Искусственный интеллект успешно работает как с договорами, приложениями и первичными документами, так и с неформализованными письмами и обращениями.

2) Контроль оригиналов. И здесь нам важно проверить идентичность того документа, что мы согласовали в электронной почте с оригиналом, что мы получили на бумажном носителе. Вы выбираете одного из готовых помощников (либо мы создаем этого помощника индивидуально для вашей компании) и передаете ему выполнение задачи в рамках бизнес-

процесса. Это не требует кардинальной перестройки процессов, при этом компания получает ощутимую оптимизацию.

3) Чат-боты. Как бы ни был хорош графический интерфейс, он никогда не заменит диалога с понимающим собеседником на естественном языке. Большой компании необходимы удобные сервисы для сотрудников. Например, возможность запустить заявку на отгул или на получение канцелярских товаров из телеграма. Причем чтобы чат-бот сам узнал всю необходимую информацию у человека. ELMA и Just AI предоставляют такую возможность. Вы формируете голосовой модуль, подключаете телеграм-бота – готово! Бот уже знает о процессах вашей компании и о том, какую информацию необходимо запросить у заявителя. Более того, бот сообщит о статусе заявки, стоит его только попросить.

4) Голосовые роботы. Голос – еще более естественный инструмент человеческой коммуникации. Это тот инструмент, который позволит расширить оцифровку процессов далеко за рамки рабочего стола, компьютера и даже смартфона.

Представьте ситуацию, когда вместо менеджера вы поручаете позвонить роботу, и не просто проинформировать, а, например, уточнить параметры доставки, согласовать удобное время – и все это автоматически сохраняется в данных бизнес-процесса [2]. Фантастика? Уже нет. ELMA и iVoice Tech представляют голосовых роботов, которые не просто информируют. Они способны получить у собеседника значимую информацию и передать ее дальше в рамках бизнес-процесса.

**Заключение.** Таким образом, наряду с простым и понятным интерфейсом система обладает огромными функциональными возможностями, которые позволяют обеспечить качественную реализацию самых сложных технических потребностей бизнеса.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. ELMA [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.elma-brm.ru/>. – Дата доступа: 10.05.2020.

2. Громов, А.И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А.И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 367 с.

УДК 658.511.1

#### **КАК ВЫБРАТЬ ПРОГРАММУ ДЛЯ ПЛАНИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

*Т.А. Проживальская, А.А. Чешун, студенты группы 10507117 БНТУ,  
научный руководитель – старший преподаватель Т.А. Петровская*

*Резюме – В данной статье проводится сравнительный анализ двух программ для планирования бизнес-процессов: BYPLAN и Project Expert*