

NEAT-ОЦЕНКА АБВУУ КАК ПОСТАВЩИКА РЕШЕНИЙ

Process Discovery & Mining

Сегмент рынка: общий

Введение

Настоящий отчет подготовлен аналитиками NelsonHall специально для АБВУУ и содержит данные, полученные в результате оценки поставщиков технологий Process Discovery & Mining в общем рыночном сегменте. Оценка проводилась с использованием собственной методологии NelsonHall для оценки поставщиков – NEAT. Отчет содержит диаграмму, созданную на основании оценки показателей работы поставщиков, сводный анализ АБВУУ как поставщика технологий Process Discovery & Mining и прогноз по развитию рынка.

Методология NelsonHall для оценки вендоров (NelsonHall Vendor Evaluation & Assessment Tool, NEAT) используется для анализа работы поставщиков решений Process Discovery & Mining. Инструмент NEAT позволяет сотрудникам, ответственным за стратегический выбор решений, оценить возможности систем по целому ряду критериев с учетом бизнес-требований, выявлять наиболее перспективных поставщиков вообще и, в частности, находить лучших вендоров в области интеллектуального анализа бизнес-процессов, автоматизации и оптимизации.

Поставщики решений оценивались как с точки зрения «способности принести непосредственную пользу уже сейчас», так и «способности удовлетворить потребности заказчика в будущем». По результатам оценки поставщики были распределены на четыре категории: «лидеры», «успешные», «инноваторы» и «ведущие игроки».

Оценивались следующие поставщики: АБВУУ, BusinessOptix, Celonis, EdgeVerve, Kryon, Lana Labs, myInvenio, NICE Systems, Process Diamond, QPR Software, Signavio, Skan, Software AG, UiPath и UpFlux.

Более подробное описание методологии NEAT приведено в конце отчета.

NEAT-оценка: Process Discovery & Mining (общий сегмент)



(Категории на картинке по часовой стрелке, начиная с верхнего левого квадрата: «успешные», «лидеры», «инноваторы», «ведущие игроки»)

NelsonHall относит **ABBY** к категории лидеров в общем рыночном сегменте (см. диаграмму). В этом рыночном сегменте ABBYY способна удовлетворить потребности заказчиков в будущем и принести уже сейчас непосредственную выгоду своим клиентам, нуждающимся в интеллектуальном анализе бизнес-процессов.

К лидерам отнесены поставщики с более высокой (по сравнению с конкурентами) способностью принести непосредственную пользу клиентам и удовлетворить их будущие потребности.

Потенциальные пользователи Process Discovery & Mining решений могут ознакомиться с методологией NEAT для оценки этих решений (в общем рыночном сегменте) [здесь](#).

Оценка ABBYY как поставщика

Обзор решения

ABBYY Timeline – комплексная платформа для анализа и эффективного управления бизнес-процессами.

Основные возможности:

- сбор, извлечение, преобразование и загрузка данных;
- анализ процессов;
- улучшение процессов;
- мониторинг процессов;
- прогнозирование событий.

Данные извлекаются и загружаются в ABBYY Timeline по мере выполнения рабочих процессов, что позволяет быстрее их отслеживать и анализировать (в некоторых сценариях в режиме реального времени), а не строить каждый раз новую модель с нуля.

Для проверки процесса на соответствие регламенту используются настраиваемые протоколы (бизнес-правила), такие как допустимое количество возвратов на предыдущий шаг, осуществление двойного контроля на важных этапах процесса, или соблюдение сроков SLA.

ABBYY Timeline включает в себя готовые инструменты для оптимизации процессов, например, анализ «узких мест» и «анализ рабочего потока». Инструмент анализа «узких мест» помогает выявить, на какие задачи в ходе процесса тратится больше всего времени и как это влияет на его общую производительность и пропускную способность, чтобы выявить лучшие этапы для автоматизации и улучшения. Инструмент «анализ рабочего потока» помогает разобраться в бизнес-процессах с большим количеством ручного труда, сделать их более эффективными и подготовить к автоматизации.

В ABBYY Timeline используются дашборды с интуитивно понятными интерфейсами, которые не требуют дополнительной настройки и программирования. С их помощью можно сразу наглядно увидеть динамику процесса и основные причины происходящего, что обеспечивает непрерывную оптимизацию работы.

ABBYY Timeline также позволяет прогнозировать будущее состояние процесса на основе исторических и текущих данных. Благодаря машинному обучению решение позволяет понять, как будет развиваться процесс в дальнейшем и какие действия необходимо предпринять.

Также ABBYY Timeline позволяет в режиме реального времени отслеживать ход выполнения процесса и вовремя корректировать его. Например, можно проинформировать сотрудников с помощью SMS- и email-уведомлений о текущей ситуации в процессе, через web-сервис передать оперативную информацию в ИТ-систему, запустить программного робота для исправления ситуации. Уведомления настраиваются в пользовательском интерфейсе. Можно изменить ранее сохраненный набор оповещений или создать новый запрос.

ABBYY Timeline предлагается в качестве самостоятельного сервиса. Цена рассчитывается с учетом двух факторов: количество проектов (обычно равно количеству процессов) и объем обрабатываемых данных.

Обязательства ABBYY в связи с Timeline распределены в соотношении 65/35 между ABBYY и ее партнерами. Компания продолжает усиливать сотрудничество со стратегическими партнерами в области RPA (в частности с Blue Prism и UiPath).

Компания ABBYY стремится к тому, чтобы 70% ее бизнеса приходилось на автоматизацию процесса, а 30% – на интеллектуальную обработку информации. ABBYY полагает, что решение Timeline идеально подходит для финансового сектора, здравоохранения, страхового сектора, роботизации бизнес-процессов и управления логистическими цепочками.

Финансовые показатели

Компания ABBYY не раскрывает информацию о доходах от продаж решения Timeline, но указывает, что более 50% сделок – это продажи Timeline в качестве самостоятельного решения, а не в совместных проектах с другими решениями ABBYY.

Преимущества

- Встроенный набор средств для переноса исходных данных из информационных систем (ETL) сильно упрощает и ускоряет подготовку данных для последующего анализа
- Широкий набор готовых инструментов аналитики с интуитивно понятными интерфейсами, не требующих дополнительной настройки и программирования
- Возможность пользователю самому создавать, изменять и отслеживать различные показатели по процессу без привлечения разработчиков.
- Решение анализирует динамику процесса и предсказывает вероятный исход событий, что дает возможность внести оперативные корректировки во время проблемной ситуации или определить возможности для автоматизации.

Недостатки

- Недостаточно развита функциональность для создания собственных инструментов аналитики
- Недостаточно развит инструмент анализа корневых причин нарушений процесса
- Недостаточно развиты возможности для моделирования возможных изменений (what-if) и оценки их влияния на текущий процесс

Стратегическое развитие

В настоящий момент ABBYY разрабатывает решение под рабочим названием «Timeline for Capture», которое объединит возможности Timeline и традиционные возможности BI-решений для управления и оптимизации работы платформ ABBYY FlexiCapture и ABBYY Vantage.

ABBYY планирует использовать свои разработки в области искусственного интеллекта и машинного обучения для расширения возможностей встроенных инструментов анализа в Timeline, в том числе добавить автоматизированный анализ корневых причин нарушений процесса, автоматический подбор оптимального следующего шага в процессе и моделирование сценариев развития процесса.

В части анализа задач ABBYY планирует добавить функции автоматического сбора информации о ручных пользовательских действиях с целью их последующей контекстной группировки в цепочки рутинных операций (например, запись в журнал событий в Salesforce или email-рассылка).

ABBYY работает над расширением функциональности мониторинга операционных показателей процесса в реальном времени, а также над возможностями добавлять заметки и аннотации для совместной работы пользователей над проектом.

Компания также прорабатывает специализированные отраслевые решения для финансового сектора, здравоохранения, страхования и логистики.

Перспективы

Платформа ABBYY Timeline разработана специально для бизнес-пользователей. В частности, она позволяет преобразовывать данные без дополнительных затрат на разработку и задавать собственные показатели эффективности, чтобы осуществлять мониторинг процессов в реальном времени. Благодаря наличию более 20 встроенных инструментов аналитики, решение позволяет быстро получать ответы на самые сложные вопросы, для которых ранее потребовалось бы огромное количество времени и штат сотрудников. В то же время система не позволяет самостоятельно создавать пользовательские инструменты аналитики. В ABBYY Timeline отсутствует ряд функциональных возможностей, которые реализованы у некоторых конкурентов на базе ИИ и машинного обучения. Однако судя по стратегическим планам компании, ABBYY знает об этих недостатках и намерена их доработать.

В планах компании дополнить решение ABBYY Timeline возможностью использовать в анализе процессов неструктурированные данные, чтобы находить неочевидные закономерности и возможности для развития бизнеса, такой подход, скорее всего, приведет к появлению на рынке уникального продукта.

Анализ рынка Process Discovery & Mining

Обзор

Ранее Process Discovery и Process Mining решения дополняли друг друга. Но сейчас на рынке наблюдается тенденция к слиянию двух этих направлений, так как компании осознают потребность в получении более полного представления о своих процессах. Оба класса решений помогают повысить прозрачность бизнес-процессов компании, но с разных сторон.

- Process Discovery – это системы, которые изучают деятельность компаний с помощью данных, собранных с рабочих компьютеров. Ежедневная работа сотрудников со структурированными данными, как правило, основана на наборе predetermined правил, а при работе с неструктурированными данными решение для каждого конкретного случая принимается индивидуально. В реальных бизнес-процессах применяются и структурированные, и неструктурированные данные. Цель *Process Discovery* – выявить процессы, которые можно роботизировать или организационно оптимизировать, чтобы уменьшить количество рутинных задач.
- Process Mining – это системы, которые изучают деятельность компаний на основании бизнес-показателей и результатов деятельности организации в информационных системах. Изначально Process Mining понимался только как визуализация и анализ данных из журналов событий. Однако сейчас он включает в себя также моделирование, оптимизацию процессов, мониторинг и прогнозирование событий.

Поставщики Process Discovery систем интегрируют в свои решения функциональность Process Mining решений, что позволяет компаниям в реальном времени контролировать эффективность любых бизнес-процессов. Аналогичным образом поставщики Process Mining систем добавляют к своим решениям возможности Process Discovery систем, что помогает клиентам лучше понять, как в реальности устроен процесс, получать подробную информацию о производительности сотрудников, узких местах и возможных рисках для бизнеса.

Обычно Process Discovery и Process Mining решения имеют следующие возможности:

- *ETL (извлечение, преобразование и загрузка данных)* – встроенный набор средств для переноса исходных данных из информационных систем с целью их дальнейшего анализа;
- Анализ действий пользователей – ПО для сбора данных, переменных окружения и действий пользователей на рабочих компьютерах; для анализа получаемых потоков данных используются технологии ИИ и машинного обучения;
- Проверка соответствия бизнес-процессов – анализ, насколько текущие процессы соответствуют внутренним правилам организации и общепринятой практике;
- Анализ корневых причин нарушений процесса – выявление факторов, влияющих на работу процесса и его результаты;
- Моделирование процесса – возможность моделировать поведение процесса с целью понять, как на нем отразятся предлагаемые изменения;
- Поддержка рабочего процесса – выстраивание четких последовательностей операций бизнес-процесса, что позволяет выполнять проверку соблюдения требований регулирующих органов, осуществлять автоматическое документирование процесса, распределять задачи между работниками, облегчать совместную работу сотрудников и взаимодействие с программными роботами.

Потребности клиентов

Для заказчиков ключевые преимущества решений при выборе поставщика решения Process Discovery & Mining – это:

- простота построения карты процессов и повышение прозрачности операций;
- возможность сократить временной цикл процесса и улучшить его показатели;
- возможность определять корневые причины отклонений процесса;
- возможность определить, как изменения в процессе повлияют на KPI;
- возможность обнаружить действия и процессы, которые можно автоматизировать, и просчитать эффект такой автоматизации;
- возможность отслеживать соответствие действующего процесса нормативным требованиям регулирующих органов, повышать производительность сотрудников и сокращать длительность процесса;
- возможность сократить время на разработку и внедрение программных роботов (RPA).

Размер рынка и его рост

NelsonHall оценивает мировой рынок Process Discovery & Mining в \$566,5 млн. К 2024 году его объем должен вырасти до ~\$5,4 млрд (ожидаемый средний годовой рост – 57%). Из-за пандемии COVID-19 рост в 2020 году окажется ниже ожидаемого, так как в ряде сегментов компании сократили свои расходы, однако в последующие годы ожидается увеличение инвестиций в оптимизацию рабочих процессов.

На долю Европы приходится 56% рынка Process Discovery & Mining, на США – 33%, и на азиатско-тихоокеанский регион – 21% соответственно. Несмотря на пандемию, ожидается, что в США инвестиции в эти решения будут расти быстрее всего.

Наибольшим спросом решения Process Discovery & Mining пользуются у банковского и финансового сектора — 34% от всего рынка. До глобальной пандемии сектор здравоохранения относили просто к быстрорастущему, однако в связи с текущей ситуацией в мире ожидается, что его рост ускорится. Так как стоимость лечения во многих странах продолжает расти, будет увеличиваться спрос на технологии, позволяющие оптимизировать процессы медицинских учреждений: повысить скорость и качество процессов, отказаться от ненужных процедур и сократить время пребывания пациента в больнице.

Факторы успеха

Ниже приведены ключевые факторы успеха для поставщиков Process Discovery & Mining решений.

- *Гибкое ценообразование.* Успешные вендоры применяют гибкую ценовую политику в зависимости от объема обрабатываемых данных, количества пользователей и требуемой функциональности, которая максимально учитывает потребности клиентов.
- *Простота извлечения, преобразования и загрузки данных.* Принимая во внимание разнообразие информационных систем, используемых клиентами, успешные поставщики не только предлагают широкий набор готовых коннекторов, но также стремятся упростить для клиентов извлечение, преобразование и загрузку данных.
- *Повышение прозрачности бизнес-процессов.* Лучшие поставщики позволяют

клиентам собирать данные о процессах из разных источников (например, из корпоративных систем и программ, из мобильных приложений, из подключенных IoT-устройств, а также напрямую от сотрудников через интервью и опросы), что дает организациям более точное представление о том, как осуществляется работа.

- *Простота использования.* Успешные поставщики не только предлагают клиентам широкий набор инструментов анализа, позволяющих быстро понять, как выполняется та или иная работа и какое влияние она оказывает на общий бизнес-процесс, но также делают эти инструменты простыми в использовании, чтобы даже неспециалисты, представители заказчика, смогли самостоятельно разработать дополнительные инструменты и метрики для своей организации.
- *Понимание процессов, ориентированное на результат.* Успешные поставщики помогают клиентам получить необходимый уровень понимания бизнес-процессов, что, в свою очередь, позволяет клиентам достичь желаемых бизнес-показателей.
- *Помощь в трансформации организации.* Лидирующие вендоры предоставляют не только инструменты анализа текущих бизнес-процессов клиента, но и дают возможность планировать, осуществлять и отслеживать будущие трансформации бизнес-процессов, за счет функциональности для оценки влияния изменений в процессе, воспроизведения общепринятых мировых успешных практик, оптимизации взаимодействия внутри компании и мониторинга бизнес-показателей организации.

Перспективы

В ближайшие годы следует ожидать следующих тенденций.

- Использование различных новых типов источников данных. Анализ событий на основе данных из информационных систем или на основе записи действий пользователей позволяет детально исследовать бизнес-процессы, но ценные данные имеются и в других источниках (на смартфонах, IoT-устройствах, в голосовых интерфейсах).
- Решения класса Process discovery будут развивать функциональность двустороннего взаимодействия с пользователем. Для получения выгоды от анализа процессов важно предпринимать необходимые действия не только постфактум, но и в ходе выполнения работы (например, для обеспечения соответствия общепринятым практикам, соблюдения требований регулирующих органов, прескриптивного обучения).
- ИИ и машинное обучение будут применяться по-разному в зависимости от задач и специфики каждой организации, учитывать внутренние правила и регламенты, доступность ресурсов и целевые бизнес-показатели.
- Более продвинутые возможности интеграции с DPA и RPA-системами позволят значительно сократить время на внедрение, сразу оценить бизнес-эффект и влияние программных роботов на основные показатели организации.
- Вендоры будут предоставлять партнерам широкие возможности для создания узкоспециализированных отраслевых инструментов и решений на базе единой платформы, которые будут распространяться с помощью маркетплейсов.
- Рост предложений универсальных решений в результате формирования партнерств, слияний и поглощений. Доказательством служат события последнего года, когда поставщики решений для анализа процессов объединялись с разработчиками программных роботов (Kryon объявила, что Software AG будет предлагать ее технологию для исследования процессов, ABBYY приобрела TimelinePI, а UiPath приобрела ProcessGold).

Методология NEAT-оценки поставщиков в обзоре рынка Process Discovery & Mining

Разработанная компанией NelsonHall методология для оценки поставщиков (NEAT) предназначена для сотрудников, ответственных за подбор, анализ и стратегический выбор решений. NEAT является частью программы Speed-to-Source компании NelsonHall. NEAT – это независимая оценка поставщиков, которая выстраивается по двум осям координат: вертикальная – возможность решения принести непосредственную пользу уже сейчас; горизонтальная – возможность удовлетворить будущие потребности клиента. Вторая ось дает базовое понимание, насколько поставщик решения может быть полезен клиентам в новых проектах в перспективе нескольких лет.

Ось «возможность решения принести непосредственную пользу уже сейчас» базируется на критериях, перечисленных в Приложении 1. Данные критерии в основном отражают функциональную зрелость продукта, возможности поставки решения, выгоды для клиентов от использования решения и наличие реализованных проектов.

Ось «возможность удовлетворить будущие потребности клиента» базируется на критериях, перечисленных в Приложении 2. Данный критерий отражает возможности поставщика по поддержке клиента на протяжении срока действия договора. Среди таких критериев: уровень взаимоотношений, установленных с клиентом, наличие функциональности для реализации будущих потребностей клиента, уровень инвестиций в развитие продукта и финансовая стабильность поставщика.

Оцениваемые с помощью NEAT поставщики, как правило, являются лидерами в своей отрасли, однако в ходе оценки поставщики были распределены по следующим четырем категориям:

- **лидеры** – поставщики с более высокой (по сравнению с конкурентами) возможностью принести непосредственную пользу клиенту уже сейчас и возможностью удовлетворить будущие потребности клиента;
- **успешные** – поставщики с более высокой (по сравнению с конкурентами) возможностью принести непосредственную пользу клиенту уже сейчас, но пока не обладающие возможностью удовлетворить будущие потребности клиента;
- **инноваторы** – поставщики с более высокой (по сравнению с конкурентами) возможностью удовлетворить будущие потребности клиента, но пока не обладающие достаточной возможностью принести непосредственную пользу клиенту уже сейчас;
- **ведущие игроки** – иные значимые поставщики данного класса решений.

Для ранжирования игроков используются: оценки аналитических агентств (в основном применяются метрики, отражающие возможность принести непосредственную пользу клиенту уже сейчас) и данные, полученные в ходе интервью с действующими клиентами поставщиков решений (в основном для метрик, отражающих уровень партнерских взаимоотношений и способности удовлетворить будущие потребности клиентов).

С целью сделать оценку максимально полезной для потенциального покупателя (обычно это сотрудники, ответственные за поиск, анализ и выбор поставщика решений) участие в NEAT бесплатно для всех игроков рынка, а все ключевые поставщики получают приглашения к участию в самом начале проекта.

Приложение 1

**Возможность решения принести непосредственную пользу уже сейчас:
критерии оценки**

Оцениваемая категория	Критерии оценки
Предложение	<p>Легкость сбора и загрузки журналов событий; Количество готовых коннекторов и API-интерфейсов; Возможность сбора информации о действиях пользователя на компьютере; Возможность идентификации процессов на компьютере пользователя; Возможность наглядного представления времени, потраченного пользователем на различные операции; Сопоставление данных, полученных из информационных систем и действий пользователя на компьютере; Возможность фильтрации и группировки вариантов процессов; Количество готовых аналитических инструментов; Анализ коренных причин нарушений с использованием машинного обучения Простота проверки соответствия процесса внутренним регламентам, общепринятой практике и требованиям регулирующих органов; Возможность проактивного вмешательства в процесс; Наличие панелей мониторинга; Выявление процессов, подлежащих автоматизации; Автоматическое создание программных роботов; Поддержка последовательностей действий Моделирование изменений в процессах</p>
Поставка	<p>Партнерская сеть; Модель ценообразования и лицензирования продукта; Программы обучения</p>
Текущие клиенты	<p>Общая клиентская база в сегменте исследования и анализа процессов Клиенты в США Клиенты в Великобритании Клиенты в континентальной Европе Клиенты в остальной части Европы, на Ближнем Востоке и в Африке Клиенты в Азиатско-Тихоокеанском регионе Клиенты в Латинской Америке</p>
Выгоды от использования	<p>Выявление процессов, наиболее подходящих для автоматизации Сокращение времени на разработку и/или внедрение программных роботов Контроль за соответствием бизнес-процесса внутренним правилам и нормативным требованиям регулирующих</p>

органов

Анализ корневых причин отклонений в процессе

Снижение издержек за счет устранения повторов, ошибочных ответвлений и отклонений в процессе

Сокращение количества вариантов бизнес-процесса

Сокращение средней длительности процесса

Определение изменения отдельных бизнес-показателей в зависимости от вариантов процесса

Общий бизнес-эффект изменений

*Приложение 2***Возможность удовлетворить будущие потребности клиентов: критерии оценки**

Оцениваемая категория	Критерии оценки
Качество обслуживания клиентов	Насколько функциональность решения может быть полезна в будущих проектах клиента в рамках проектов Process Discovery & Mining; Качество обслуживания клиентов.
Уровень инвестиций	Уровень инвестиций в Process Discovery & Mining; Уровень инвестиций в технологии исследования основных процессов на компьютерах работников; Уровень инвестиций в готовые инструменты аналитики; Уровень инвестиций в технологии обнаружения и автоматизации обработки исключений; Уровень инвестиций в автоматическое создание программных роботов и проактивное вмешательство в процессы;

Дополнительную информацию о системе оценки поставщиков NEAT можно получить у менеджера по работе с клиентами компании NelsonHall (контактная информация приведена ниже).

Контактная информация

Компания NelsonHall с готовностью обсудит сотрудничество с вашей организацией. Пожалуйста, обращайтесь к нашему менеджеру по работе с клиентами: Гай Сондерс, guy.saunders@nelson-hall.com

Важное уведомление

Copyright © 2020 by NelsonHall. Все права защищены. Компания NelsonHall тщательно проверяет содержащуюся в отчете информацию, однако не несет ответственности за потери или издержки, вызванные неполнотой или неточностью предоставленной информации.

