



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ

CBGD: ThS. Hà Lê Hoài Trung

Email: *trunghlh@hcmuit.edu.vn*



BÀI 02

MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH

Business Process Modeling (BPM)

CBGD: ThS. Hà Lê Hoài Trung

Email: trunghlh@hcmuit.edu.vn



BÀI 2: MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH

1. Khái niệm
2. Vòng đời quản lý quy trình kinh doanh
3. Mô hình hóa quy trình kinh doanh
4. Kết luận



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



BÀI 2: MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH

1. Khái niệm

2. Business Process Management Lifecycle

3. Mô hình hóa quy trình

4. Kết luận

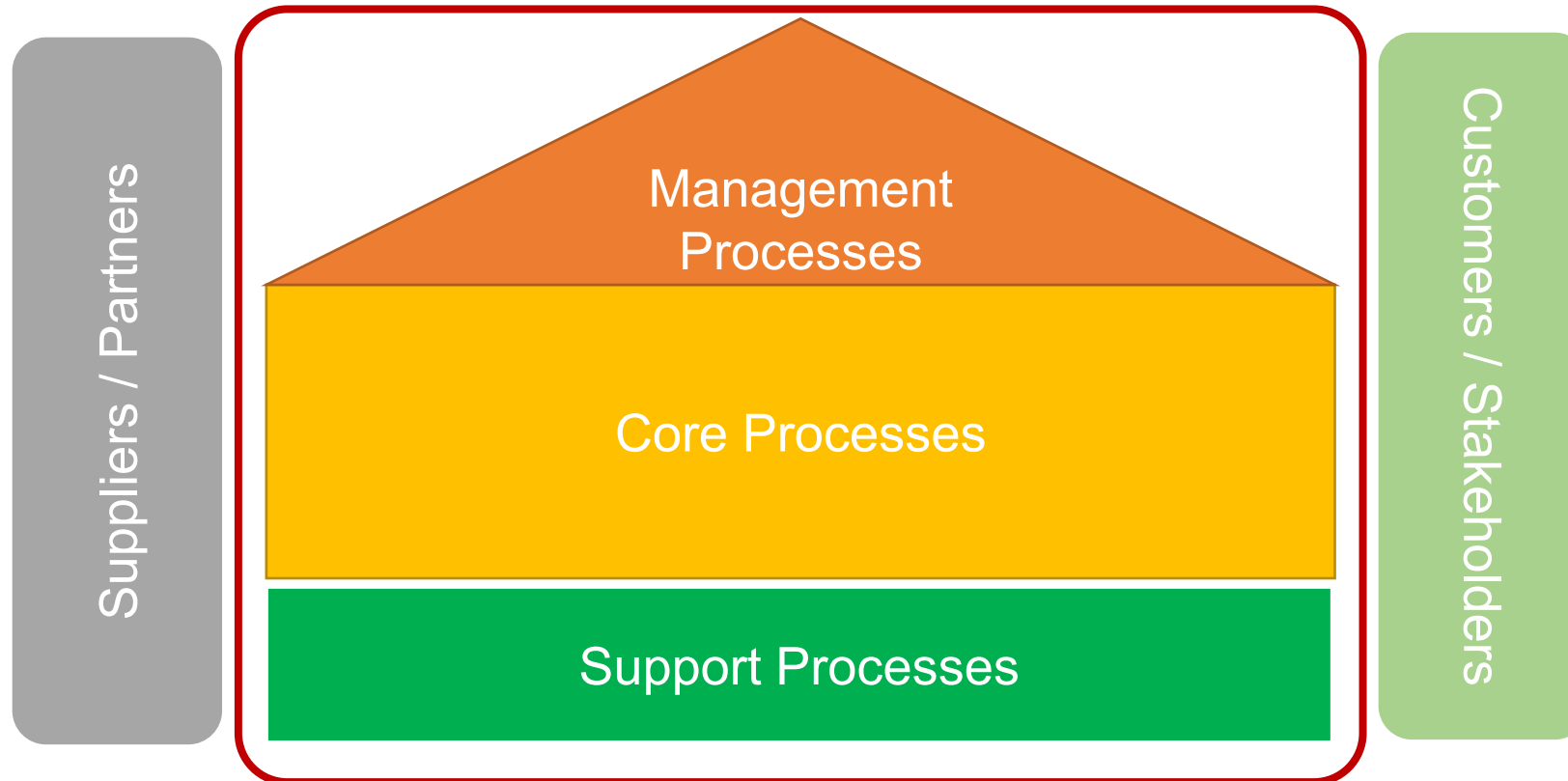


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



1. Khái niệm

1.1 Phân loại lớp quy trình?



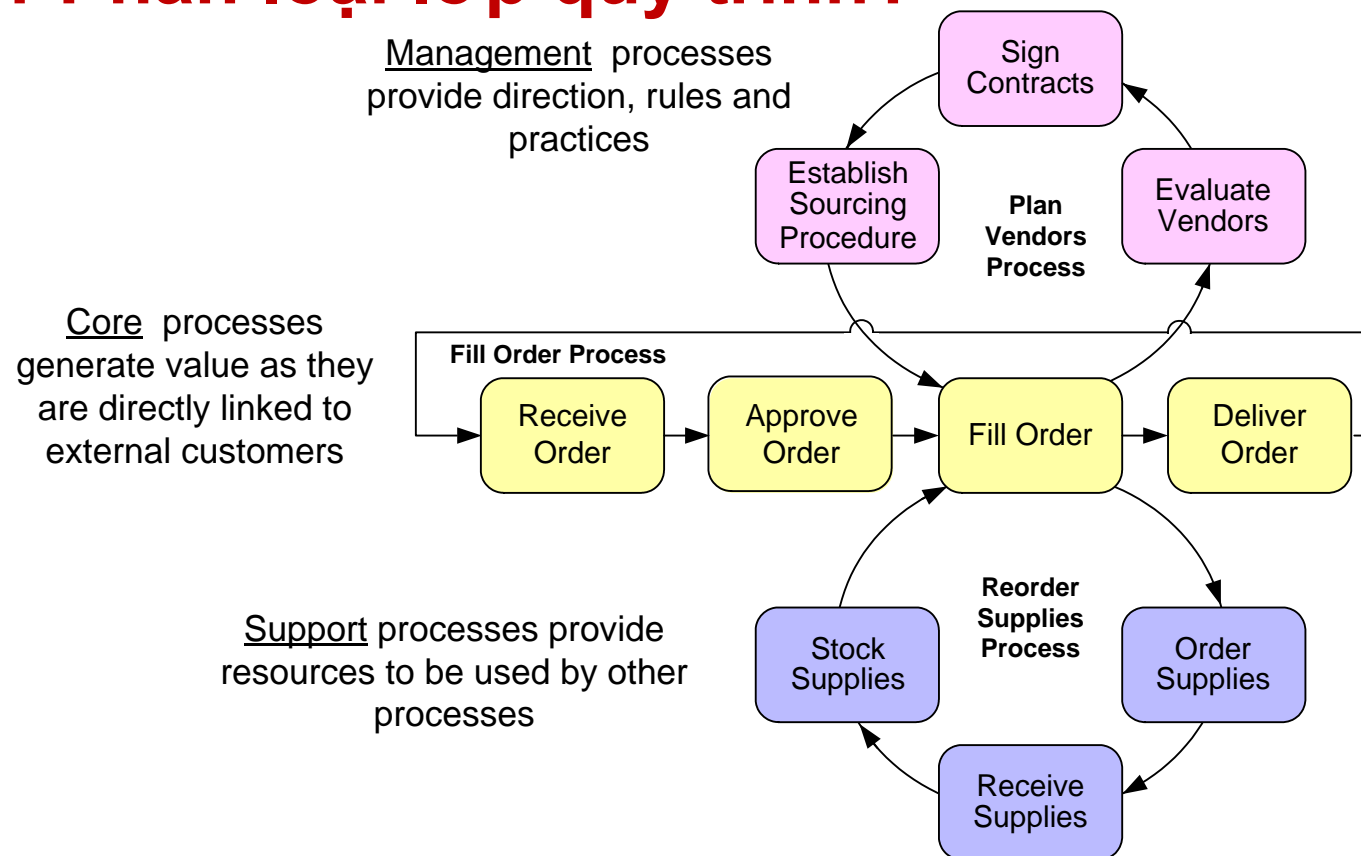
Nguồn: University of Tartu



MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH

1. Khái niệm

1.1 Phân loại lớp quy trình?



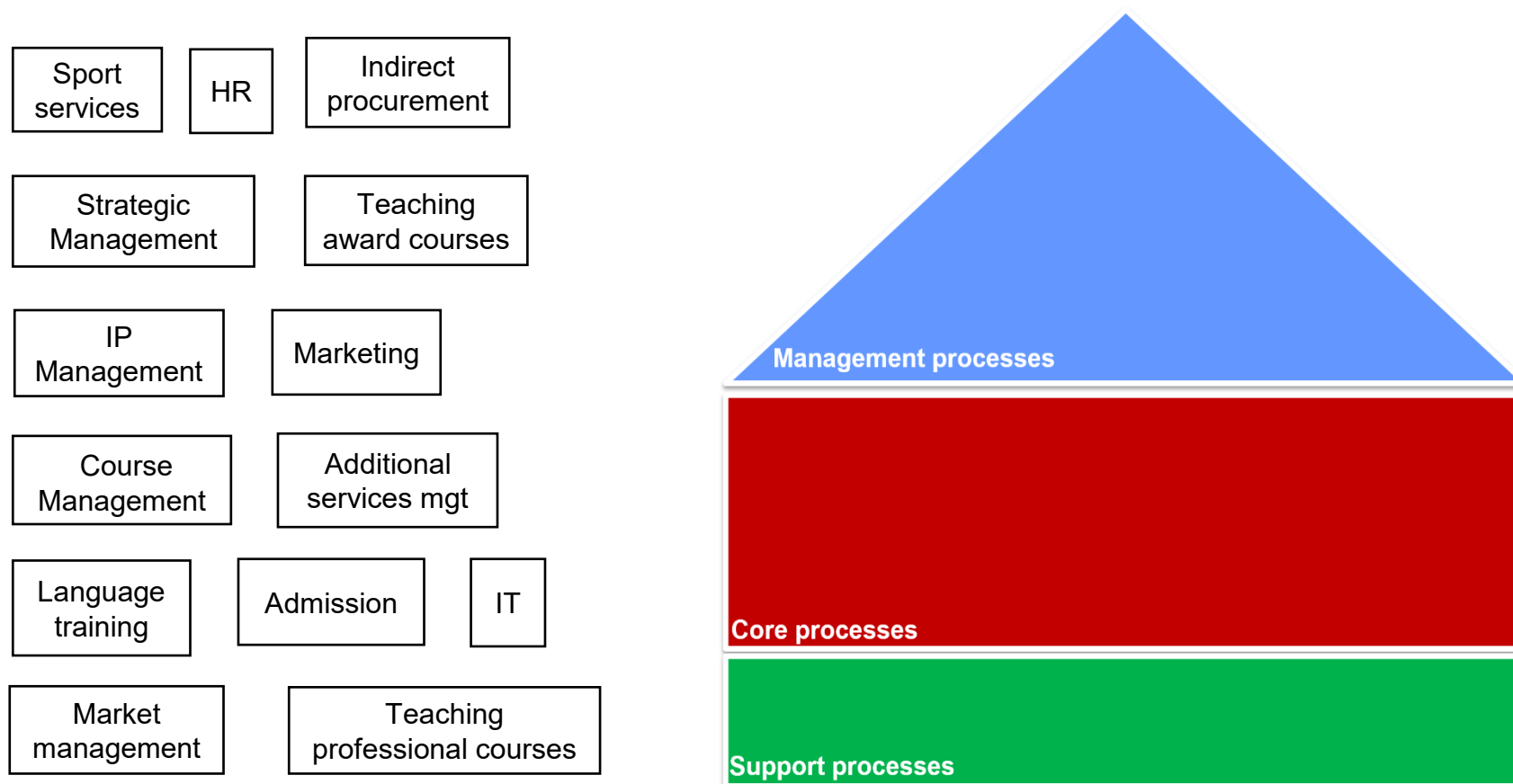
Nguồn: University of Tartu



MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH

1. Khái niệm

Ví dụ: phân loại các bộ phận sau vào mô hình trên (20 phút)



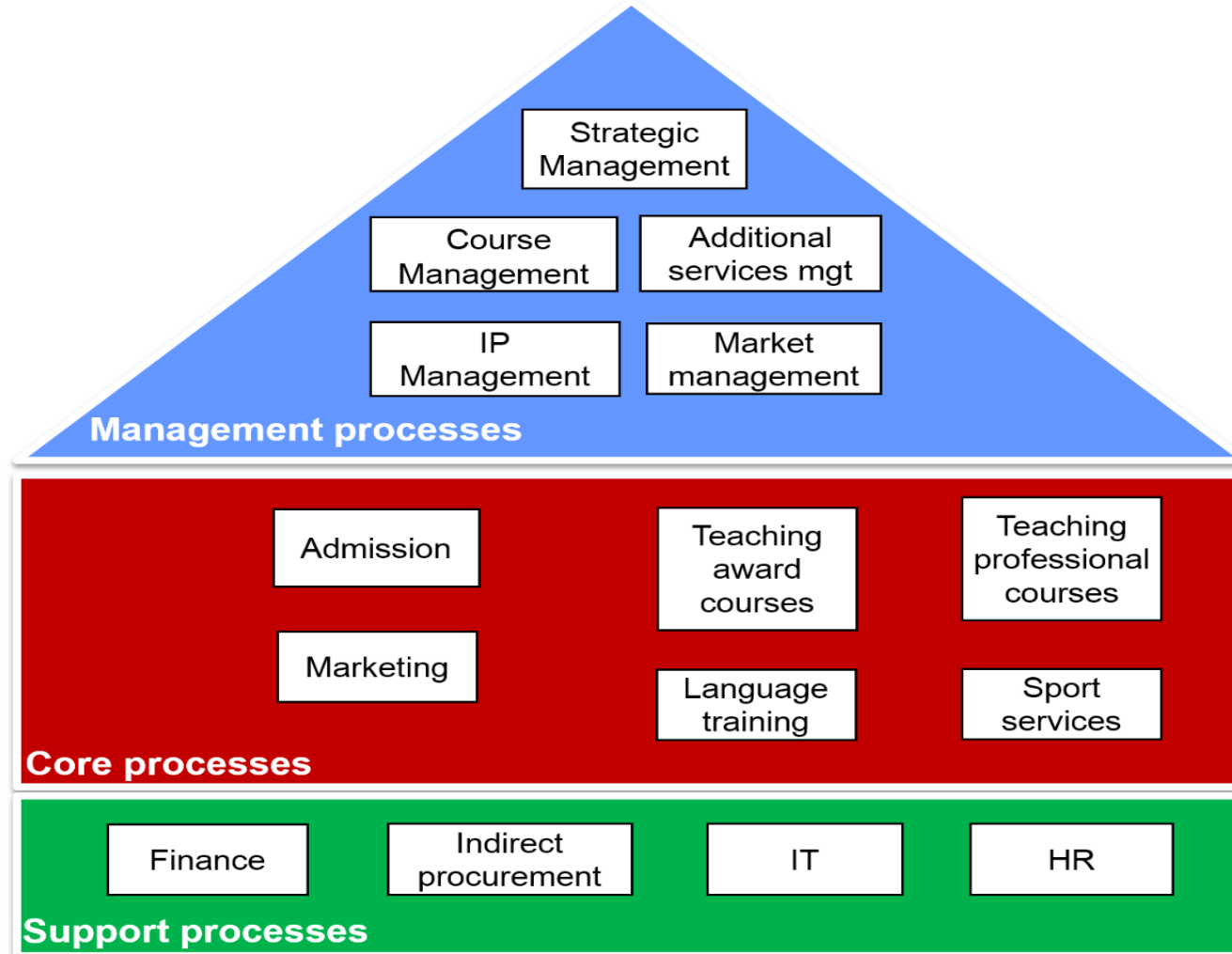
Nguồn: University of Tartu



MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH

1. Khái niệm

Đáp án:



Nguồn: University of Tartu

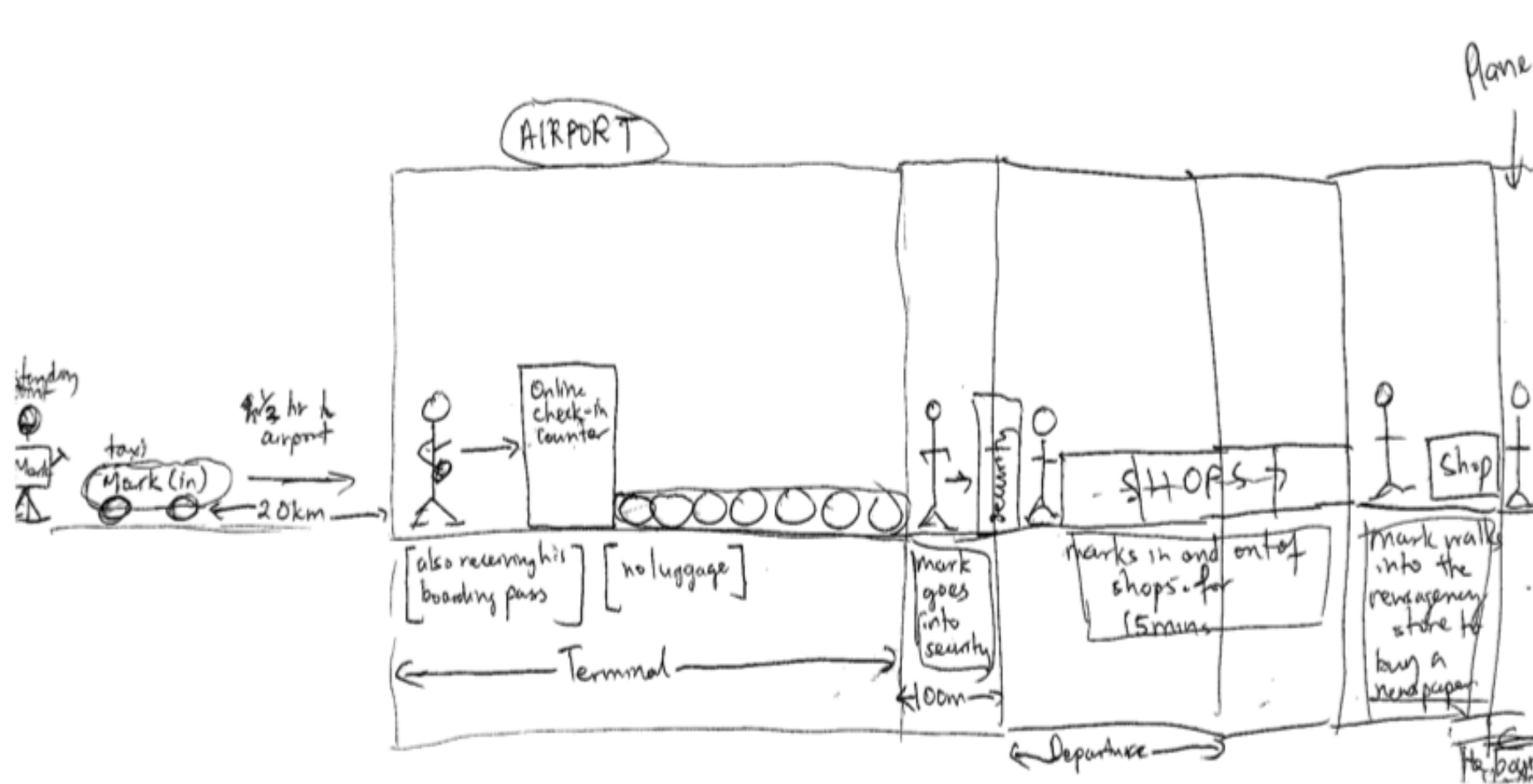


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



1. Khái niệm

1.2 Model?



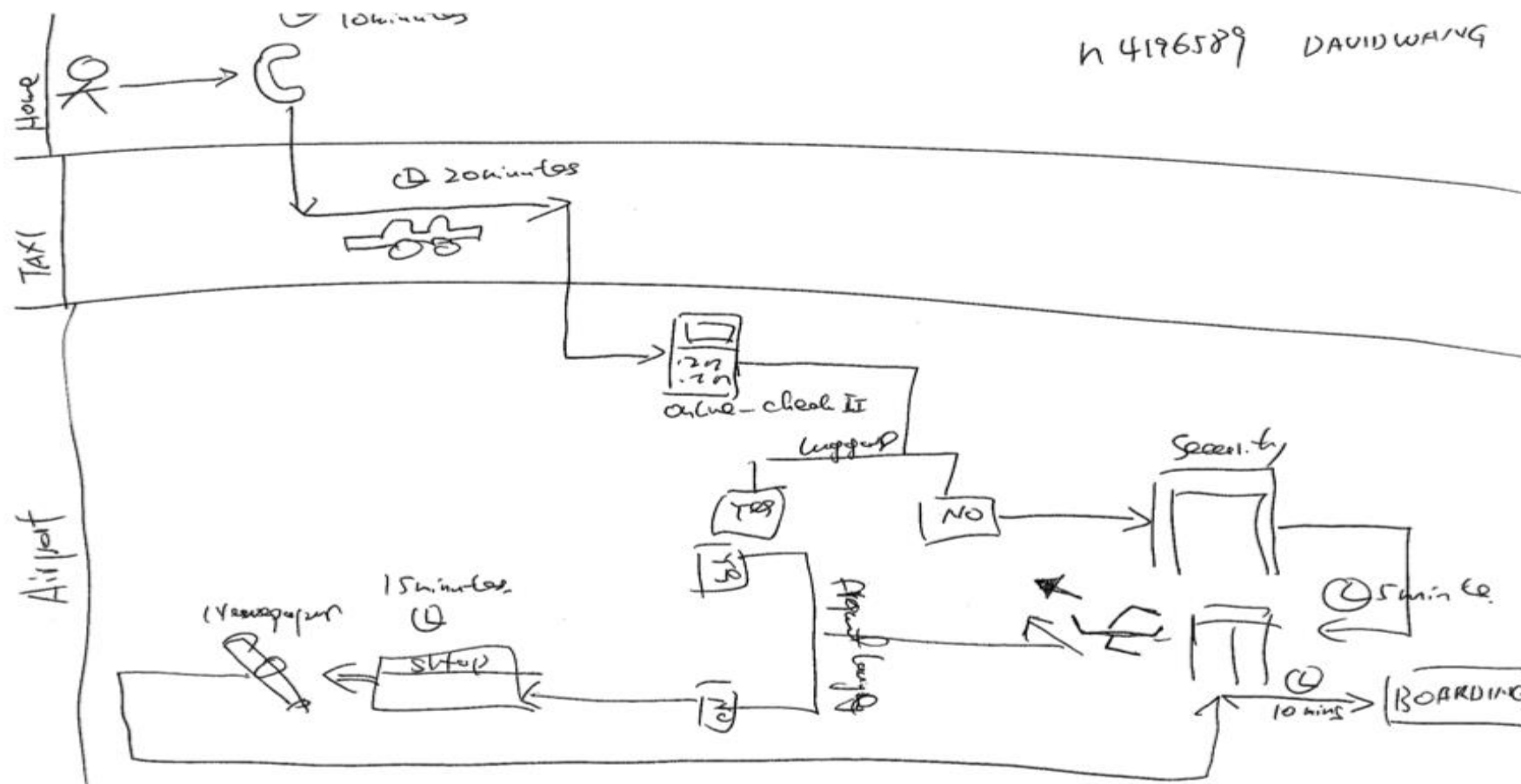


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



1. Khái niệm

1.2 Model?

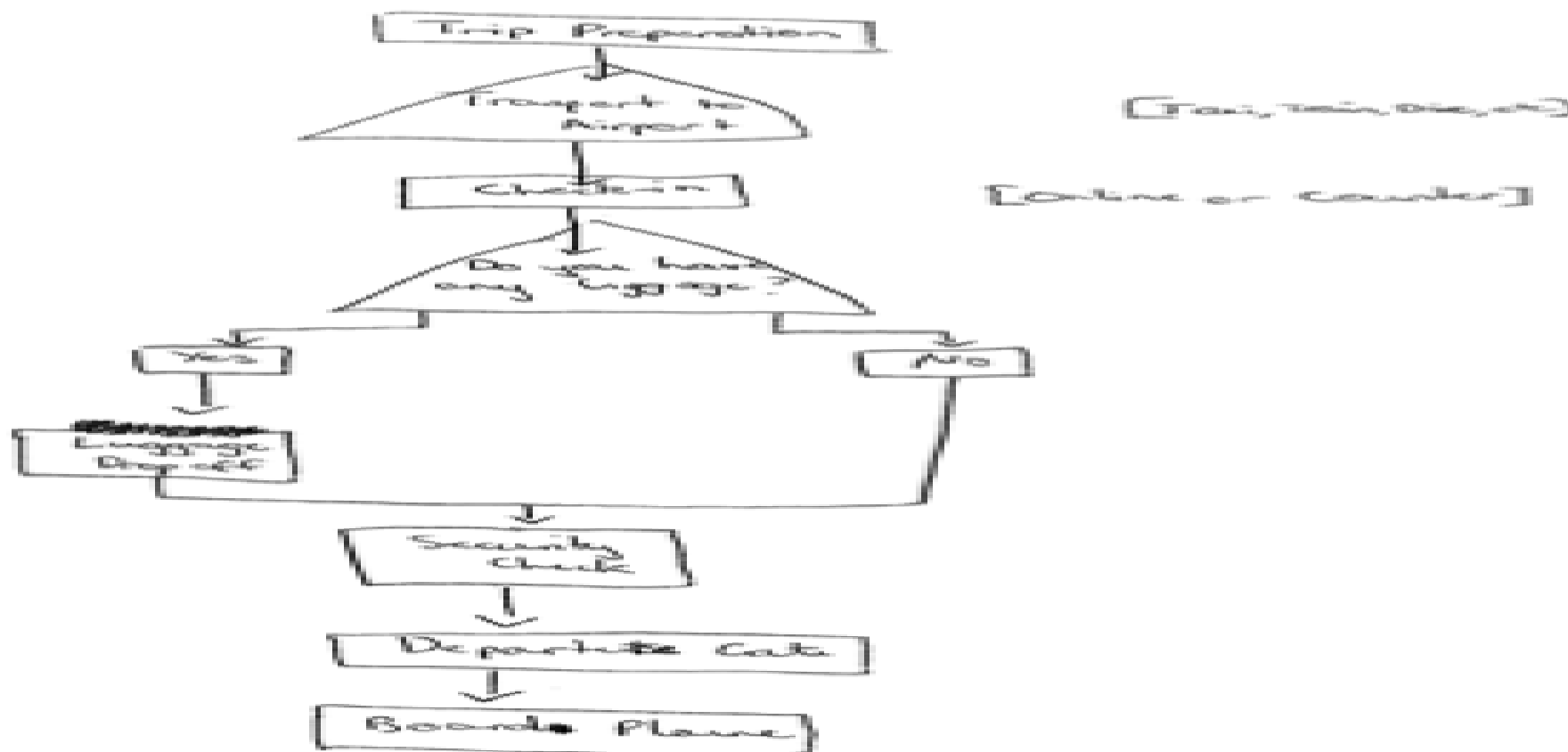




MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH

1. Khái niệm

1.2 Model?



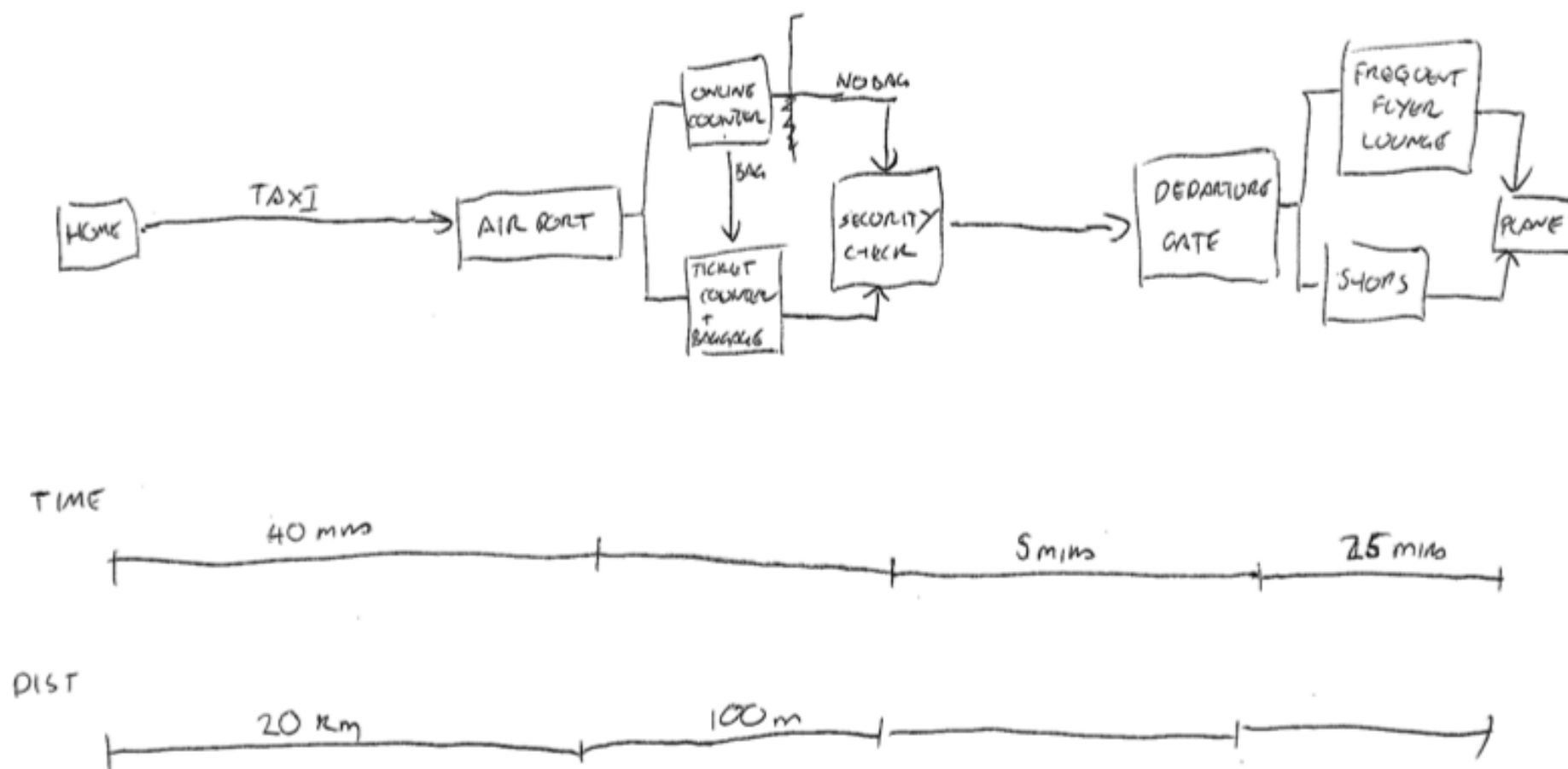


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



1. Khái niệm

1.2 Model?

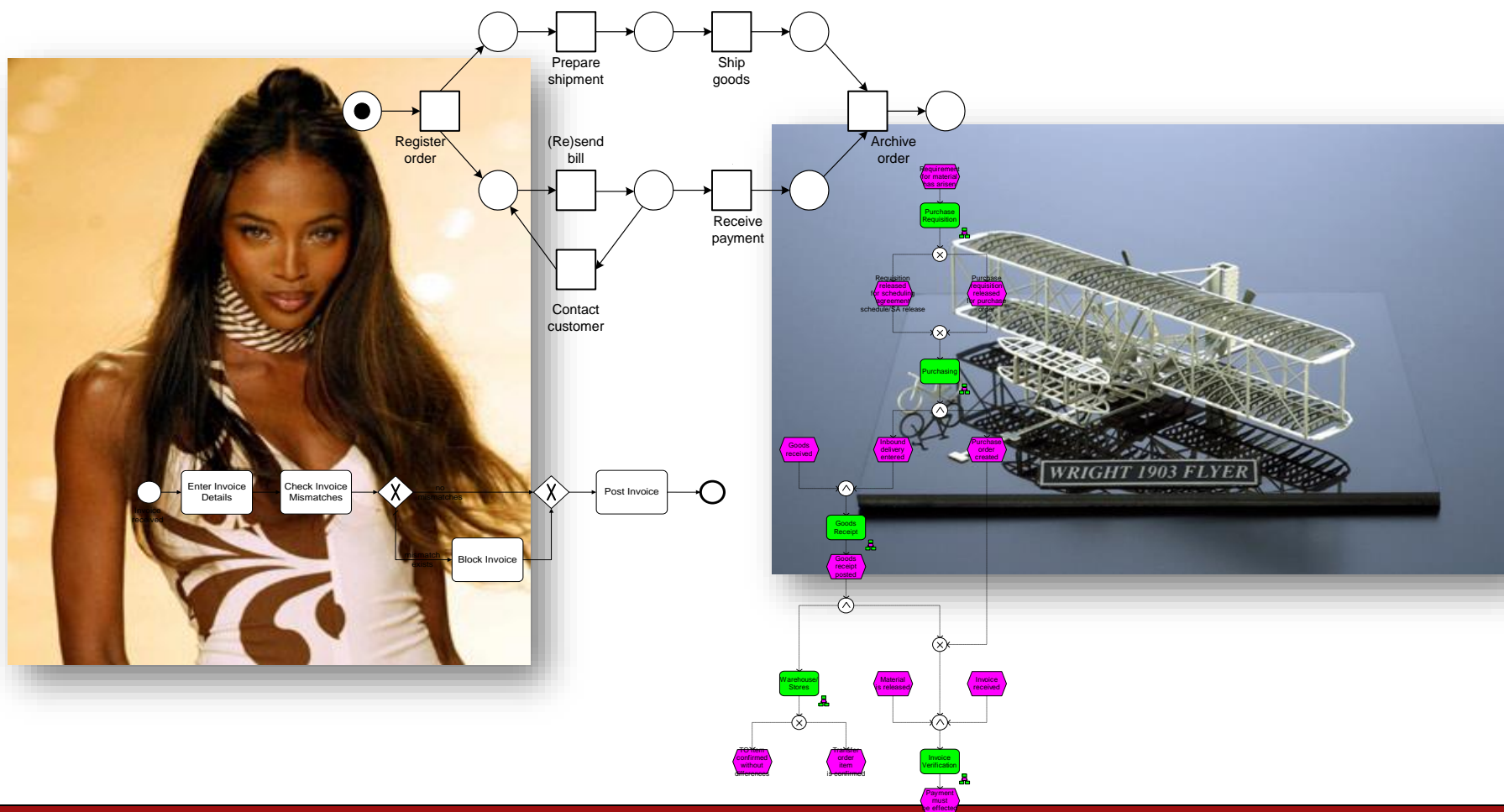




MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH

1. Khái niệm

1.2 Model?





MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH

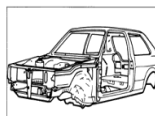


1. Khái niệm

1.2 Model?



Mô hình là sự trừu tượng hóa từ các hiện tượng trong thế giới thực, được phát triển với mục đích giảm độ phức tạp tổng thể.



Mô hình chỉ tổng hợp thông tin và ghi lại các khía cạnh có liên quan của thế giới thực



Các mô hình đang được phát triển trong một chủ đề cụ thể cho một đối tượng, mục tiêu cụ thể với mục đích tạo ra mô hình cụ thể.



no right/wrong, but relevant/irrelevant model



MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



1. Khái niệm

1.2 Model?

Mô hình là một đại diện của một số hiện tượng của thế giới thực được thực hiện để tạo điều kiện cho việc hiểu hoạt động của nó. Mô hình là một phiên bản đơn giản hóa và tổng quát hóa.





MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH

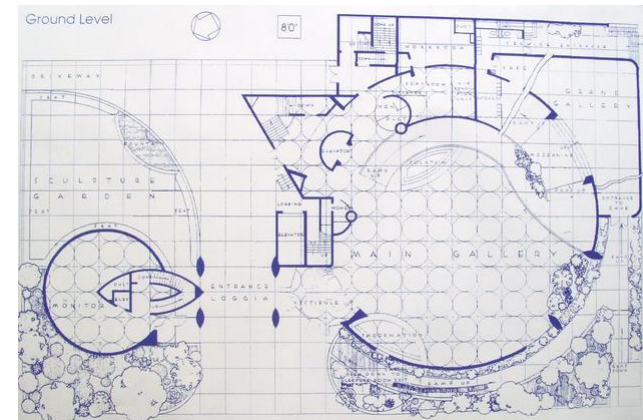


1. Khái niệm

1.2 Model?



?





MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



1. Khái niệm

1.3 Các thành phần của quy trình

- Activities (Các hoạt động)

- Yếu tố chủ động (VD: nhập đơn hàng)
- Tồn thời gian
- Cần nguồn tài nguyên
- Thay đổi trạng thái

- Events (Các sự kiện)

- Yếu tố bị động (vd: đơn hàng đã được đặt/hủy)
- Điều kiện
- Túc thời



MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



1. Khái niệm

1.3 Các thành phần của quy trình

- Business Objects or Data (Đối tượng kinh doanh hoặc dữ liệu)

- Các sản phẩm được tạo ra sau mỗi giai đoạn
- Sản phẩm vật lý hoặc dữ liệu
- Ví dụ:
 - Đơn hàng, đối tượng kỹ thuật số, ...

- Resource (Tài nguyên)

- Các thực thể tham gia vào quy trình
- Con người và hệ thống
- Ví dụ:
 - Nhân viên tài chính, nhân viên kinh doanh...
 - ERP, CRM, SAP,...



BÀI 2: MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH

1. Khái niệm
- 2. Business Process Management Lifecycle**
3. Mô hình hóa quy trình kinh doanh
4. Kết luận

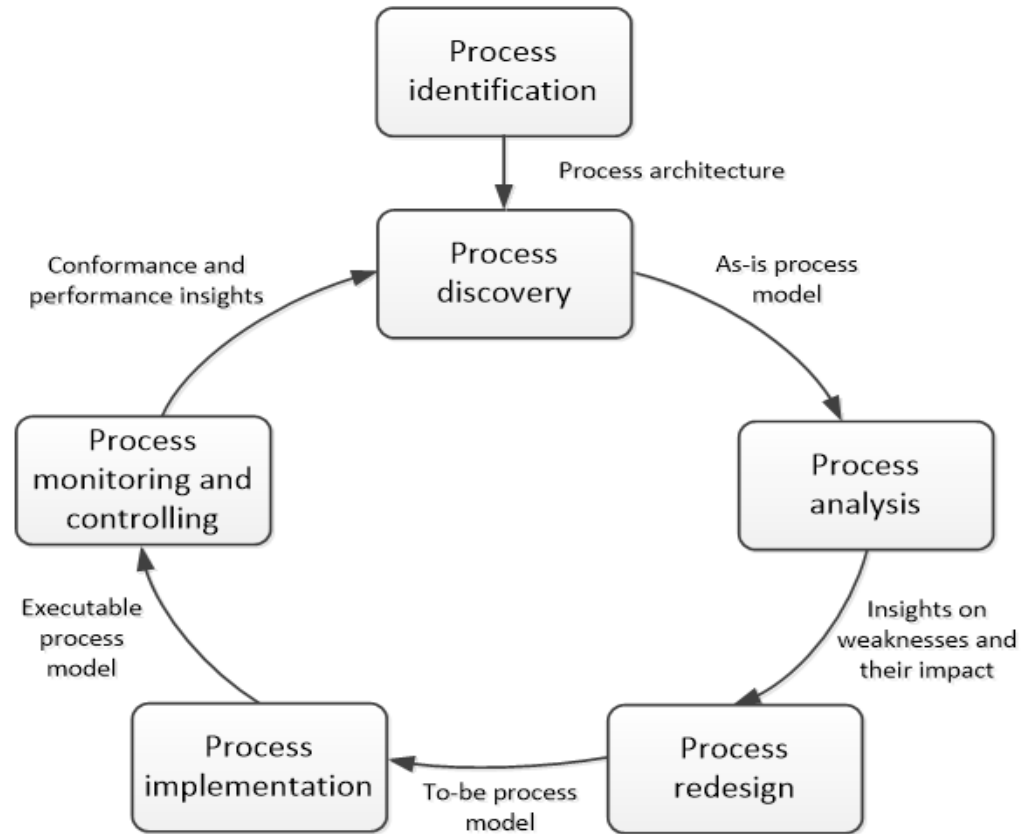


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



2. Business Process Management Lifecycle

2.1 BPM Lifecycle



Nguồn: University of Tartu

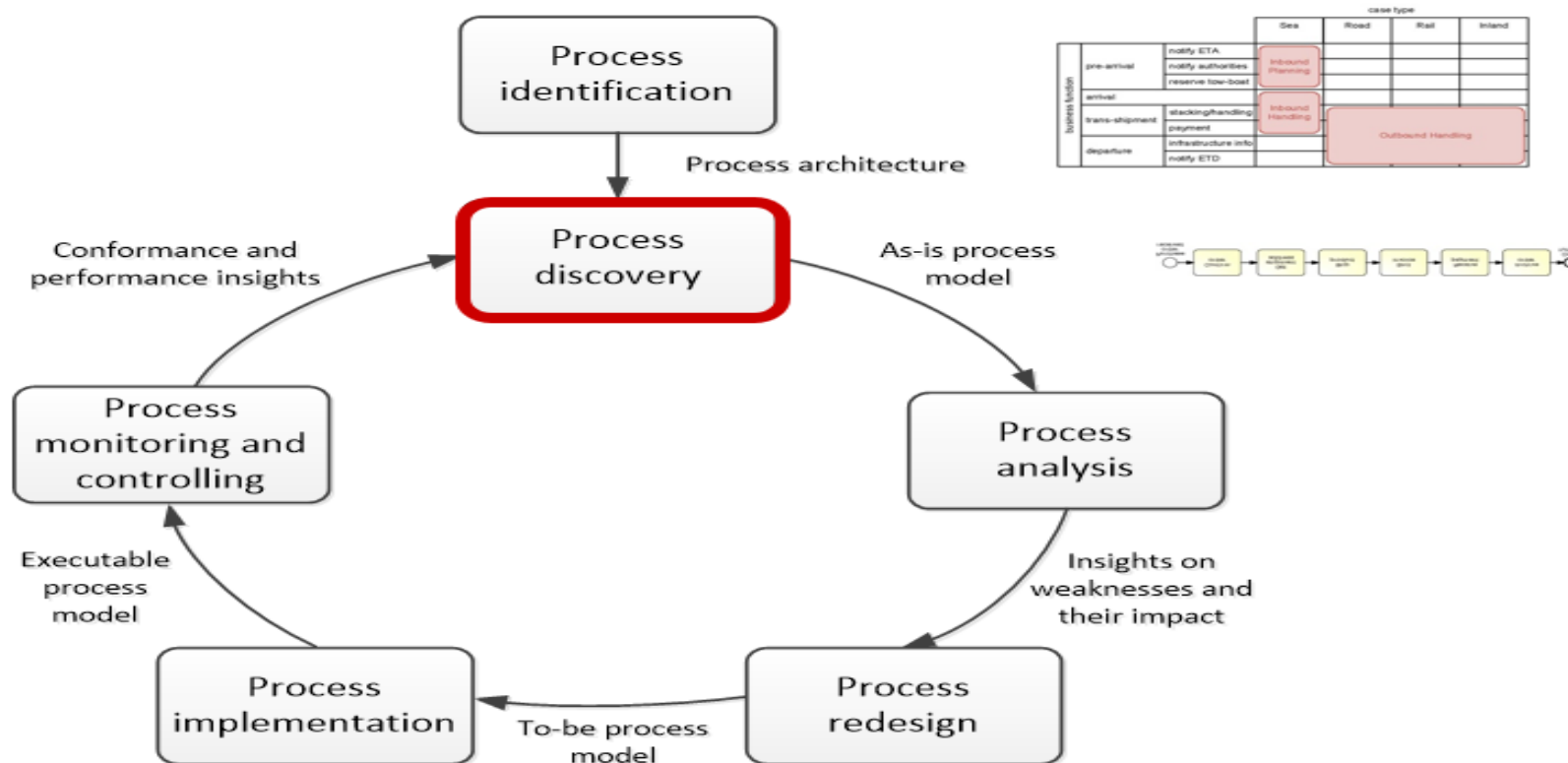


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



2. Business Process Management Lifecycle

2.1.1 Process Discovery



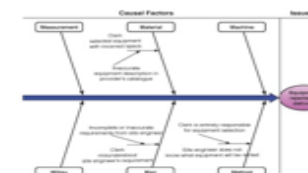
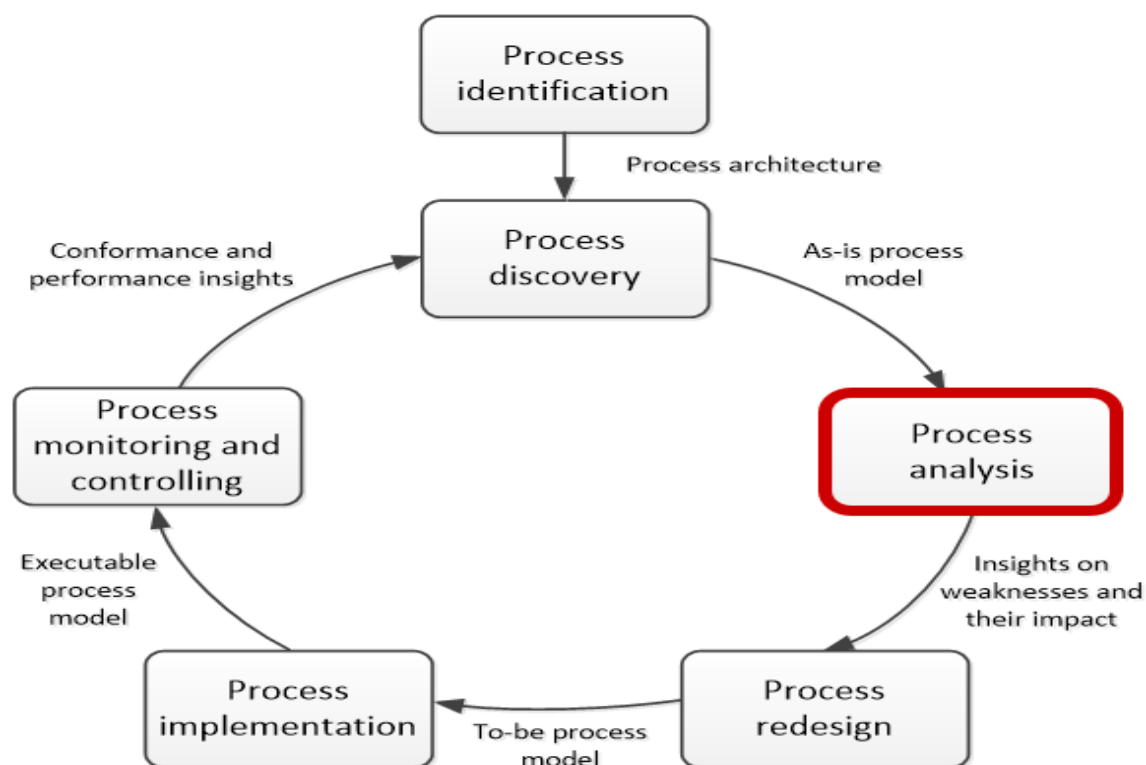
Nguồn: University of Tartu



MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH

2. Business Process Management Lifecycle

2.1.2 Process Analytics



Nguồn: University of Tartu

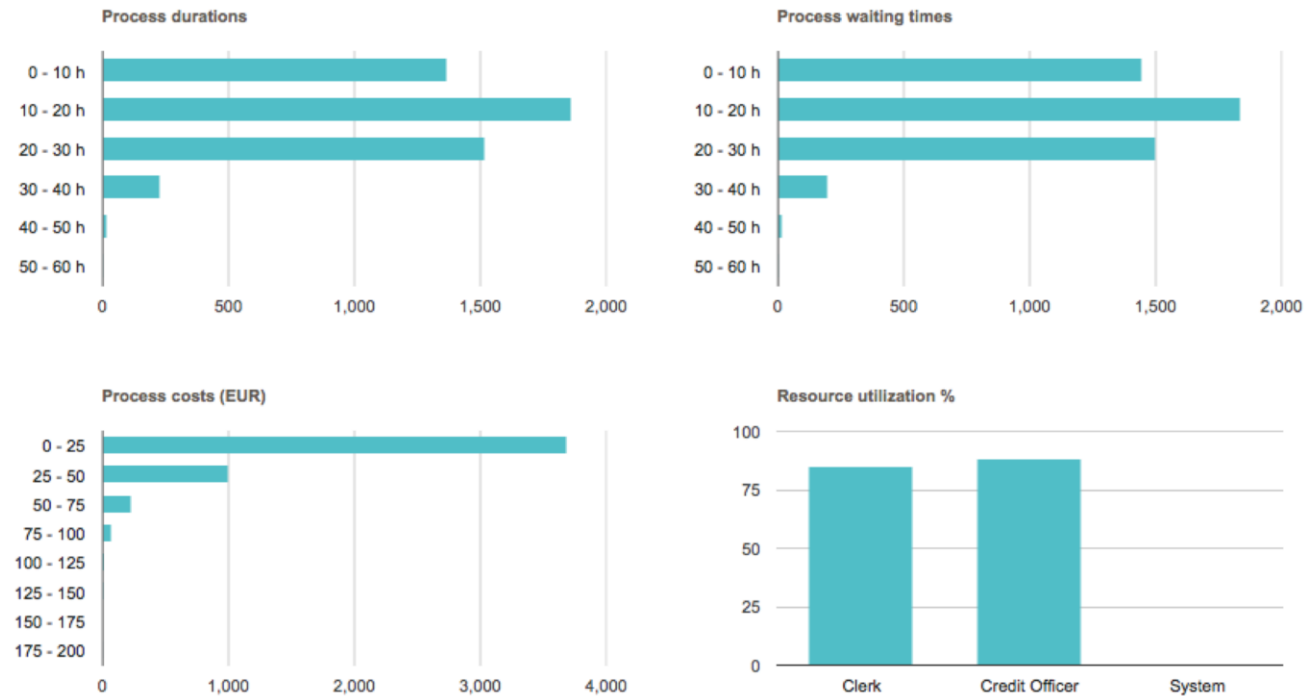


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



2. Business Process Management Lifecycle

2.1.2 Process Analytics



Nguồn: University of Tartu

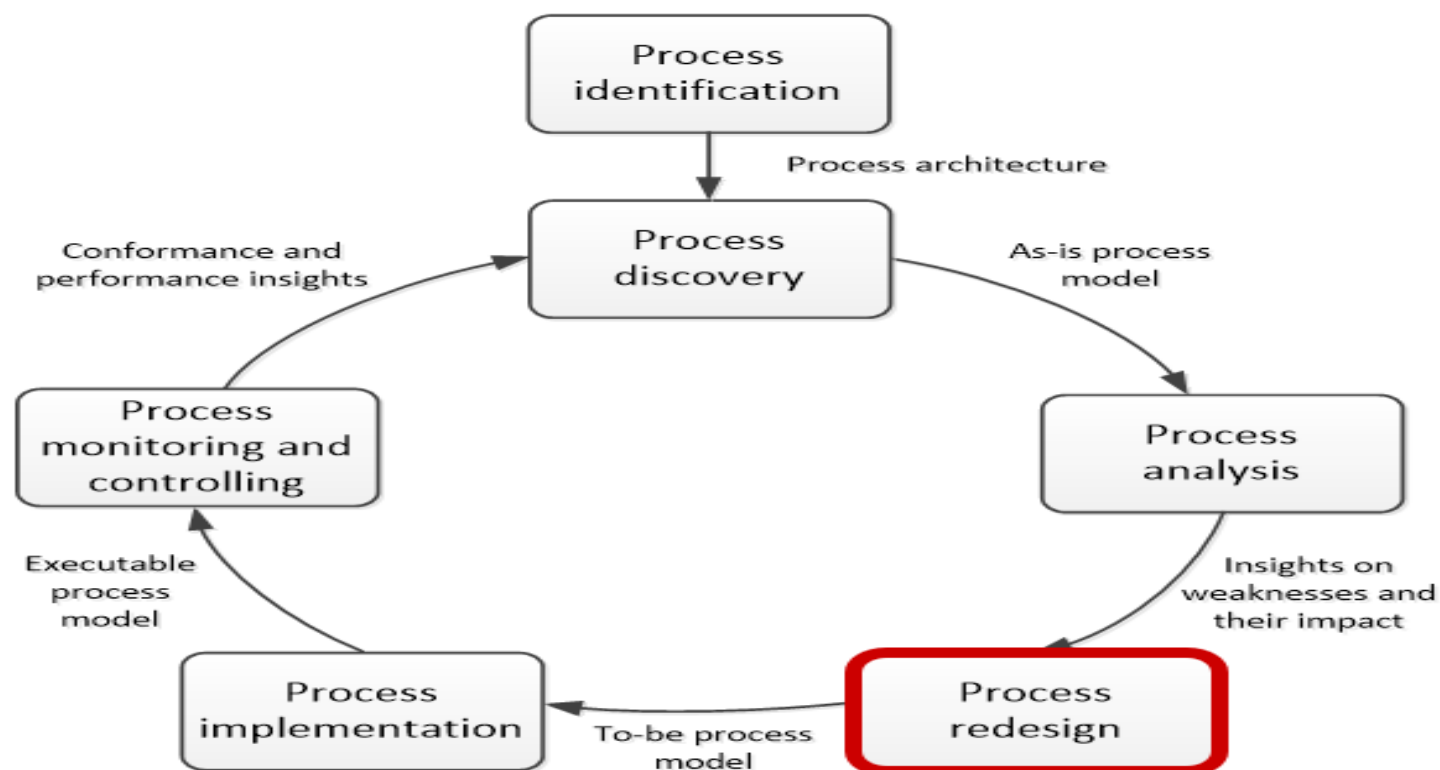


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



2. Business Process Management Lifecycle

2.1.3 Process redesign



Nguồn: University of Tartu



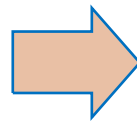
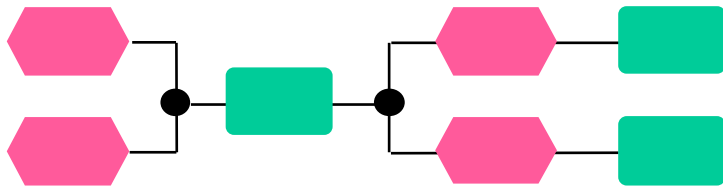
MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



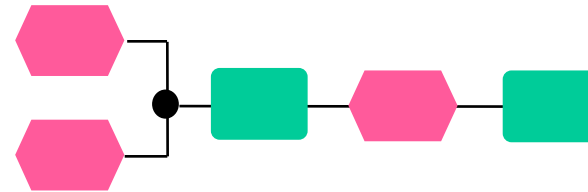
2. Business Process Management Lifecycle

2.1.3 Process redesign

AS-IS process model



TO-BE process model



Nguồn: University of Tartu

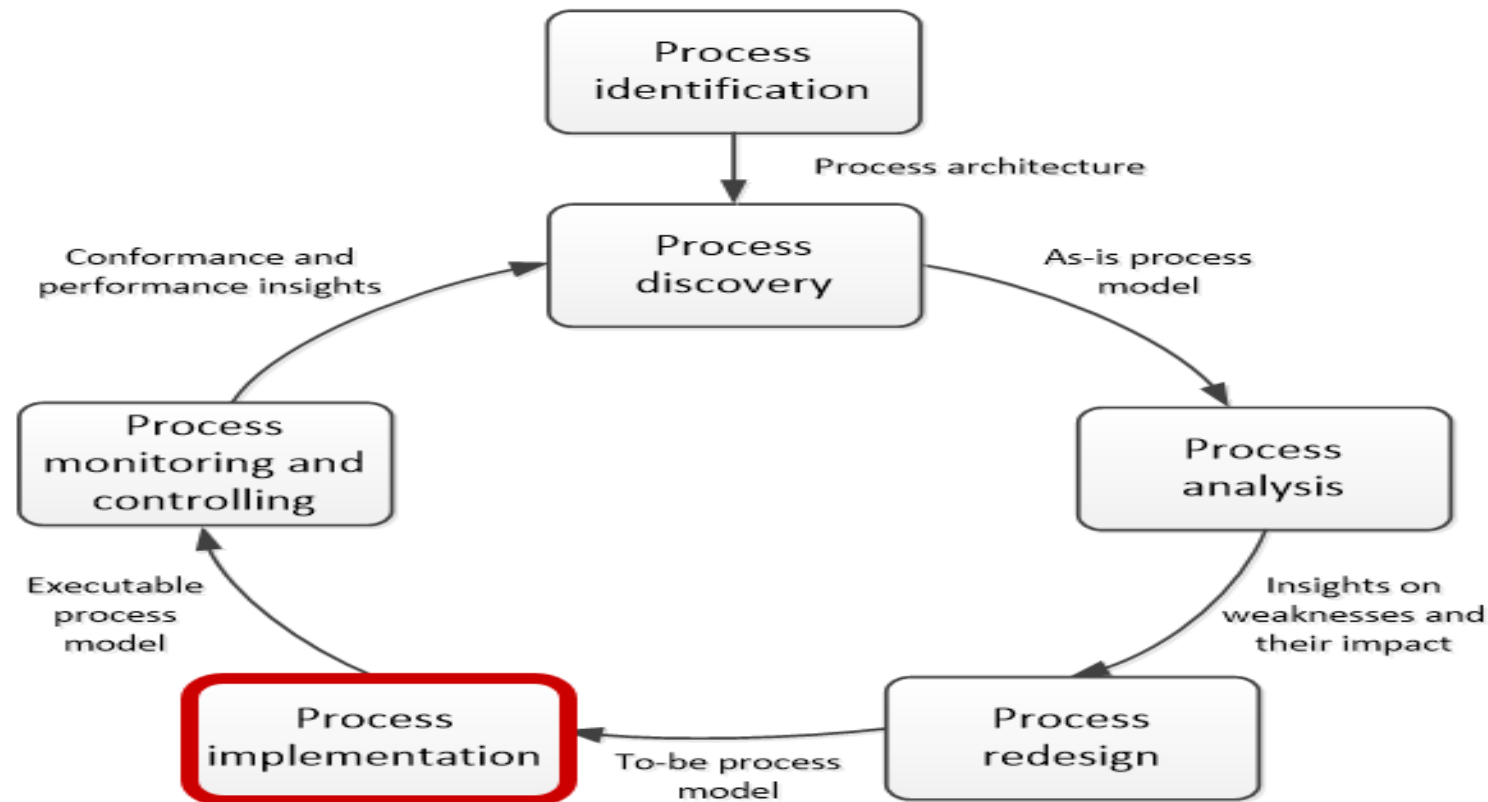


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



2. Business Process Management Lifecycle

2.1.4 Process implementation



Nguồn: University of Tartu

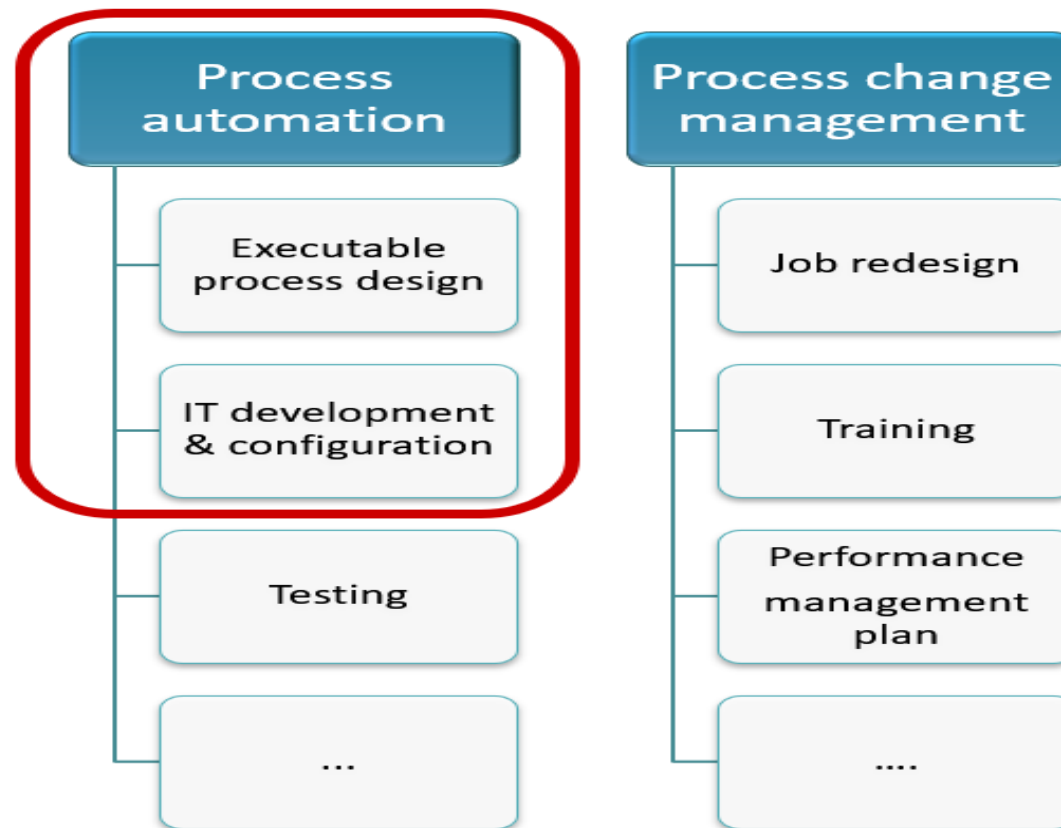


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



2. Business Process Management Lifecycle

2.1.4 Process implementation



Nguồn: University of Tartu

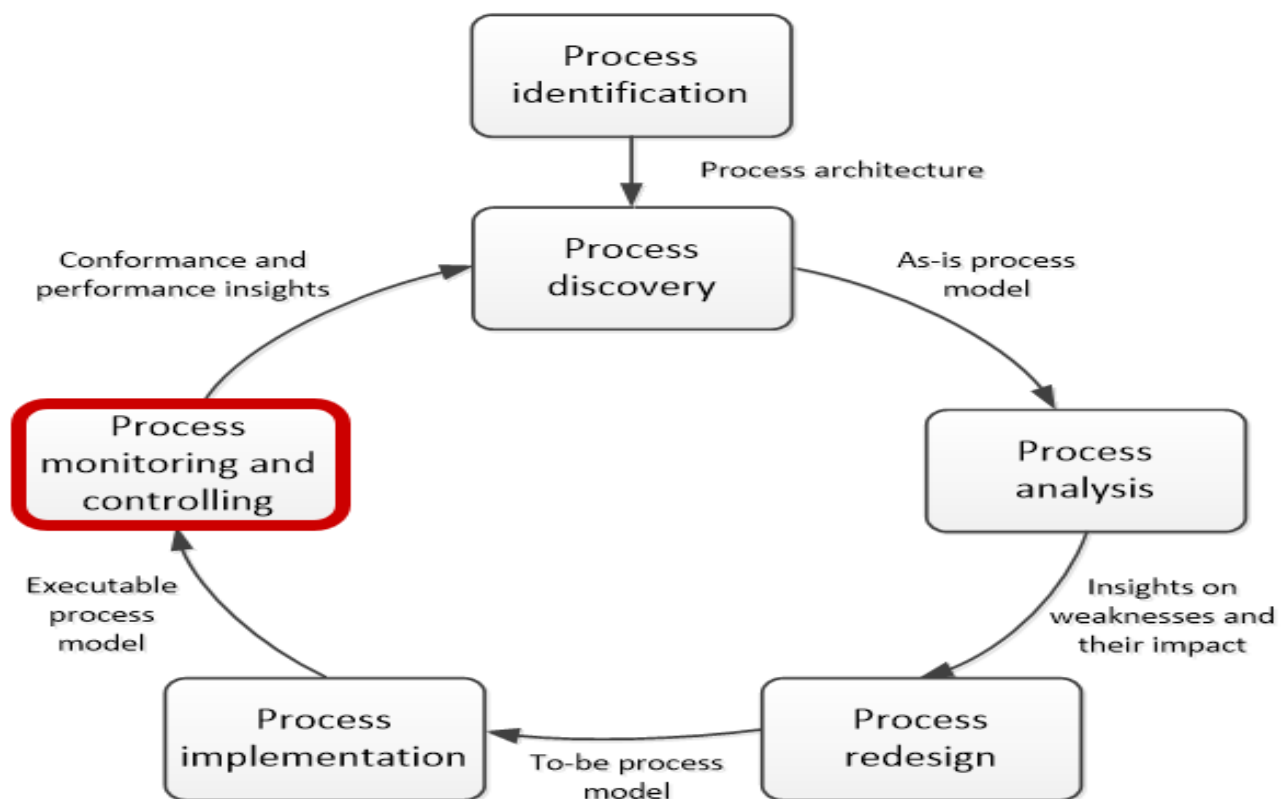


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



2. Business Process Management Lifecycle

2.1.5 Process monitoring and controlling



Nguồn: University of Tartu

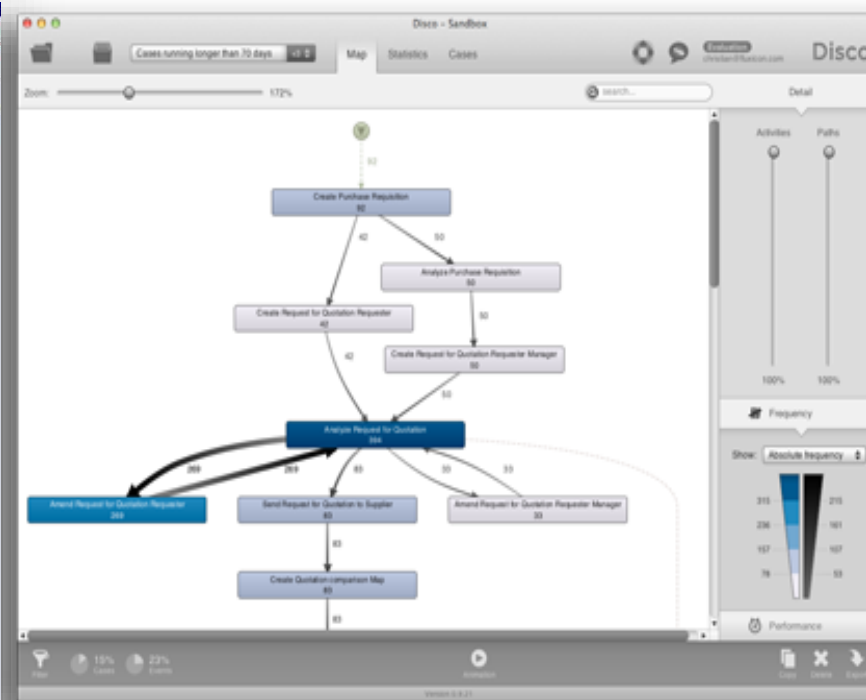
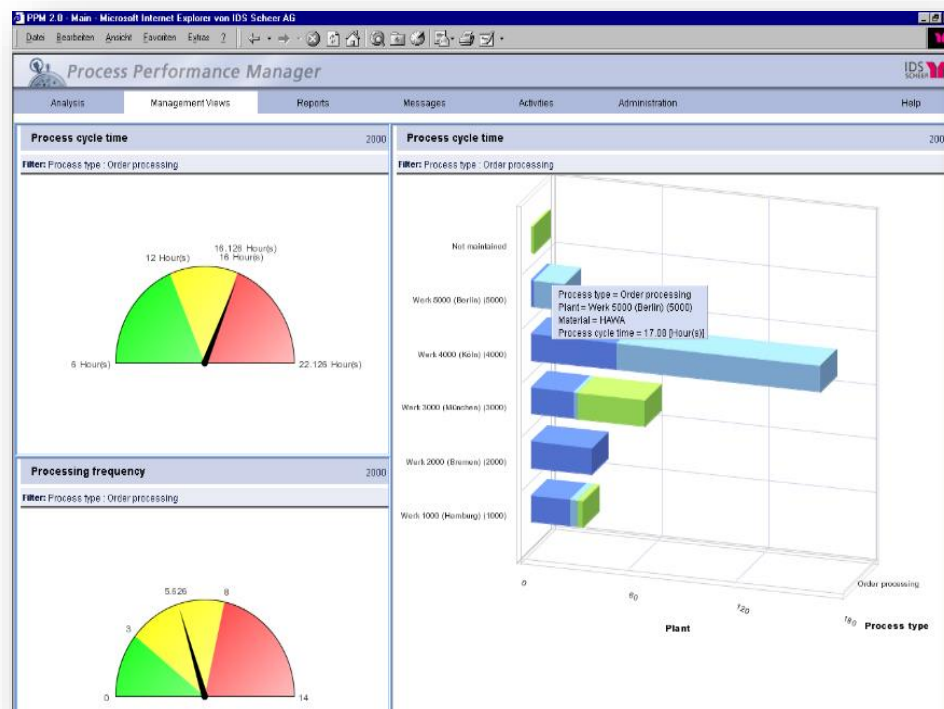


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



2. Business Process Management Lifecycle

2.1.5 Process monitoring and controlling



Nguồn: University of Tartu

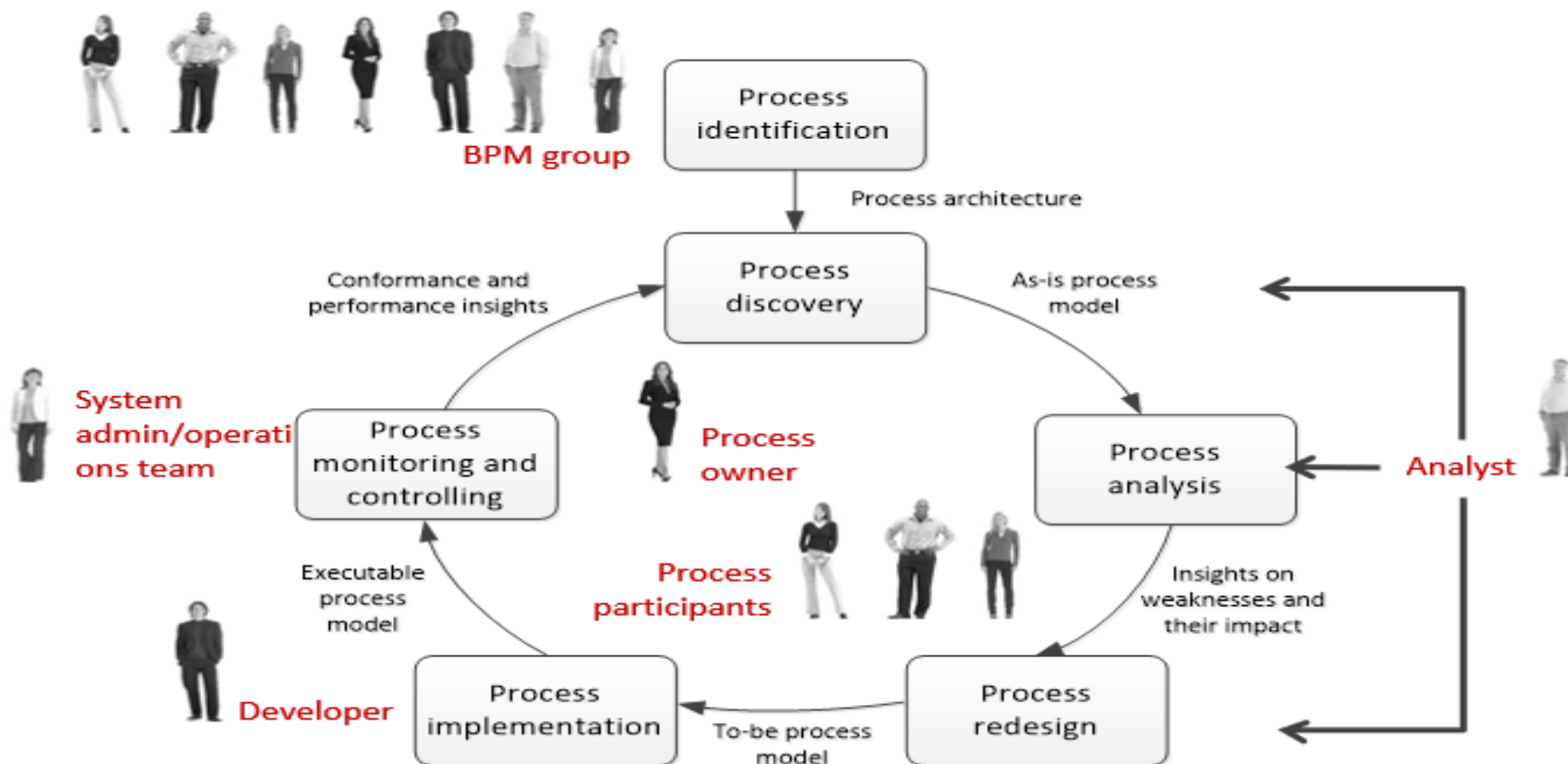


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH



2. Business Process Management Lifecycle

2.2 Vai trò của người dùng trong BPM Lifecycle



Nguồn: University of Tartu



3. Mô hình hóa quy trình

3.1 Mô hình hóa quy trình?

“**Business process modeling** (or) **process modeling**, is the analytical representation or put simply an illustration of an organization’s business processes. Modeling processes is a critical component for effective business process management”.

Mô hình hóa quy trình kinh doanh hoặc **mô hình hóa quy trình** là các hoạt động phân tích, minh họa các quy trình kinh doanh của tổ chức.

Mô hình hóa các quy trình là một thành phần quan trọng để quản lý quy trình kinh doanh hiệu quả.

<https://kissflow.com/bpm/business-process-modeling/>

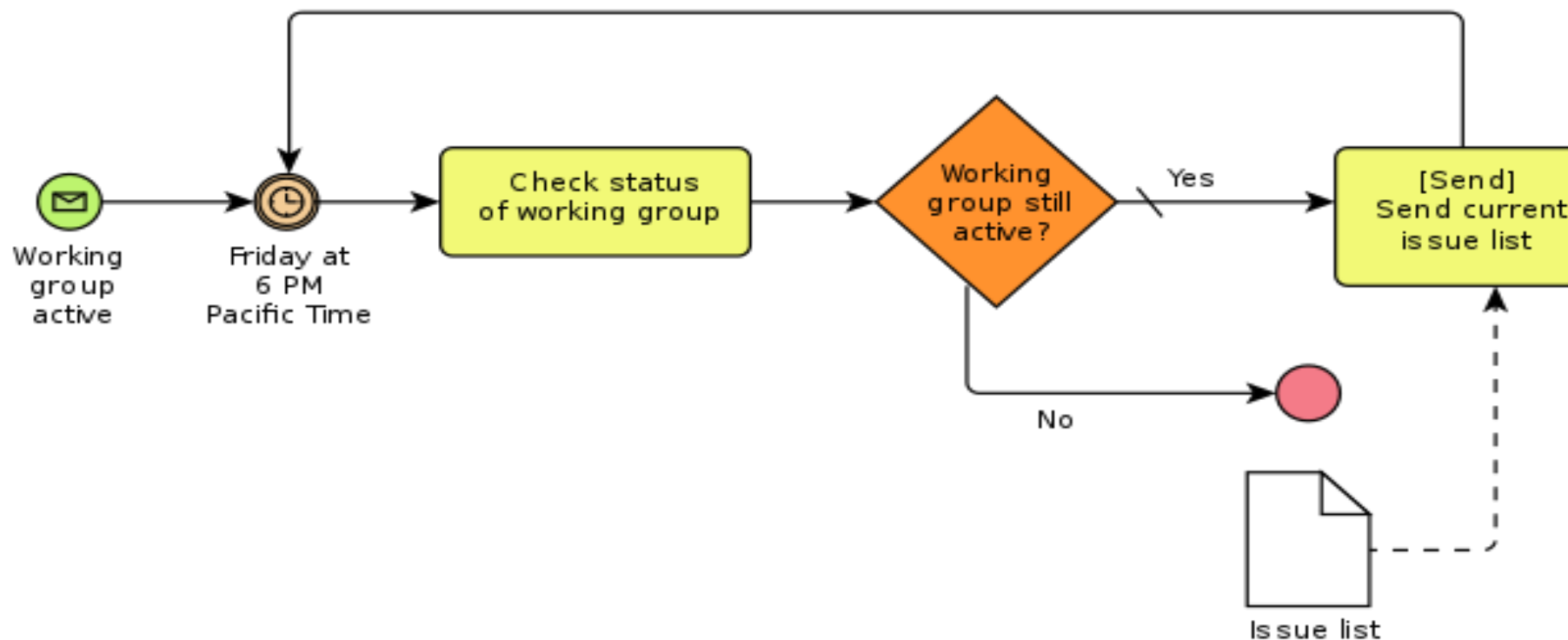


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



3. Mô hình hóa quy trình

3.1 Mô hình hóa quy trình?





3. Mô hình hóa quy trình

3.2 Đặc điểm Mô hình hóa quy trình?

- Hiểu rõ về cách thức hoạt động của quy trình
- Tạo ra tính nhất quán và kiểm soát quá trình
- Xác định và loại bỏ sự dư thừa và không hiệu quả
- Thiết lập thời điểm bắt đầu và kết thúc rõ ràng cho quá trình
- Có thể nhóm các quy trình tương tự với nhau



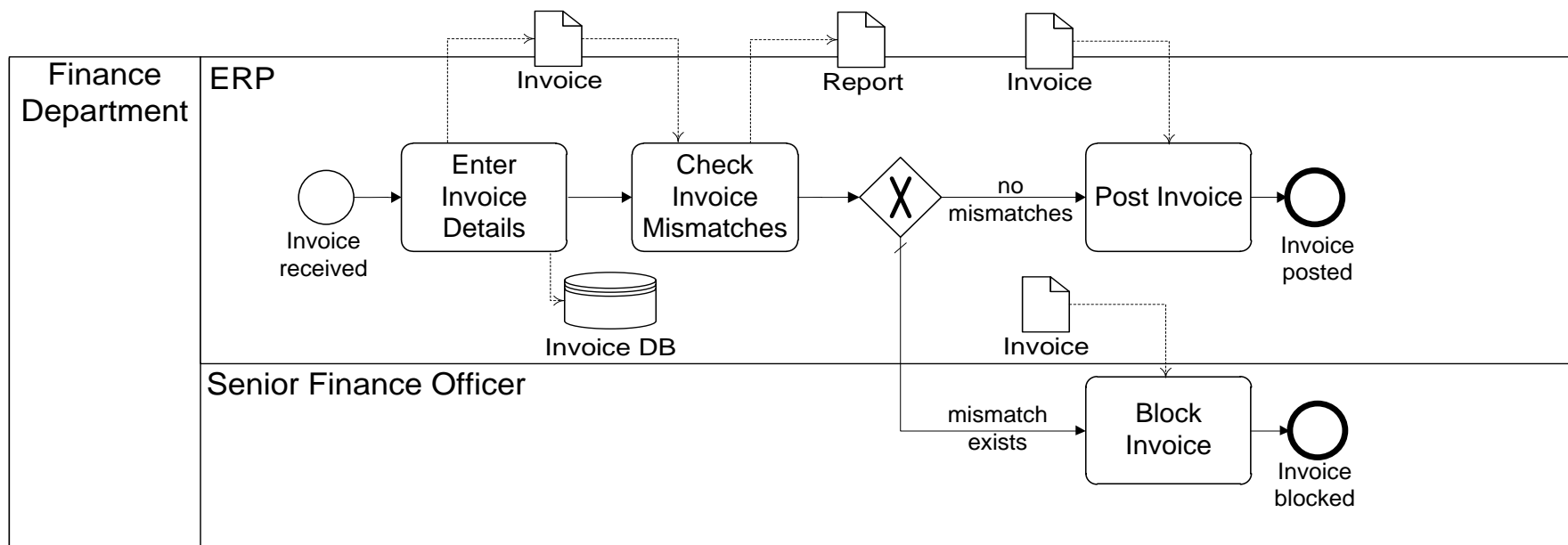
MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



3. Mô hình hóa quy trình

3.2 Đặc điểm Mô hình hóa quy trình?

- Làm cái gì và khi nào làm?
- Cần làm trên cái gì? (thiết bị vật lý, tài liệu...)
- Ai làm? (con người và hệ thống)



Nguồn: Prof. Marcello La Rosa, Queensland University of Technology

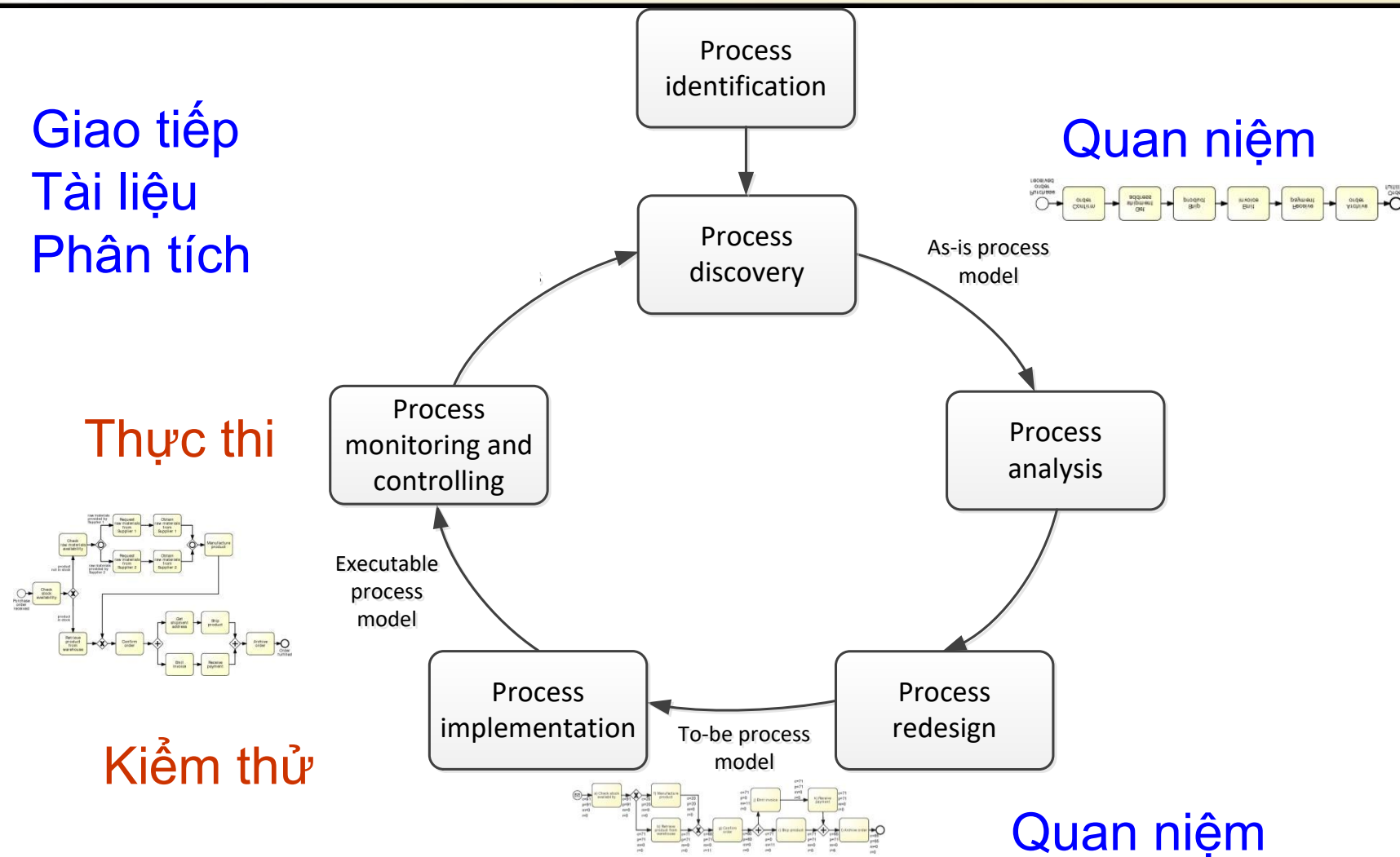


MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH

3. Mô hình hóa quy trình

3.3 Vai trò của BPM

- Giao tiếp
- Tài liệu
- Phân tích





MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH

3. Mô hình hóa quy trình

3.3 Vai trò của BPM

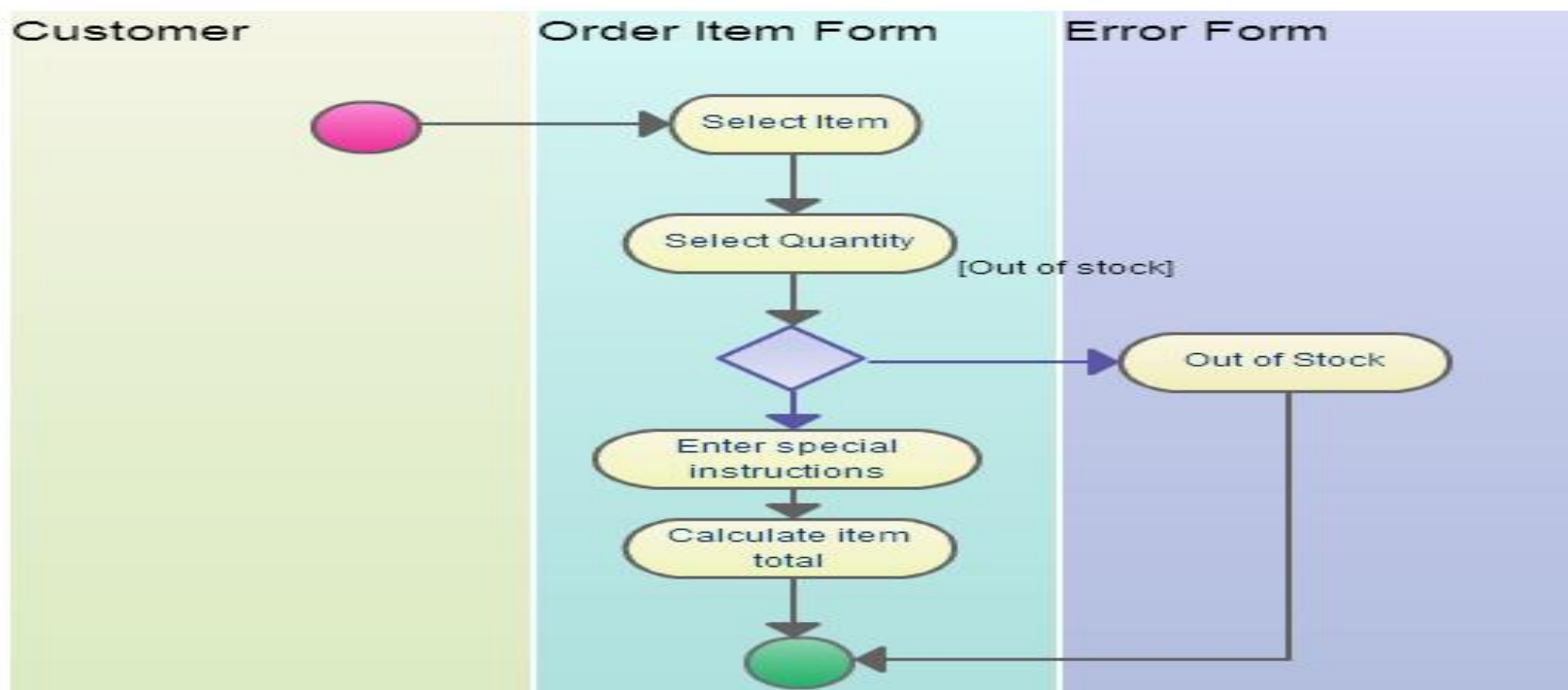
- **Cải tiến hiệu suất**
- **Thực thi các quy trình phù hợp nhất và tiêu chuẩn hóa quy trình**
- **Minh bạch**
- **Tạo lợi thế cạnh tranh**



3. Mô hình hóa quy trình

3.4 Kỹ thuật Mô hình hóa quy trình kinh doanh?

Mô hình hóa quy trình kinh doanh có thể được thể hiện thông qua lưu đồ (lược đồ), chương trình, văn bản hoặc tập lệnh.





MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



3. Mô hình hóa quy trình

3.5 Process Perspectives (Quan điểm quy trình)

- **Control Flow Perspective (Khía cạnh luồng điều khiển)**
 - Cái gì cần được thực hiện và khi nào thực hiện
 - Mối quan hệ giữa các hoạt động, sự kiện
 - Thông tin trọng tâm được mô tả trong quy trình
- **Data Perspective (Khía cạnh dữ liệu)**
 - Chúng ta cần làm việc gì?
 - Dữ liệu đầu vào và đầu ra của từng hoạt động/sự kiện
 - Bổ sung luồng điều khiển
- **Resource Perspective (Khía cạnh nguồn lực)**
 - “Ai đang làm công việc?”
 - Con người tham gia và hệ thống thực hiện các hoạt động kiểm soát và tạo ra các sự kiện
 - Kiểm soát luồng hoạt động và sự kiện
 - Bổ sung luồng điều khiển



MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



3. Mô hình hóa quy trình

3.5 Process Perspectives



Ví dụ quy trình ghi danh của sinh viên





3. Mô hình hóa quy trình

3.5 Công cụ mô hình hóa quy trình?

Business Process Modeling Notation (BPMN)

<http://www.bpmn.org/>

<https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/>

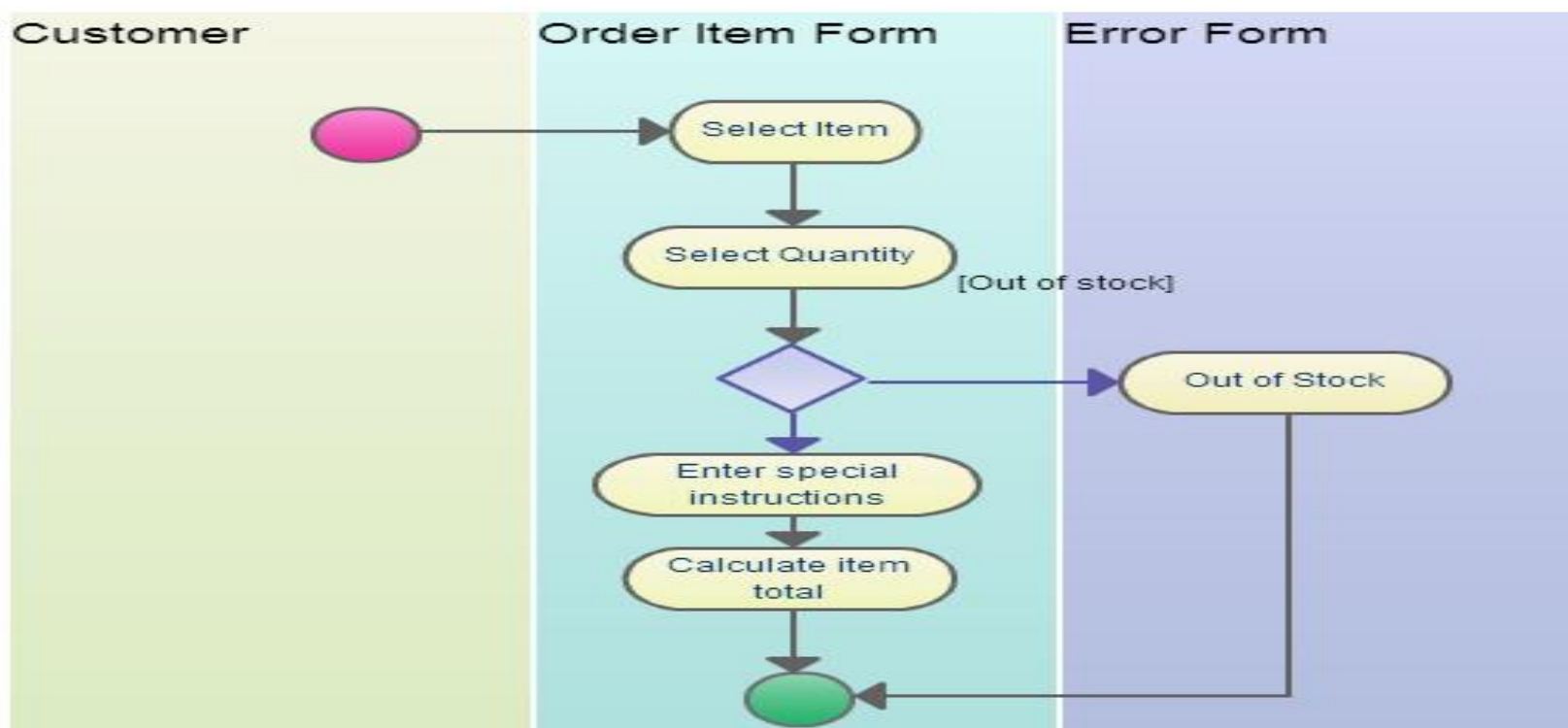




3. Mô hình hóa quy trình

3.5 Công cụ mô hình hóa quy trình?

UML Diagrams (Unified Modeling Language Diagrams)





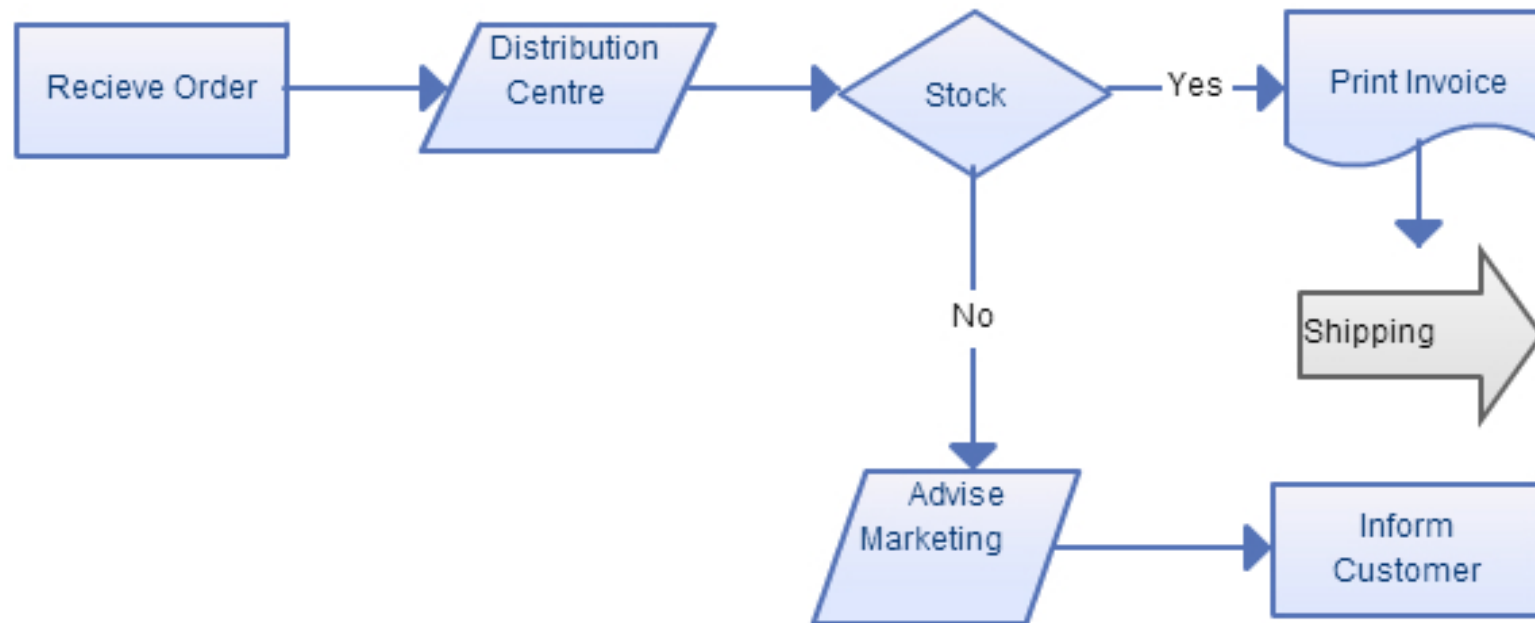
MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



3. Mô hình hóa quy trình

3.5 Công cụ mô hình hóa quy trình?

Flowchart Technique





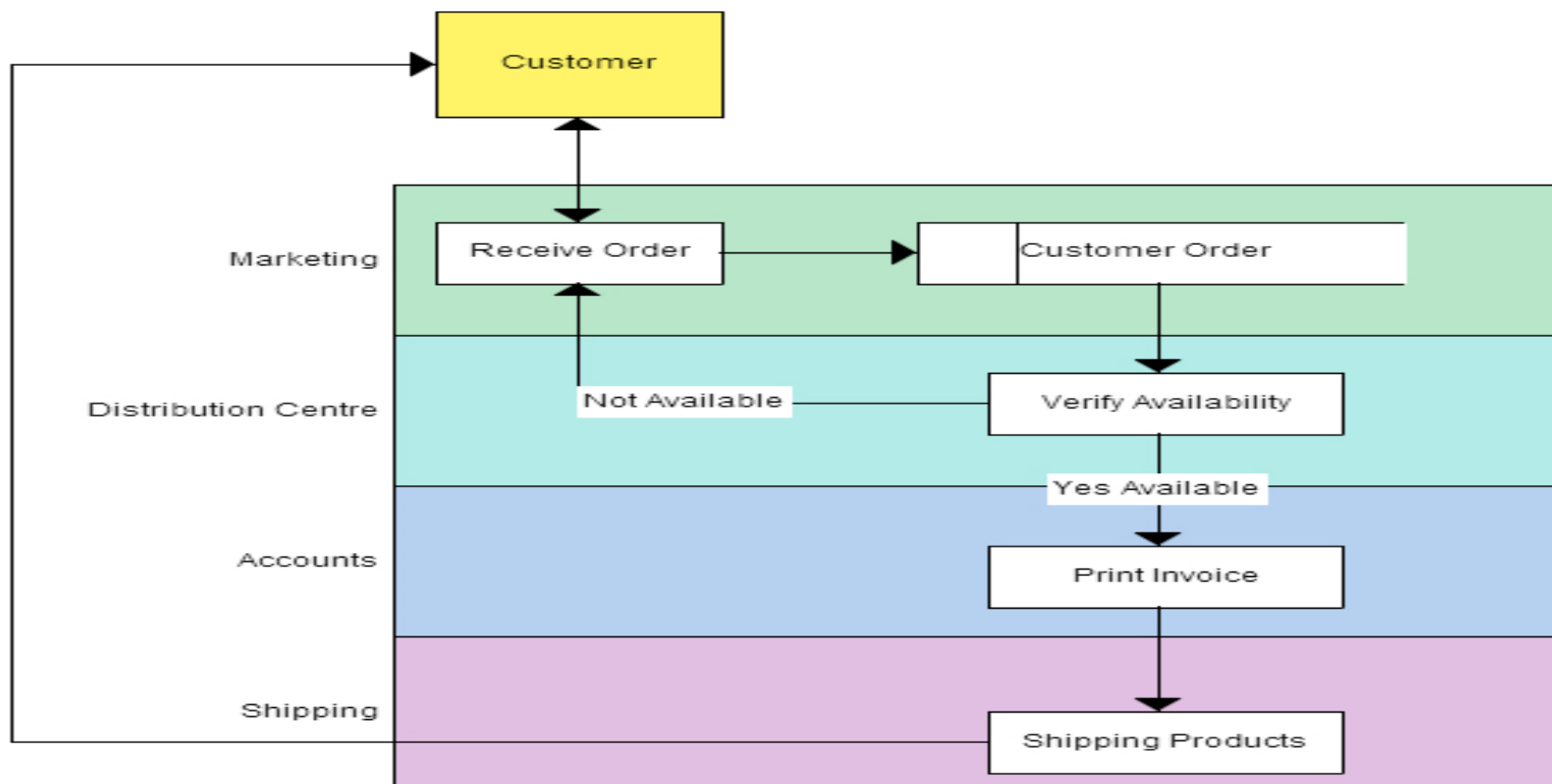
MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



3. Mô hình hóa quy trình

3.5 Công cụ mô hình hóa quy trình?

Data Flow Diagrams





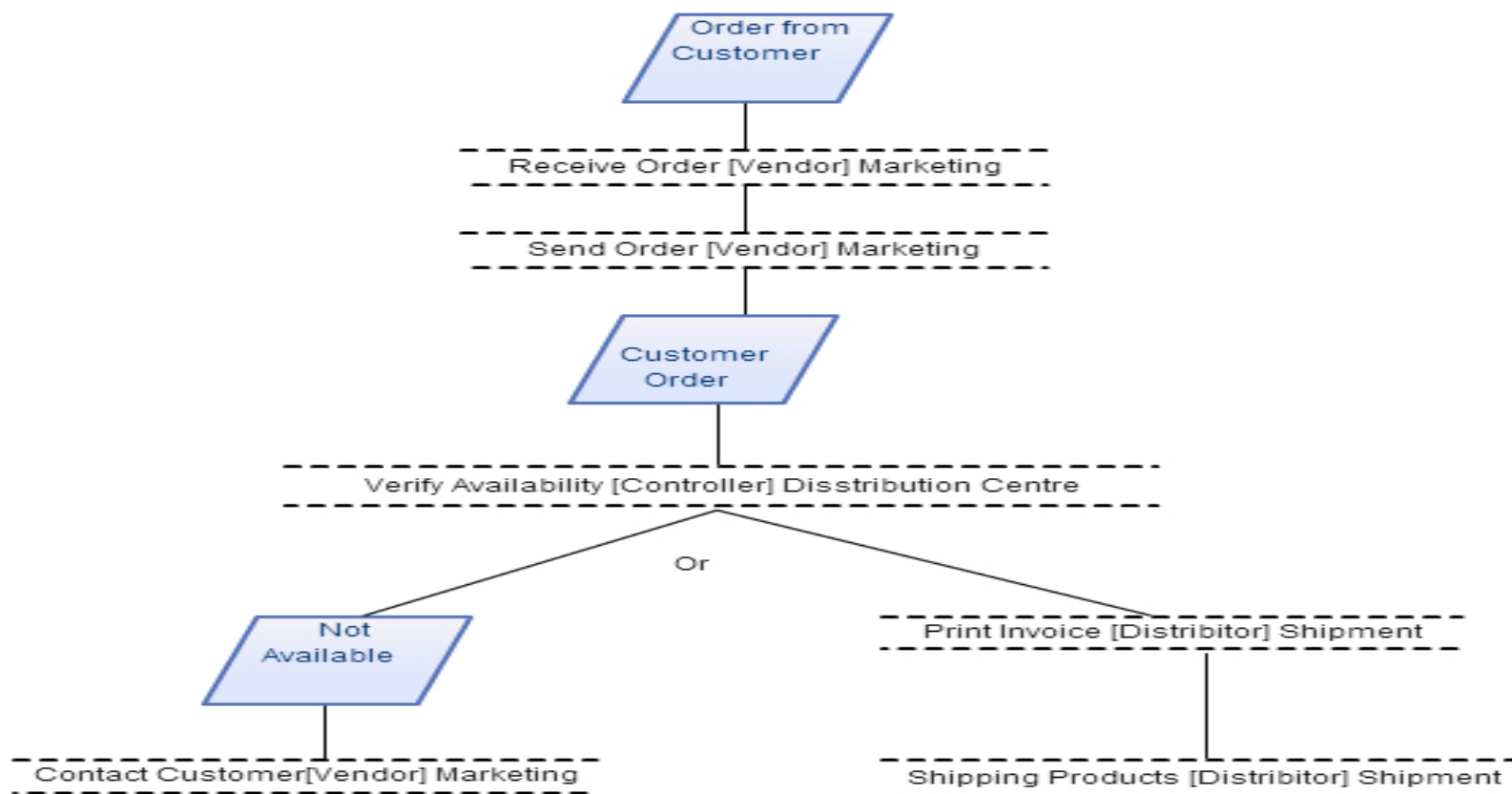
MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



3. Mô hình hóa quy trình

3.5 Công cụ mô hình hóa quy trình?

Role Activity Diagrams – RAD





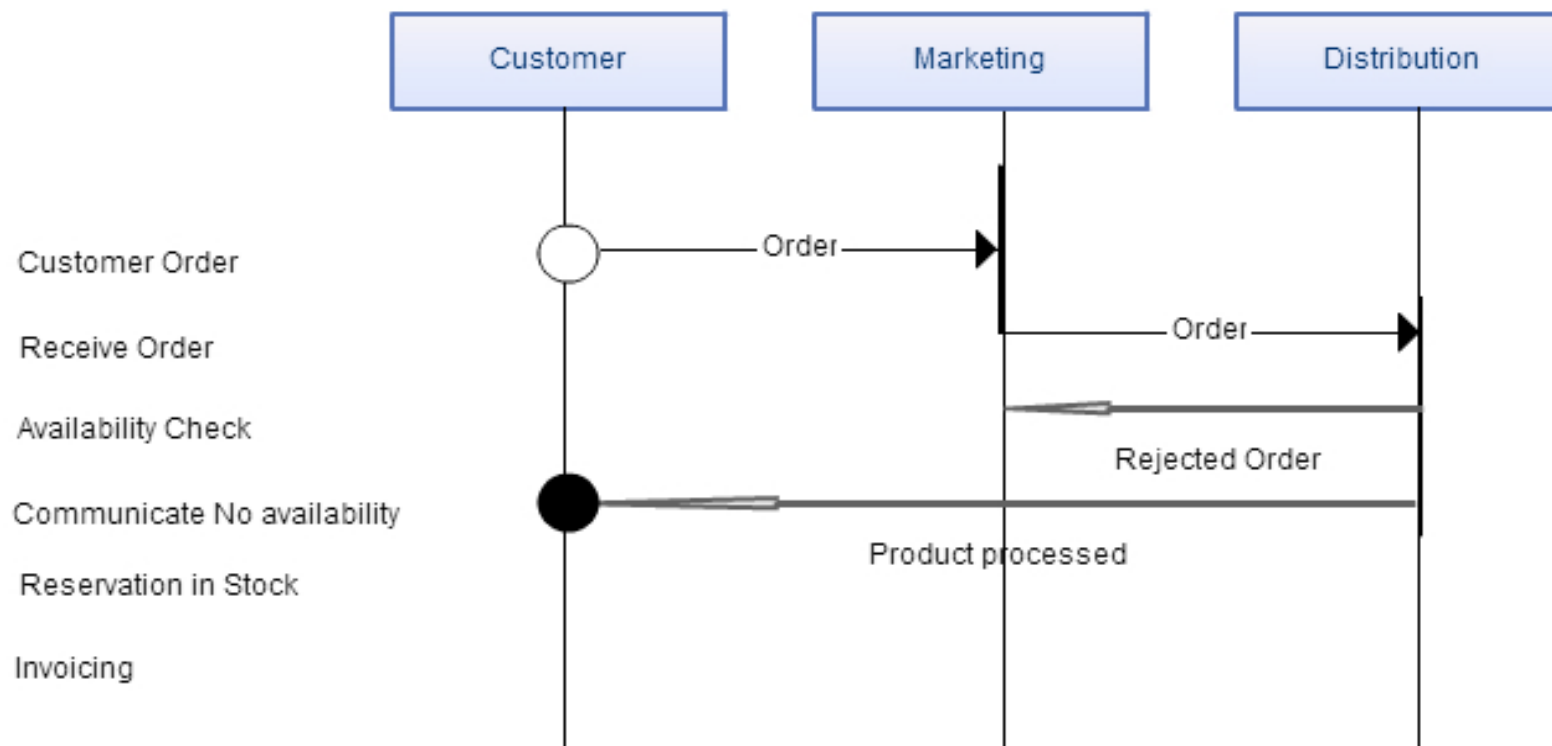
MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



3. Mô hình hóa quy trình

3.5 Công cụ mô hình hóa quy trình?

Role Interaction Diagrams





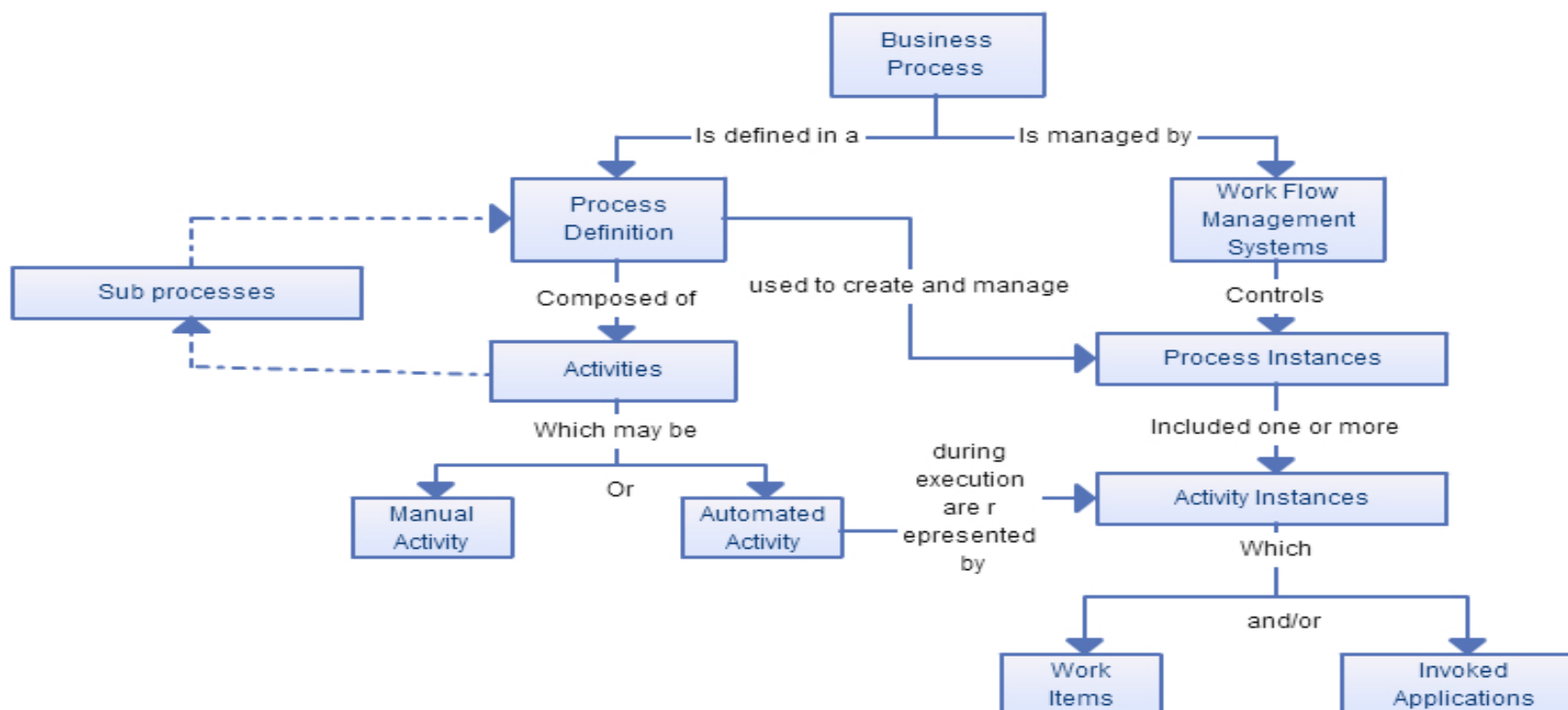
MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



3. Mô hình hóa quy trình

3.5 Công cụ mô hình hóa quy trình?

Workflow Technique





4. Kết luận

1. Các khái niệm về quy trình, phân loại quy trình, mô hình
2. Các thành phần trong vòng đời BPM
3. Mô hình hóa quy trình kinh doanh: khái niệm, vai trò, các kỹ thuật mô hình hóa quy trình kinh doanh



MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH KINH DOANH



Tài liệu tham khảo

1. Business Process Modelling , Marcello La Rosa, Queensland University of Technology
2. Fundamentals of Business Process Management, Marlon Dumas , Marcello La Rosa , Jan Mendling, Hajo A. Reijers



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ

