

Modelowanie procesów biznesowych – ADONIS:CE

Przykład bankowy¹

Jesteś pracownikiem banku, który zaczyna wdrażać zarządzanie procesowe. Twoim zadaniem jest opisanie procesu udzielania kredytów mieszkaniowych przez bank.

Zadanie 1: Tworzenie map procesów i opisywanie struktury procesów

*Pierwszym krokiem podczas modelowania procesów biznesowych jest identyfikacja procesów głównych i ich właściwy podział. Do tego celu służy w systemie ADONIS® model **Company map** (Mapa procesów). Wychodząc od mapy głównej – opisującej procesy na najwyższym stopniu ogólności i zapewniającej przegląd tego, co się dzieje w organizacji – możliwe jest dodawanie bardziej precyzyjnych opisów procesów. Do dokładniejszego opisywania obszarów organizacji uznanych za istotne mogą też służyć mapy procesów (mówiące CO robimy), jak również bardziej precyzyjne **modele procesów biznesowych**, które opisują JAK są realizowane procesy.*

*Przed przystąpieniem do realizacji ćwiczeń proszę się założyć grupę modeli o nazwie **Grupa_nr_nazwisko** (**UWAGA** – zamiast skrótu „nr” należy wstawić numer swojej grupy dziekańskiej, zamiast „nazwisko” - własne nazwisko).*

Ćwiczenie 1:

Proszę sporządzić *mapę procesów* **MP Kredyty**, wersja **1.0** zawierającą następujące procesy:



- proces **Kredyty**, w skład którego wchodzi:
 - **Kredyty mieszkaniowe**,
 - **Kredyty dla podmiotów prywatnych i**
 - **Kredyty dla firm.**

¹ Opracowane na podstawie: BOC Information Technologies Consulting Sp. z o.o., www.boc-pl.com.

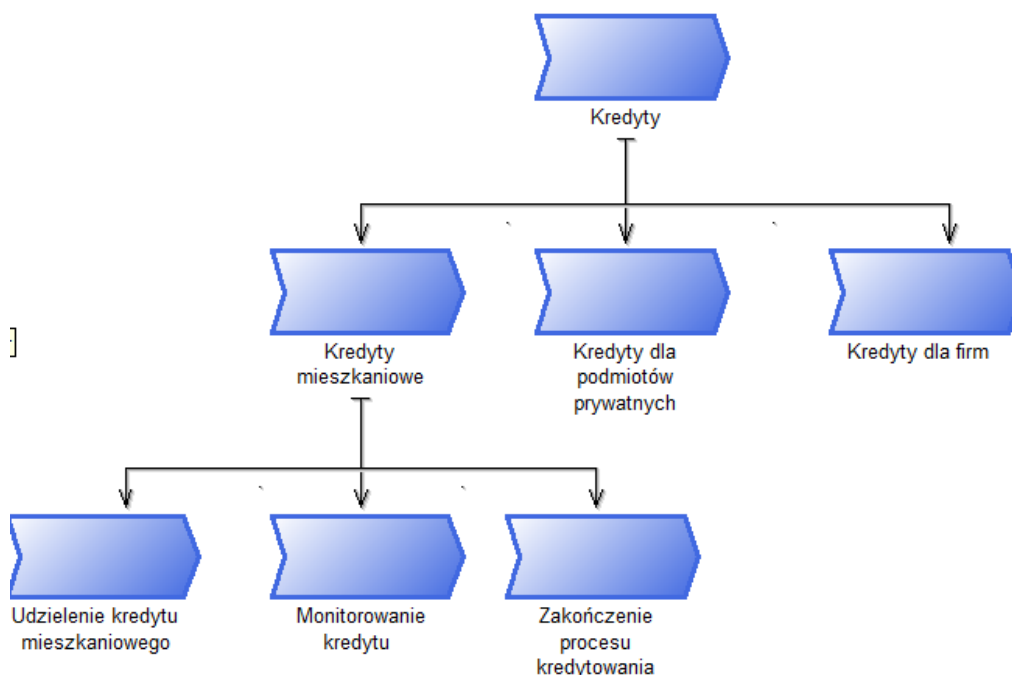
Na tej samej mapie procesów proszę zaznaczyć, iż proces **Kredyty mieszkaniowe** dzieli się na następujące procesy:

- **Udzielenie kredytu mieszkaniowego,**
- **Monitorowanie kredytu oraz**
- **Zakończenie procesu kredytowania.**

Wskazówki:

1. Należy użyć opcji **Model/New/Company map**
2. Do rysowania procesów służy narzędzie **process** : 
3. Korzystając z relacji **has process** () można łatwo przedstawiać hierarchię procesów.

Efekt wykonania ćwiczenia jest następujący:



Ćwiczenie 2:

*Dla celów przejrzystej prezentacji struktury procesów, można w osobnym modelu **Company map** wymodelować bardziej szczegółowe procesy, a następnie połączyć obie mapy procesów. Dzięki temu można automatycznie przemieszczać się między modelami, mniej i bardziej szczegółowymi.*

Proszę sporządzić osobną mapę procesów **MP** **Udzielenie kredytu mieszkaniowego** zawierającą następujące po sobie procesy:

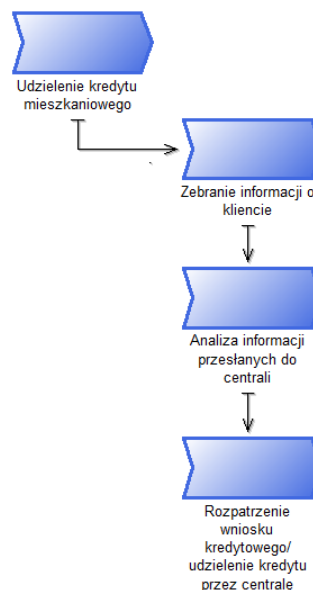
- **Zebranie informacji o kliencie,**
- **Analiza informacji przesłanych do centrali,**
- **Rozpatrzenie wniosku kredytowego/ udzielenie kredytu przez centralę.**

Następnie proszę połączyć mapę procesów **Udzielenie kredytu mieszkaniowego** z mapą procesów **MP Kredyty**.

Wskazówki:

Do łączenia ze sobą map służy atrybut **Referenced Process**.

Będzie dostępny w oknie, które pojawi się po dwukrotnym kliknięciu procesu **Udzielenie kredytu mieszkaniowego** w mapie **MP Kredyty**.



Proces, który zawiera odnośnik do innego modelu posiada schematyczne oznaczenie typu powiązanego modelu (symbole procesów dla modelu procesów i procesu biznesowego dla modelu procesów biznesowych). Aby przejść do bardziej szczegółowego modelu wystarczy kliknąć na nazwę obiektu, która jest hiperlinkiem.



Jak widać modele można ze sobą łączyć, np. w celu zapewnienia możliwości przechodzenia od ogólnych map procesów będących „spisami treści”, do szczegółowych modeli procesów biznesowych. System pozwala na przechodzenie między modelami poprzez referencje (linki), jak również pozwala pokazywać w ramach jednego modelu procesy „zagnieżdżone”.

Ćwiczenie 3:

Proszę sporządzić osobne mapy dla pozostałych procesów z **MP Kredyty 1.0**, tj.: **Monitorowanie kredytu** oraz **Zakończenie procesu kredytowania**. W tabeli przedstawiono procesy główne wskazanych grup procesów:

Monitorowanie kredytu
Zmiana warunków umowy kredytowej
Zmiana stosunku kredytowego
Zmiana zabezpieczeń
Podjęcie działań nadzwyczajnych
Zakończenie procesu kredytowania
Dokonanie ostatecznego rozliczenia
Wcześniejsza spłata kredytu

Proszę powiązać obie mapy procesów z nadrzędnym przeglądem procesów **MP Kredyty**.

Zadanie 2: Modelowanie procesów biznesowych

Modele procesów biznesowych opisują w jaki sposób realizowane są procesy biznesowe organizacji. Dobry model powinien przedstawiać w jasny i jednoznaczny sposób wykonywane kroki tak, aby nawet osoba nie mająca doświadczeń z danym procesem była w stanie zrozumieć o co w nim chodzi. Model taki może służyć do na przykład do dokumentowania stanu obecnego (lub oficjalnych procedur), do ułatwiania dyskusji odnośnie tego procesu i porównywania go z innymi procesami, do ustalania kosztów i czasów procesu, jak również ich optymalizacji.

Jesteś pracownikiem banku, który zaczyna wdrażać zarządzanie procesowe. Twoim kolejnym zadaniem, po stworzeniu mapy procesów związanych z udzielaniem kredytu mieszkaniowego, jest sporządzenie modelu procesu **Zebrać informacje o Kliencie**.

Ćwiczenie 1:

Proszę sporządzić model procesów biznesowych **Zebrań informacji o Kliencie**.

Wiadomo, że:

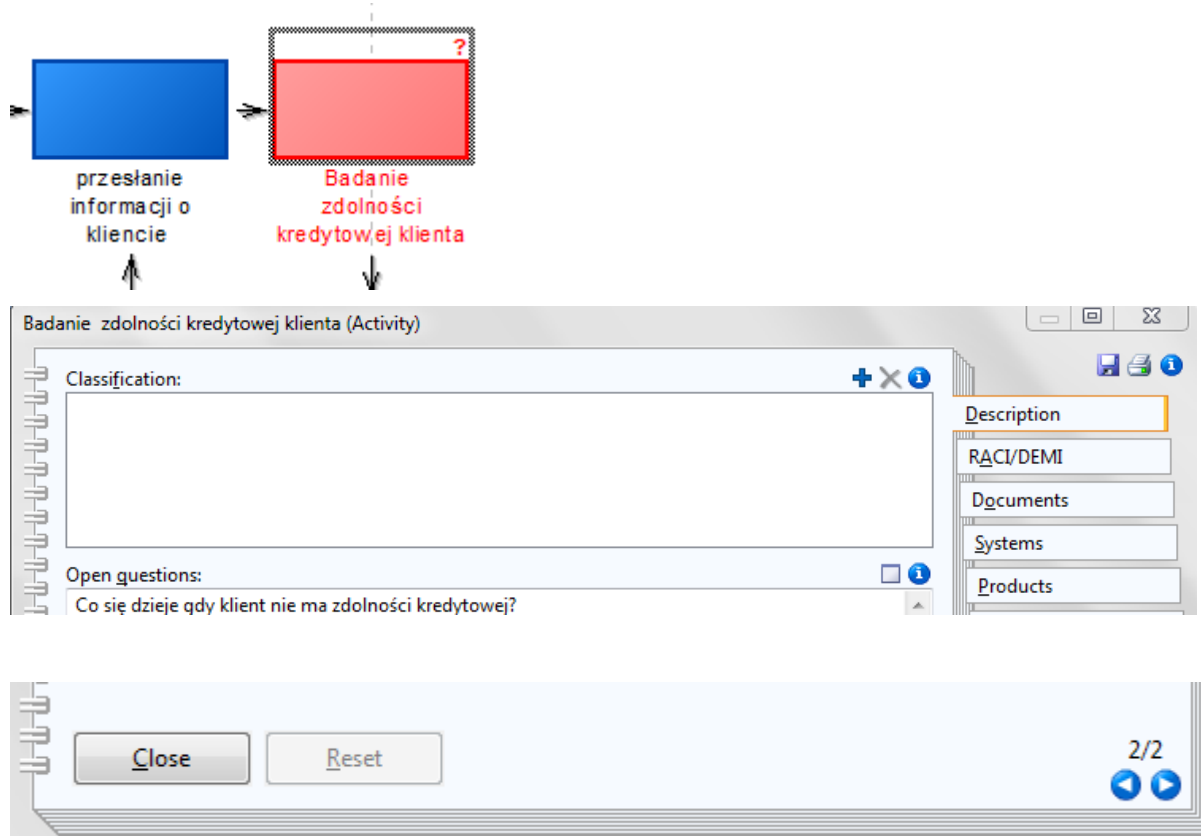
Proces **Zebrań informacji o kliencie** opisuje pierwszy kontakt klienta z pracownikiem banku, podczas którego zbierane są podstawowe informacje o kliencie, przeprowadzona zostaje wstępna ocena zdolności kredytowej oraz kompletowane są niezbędne dokumenty.

Dokładny przebieg procesu wygląda następująco:

- Podczas **pierwszego kontaktu** z klientem zainteresowanym uzyskaniem kredytu mieszkaniowego, gromadzone są podstawowe informacje na jego temat.
- Jeżeli dane wprowadzane są do systemu elektronicznego, następuje **wprowadzenie danych o sytuacji finansowej do systemu** lub, jeżeli czynność zbierania informacji wykonywana jest bez systemu elektronicznego (w formie papierowej) następuje **wypełnienie formularza o sytuacji finansowej**.
- Kolejnym krokiem jest **przesłanie informacji o kliencie** do Back-Office w celu ich dalszej analizy.
- W Back-Office bank wstępnie **bada zdolność kredytową klienta**.
- W kolejnym etapie bank sprawdza, czy klient ubiega się o kredyt na mieszkanie w nowym czy starym budownictwie.
- Jeśli klient planuje zakup mieszkania na rynku wtórnym, dostarcza on do banku wymagane dokumenty dotyczące kupowanego lokalu i następuje **formalna kontrola dostarczonych dokumentów**.
- Jeśli klient planuje zakup mieszkania na rynku pierwotnym następuje **kontrola wiarygodności developera**, a następnie **przeprowadzenie kalkulacji powierzchni lokalu**.
- Oba powyższe przypadki kończą się **ostatecznym skompletowaniem dokumentów**.
- Przed końcem procesu następuje **przesłanie dokumentów do centrali**.

Wskazówka:

*Tworząc modele często zauważamy błędy i niejasności, których nikt nie wychwycił w procedurach pisemnych. Pierwsza wersja modelu jest zazwyczaj „szkicem”, który ma za zadanie pomóc ustalić miejsca, co do których należy ustalić stan faktyczny. Można do tego celu wykorzystać atrybut **Open questions** dostępny w m.in. dla czynności. Każda czynność, która posiada pytania otwarte jest odpowiednio oznaczana.*



Ćwiczenie 2:

Proszę sporządzić model procesów biznesowych **Analiza informacji przesłanych do centrali**.

Dokładny przebieg procesu wygląda następująco:

- Pierwszą czynnością jest **kalkulacja efektywnej stopy procentowej kredytu**,
- Następnie **przesyłany jest faksem wypełniony formularz do departamentu kredytów w centrali**,
- Ostatnim krokiem jest **przekazanie dokumentacji do komisji udzielającej kredytu**.

Ćwiczenie 3:

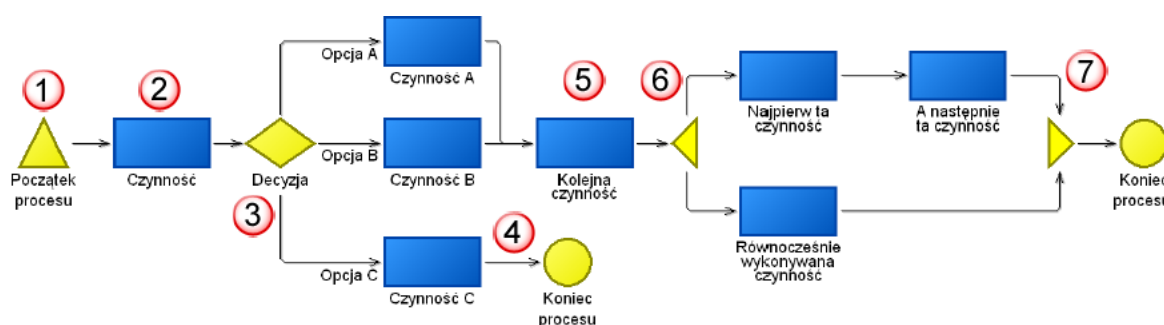
Proszę sporządzić model procesów biznesowych **Rozpatrzenie wniosku kredytowego/udzielenie kredytu**.

Dokładny przebieg procesu wygląda następująco:

- Na początku następuje **sprawdzanie kompletności dokumentów dostarczanych do banku faksem**,

- Jeśli dostarczona dokumentacja nie jest kompletna to **wyjaśnia się kwestie z klientem/filą** a następnie dopiero dokonuje **globalnej oceny inwestycji**,
- Jeśli globalna ocena jest negatywna to następuje **powiadomienie klienta o odmowie udzielenia kredytu**. W przeciwnym przypadku **określana jest wysokość udzielanego kredytu mieszkaniowego**,
- Kolejnym krokiem jest **określenie warunków jakie musi spełniać kredytobiorca**,
- Następnie **podejmowana jest przez komisję decyzja o udzieleniu kredytu**,
- Przed końcem procesu **przekazuje się informację o udzieleniu kredytu zarówno filii banku jak i klientowi**.

Zasady tworzenia modelu procesu - przypomnienie



1. Każdy proces biznesowy ma dokładnie jeden początek. Wychodząc od początku i podążając po strzałkach (konektorach) można dojść do każdego obiektu (nie ma „wysp”).
2. Każda czynność ma dokładnie jedną wychodzącą strzałkę.
3. Z decyzji muszą wychodzić co najmniej dwie ścieżki (strzałki) alternatywne.
4. Każda ścieżka, w której nie ma już więcej kroków musi mieć zaznaczony koniec.
5. Czynność musi mieć co najmniej jedną strzałkę wchodzącą.
6. Rozgałęzienia procesu na ścieżki, które są wykonywane równolegle rozpoczynamy obiektem paralelizmu. Z każdego paralelizmu muszą wychodzić co najmniej dwie ścieżki
7. Każdemu otwierającemu paralelizmowi towarzyszy zamykająca suma. Wszystkie ścieżki, które wyszły z paralelizmu muszą się zejść w sumie.

Ćwiczenie 4:

Proszę powiązać procesy z mapy procesów **Udzielenie kredytu mieszkaniowego** z odpowiednimi modelami procesów stworzonymi w ćwiczeniach 1-3.

Ćwiczenie 5:

Udało Ci się znaleźć tabelę zawierającą najważniejsze dane, które powinny zostać wprowadzone do notatników czynności modelu procesu **Zebrań informacji o kliencie**, aby go doprecyzować.

Proszę uzupełnić notatniki poszczególnych czynności odpowiednimi informacjami.

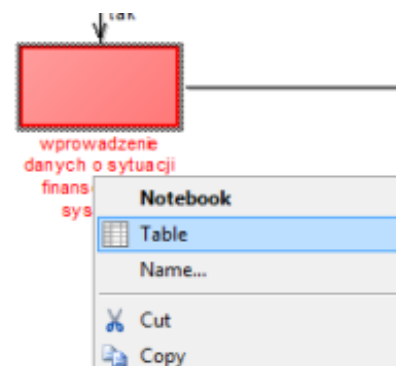
Czynność	Czas wykonania (gg:mm:ss)	Czas oczekiwania	Koszty
Pierwszy kontakt	05:00		
Wypełnienie formularza o sytuacji finansowej	10:00		20
Wprowadzenie danych o sytuacji finansowej do systemu	03:00		
Przesłanie informacji o kliencie	05:00		
Badanie zdolności kredytowej	10:00		
Formalna kontrola dostarczonych dokumentów	30:00		
Kontrola wiarygodności developera	45:00		10
Przeprowadzenie kalkulacji powierzchni lokalu	3:00:00	1 dzień	50
Ostateczne skompletowanie dokumentów	15:00		
Przesłanie dokumentów do centrali	5:00		


Wskazówka:

Każdy obiekt posiada Notatnik (otwiera się po dwukrotnym kliknięciu bloku), w którym można gromadzić szereg dodatkowych informacji, takich jak np. czasy, koszty, dokładne opisy lub komentarze.

Jeśli istnieje konieczność szybkiego uzupełnienia modelu o dużą ilość danych wygodne może być skorzystanie z trybu tabelarycznego. Pozwala on na przegląd i edycję wszystkich (lub też wybranych) atrybutów dla obiektów wybranej klasy (np. czynność).

Aby szybko przełączyć się w tryb tabelaryczny dla danej klasy obiektów należy wybrać jeden obiekt wybranej klasy (np. czynność) i z menu kontekstowego (pojawia się po kliknięciu prawym przyciskiem myszy na bloku) wybrać opcję **Table**.

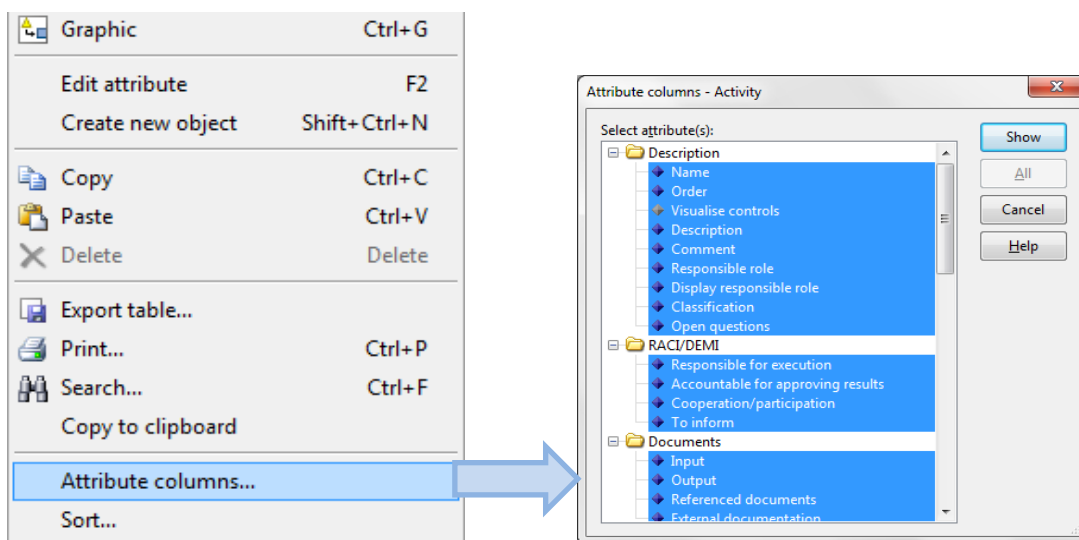


Aby wrócić do trybu graficznego można skorzystać ze skrótu **Ctrl + G**. Można też skorzystać z przycisków **w belce narzędziowej** 

Domyślnie tryb tabelaryczny wyświetla wszystkie atrybuty w takiej kolejności, w jakiej znajdują się one w notatniku obiektu.

	Order	Visualise contro...	Description	Comment	Responsible role	Display respons...	Classification	Open
pierwszy kontakt	0	false				No		
wprowadzenie danych o sytuacji finansowej do	0	false				No		
wypełnienie formularza o sytuacji finansowej	0	false				No		
Przesłanie informacji o kliencie do Back-Office	0	false				No		
Badanie zdolności kredytowej klienta	0	false				No		Cc
Kontrola wiarygodności developera	0	false				No		
przeprowadzenie alkulacji poowierzchni lokalu	0	false				No		
Formalna kontrola dostarczonych dokumentów	0	false				No		
Ostateczne skompletowanie dokumentów	0	false				No		
Przesłanie dokumentów do centrali	0	false				No		

Aby pokazać tylko wybrane atrybuty (co ułatwia np. przeklejanie do i z Excela) należy kliknąć prawym przyciskiem myszy na komórce tabeli i z menu kontekstowego wybrać opcję **Attribute columns**.



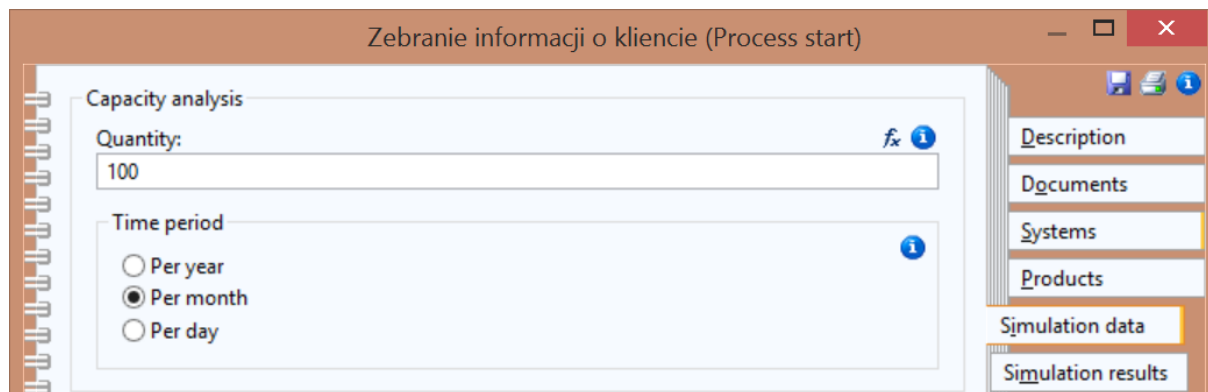
Ćwiczenie 6:

Dla celów analizy modelu biznesowego niezbędne jest wprowadzenie informacji o prawdopodobieństwie przebiegu danej ścieżki procesu po każdej decyzji. Dodatkowo warto również wprowadzić informacje o tym, jak często wykonywany jest dany proces.

W mailach Twojego poprzednika udało Ci się znaleźć dane ilościowe, z których wiesz też, że proces zebrania informacji o Kliencie odbywa się 100 razy miesięcznie.

Wskazówka:

Informacje o tym, jak często proces jest wykonywany należy podać dla początku procesu w atrybucie **Quantity** (zakładka **Simulation data**).



Ćwiczenie 7:

Utwórz proces **Zmiana warunków umowy kredytowej** na podstawie informacji zawartych na stronie:

<https://www.totalmoney.pl/artykuly/1111030,kredyty-gotowkowe,aneks-do-umowy-kredytowej--co-moze-sie-zmienic-w-umowie-kredytowej,1,1>

i powiąż go z odpowiednim procesem w mapie procesów **MP Monitorowanie kredytu**.

Ćwiczenie 8:

Wyeksportuj stworzoną grupę **Grupa_nr_ nazwisko** z zawartymi w niej mapami procesów i modelami do pliku *adl* w celu przesłania do sprawdzenia.

Wskazówka:

Podczas eksportu, w oknie **ADL – Export Selection** należy zaznaczyć pokazane niżej opcje.

