



Бизнес процеси



Процесен подход

Същността на процесния подход се състои в следното:

Чрез изменение на вход X , изход Y да се изравни с прогнозата Z ;

Между резултата на изхода Y и управляемите характеристики на входа X трябва да съществува обратна връзка;

Отговорникът за процеса трябва да има възможност:

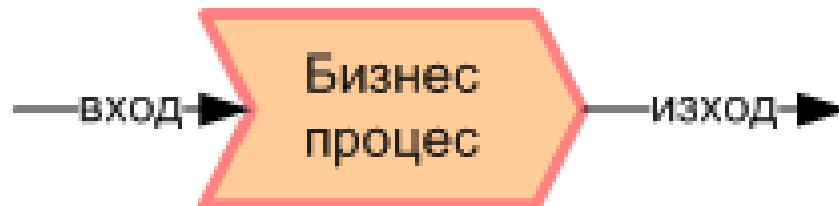
- Да оцени доколко резултата от процеса Y съответства на поставената цел Z (целта на процеса и резултата трябва да се поддават на измерване) ;
- Да измени резултата от процеса Y в направление на приближаване до целта Z , изменяйки по своя преценка характеристиките на входа X .



Бизнес процес

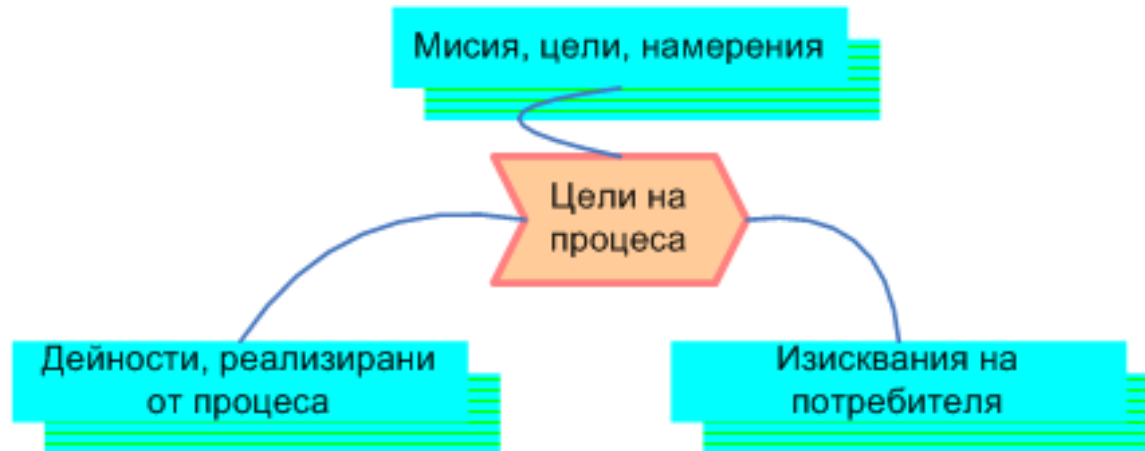
Една или няколко свързани помежду си процедури или операции (функции), които съвместно реализират определена бизнес задача и реализирането им води до конкретни резултати.

Съвкупност от взаимосвързани и взаимодействащи видове дейност, преобразуващи входовете в изходи. (ISO 9000:2000)



Цел на бизнес процеса

Бизнес-процесът обединява на практика потока от дейности или функции, служителите и оборудването (ресурсите), нужната за вземане на решения информация (знания), както и правилата за изпълнение на тези дейности и функции



Структура на бизнес процеса

На входа на бизнес процеса

Материали и/или информация, преобразувани от процеса за създаване на резултата.

На изхода на бизнес процеса

Резултат от преобразуваните от процеса ресурси от входа

Директиви и ограничения за бизнес процеса – цели, планове, правила

Системни фактори, които обуславят процеса на преобразуване. Те представляват обикновено произтичащи от управленските и кадрови решения въздействия.

Ресурси на бизнес процеса - хора, оборудване, производствени мощности

Производствени фактори, благодарение на които входните въздействия се превръщат в изходни резултати. Те се въвеждат в процеса по определени правила. Ресурсите изискват разходи и трябва да добавят стойност.



Потребители на бизнес процеса – хора, чиято дейност се базира на резултатите от предходните процеси.

Те се наричат потребители по следващ процес и предявяват устойчиви изисквания към предхождащите ги процеси.

Управление на бизнес процеси

BPM (Business Process Management)

Определение за BPM (Управление на бизнес процеси)

Парадигма, която позволява да се изучават, проектират, внедряват, изпълняват, поддържат, оптимизират и анализират разпределени процеси, обхващащи многочислени приложения, работещи на различни технологични платформи.

Планомерна дейност по формиране на целенасочено поведение на организациите за описване и мениджмънт на системи от взаимосвързани процеси и тяхното ресурсно обкръжение.

Системите BPM дават възможност на топ-мениджмънта да интегрира различни корпоративни приложения в цялостна система, автоматизираща бизнес-процесите.

BPM обединява в едно цяло такива технологии като:

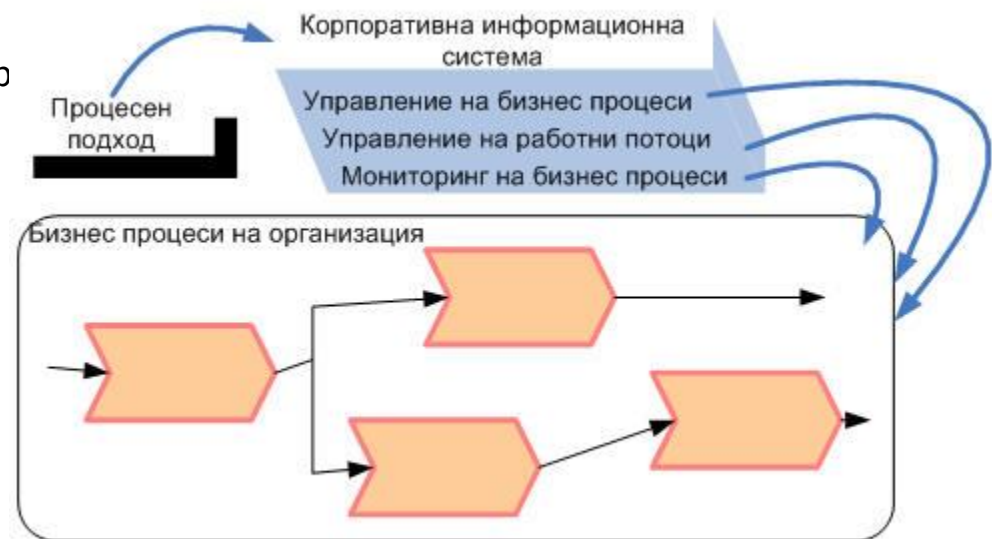
- Моделиране и оптимизация на процесите;
- Управление на бизнес процесите по ключови показатели;
- Автоматизация и контрол на бизнес-процесите.

Управление на бизнес процеси BPM (Business Process Management)

Функции на BPM (Управление на бизнес процеси)

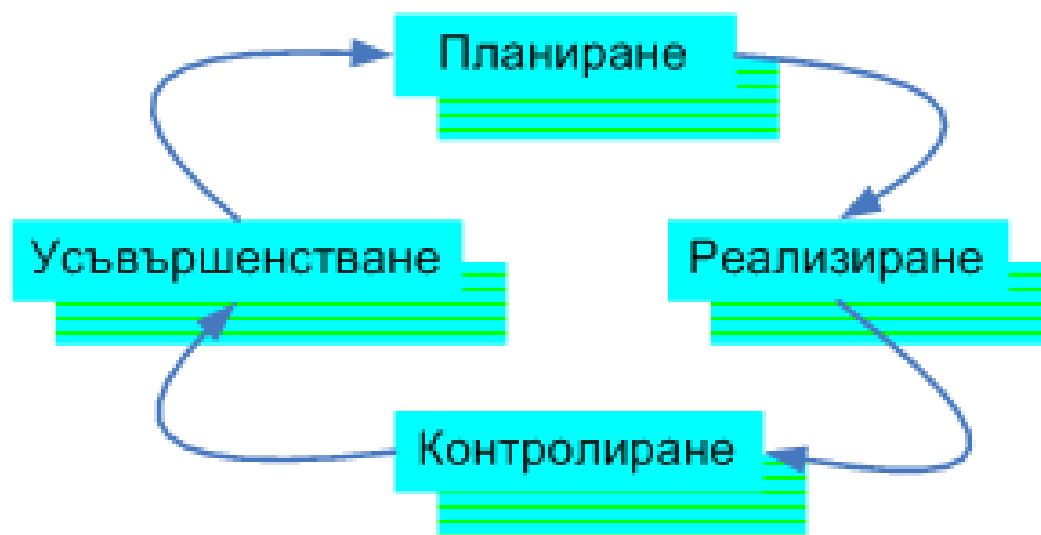
- Отделя бизнес логиката и същността на задачата от реализиращите ги приложения;
- Управлява отношенията между участниците в процеса;
- Интегрира вътрешните и външни ресурси;
- Проследява изпълнението на процеса.

За разлика от workflow, BPM подпомага организацията да повиши еф на измененията на външната среда.



Жизнен цикъл на управлението на бизнес процеси

За управление на процесите е необходимо да се реализира пълен цикъл на процеса – планиране, реализиране, контролиране и усъвършенстване.



Жизнен цикъл на управлението на бизнес процеси

Планиране на бизнес процеса

Този етап може да се раздели на три подетапа – моделиране, имитиране и документиране

Моделиране на бизнес процеса (Model the process)

По време на този етап се създава концептуален модел, включващ задачите, които трябва да се изпълняват и нужните за това ресурси. Освен това се правят предположения за времето на изпълнение и стойността на всяка задача.

В най-общ случай моделът трябва да дава отговор на следните въпроси:

1. Какви процедури (функции, работи) е необходимо да се изпълнят, за да се получи зададения краен резултат;
2. В каква последователност се изпълняват тези процедури;
3. Какви механизми за контрол и управление съществуват в рамките на разглеждания бизнес процес;
4. Кой изпълнява процедурите на процеса;
5. Какви входящи документи/информация използва всяка процедура на процеса;
6. Какви изходящи документи/информация генерира всяка процедура на процеса;
7. Какви ресурси са необходими за изпълнение на всяка процедура на процеса;
8. Каква документация/условия регламентират изпълнението на процедурата;
9. Какви параметри характеризират изпълнението на процедурата и процеса като цяло.

Симулация и анализ (Simulate and Analyze)

Концептуалния модел се използва за проверка на някои хипотетични сценарии с цел да се открият критични участъци и тесни места.

Внедряване и документиране (Implement and document)

На този етап концептуалният модел се преобразува в модел на изпълнимия процес. Самият процес се документира.

Основни термини

Process instance – Екземпляр на процес е специфично възникване или изпълнение на бизнес процес.

Например, ако приготвянето на торта е процес, рецептата е моделът на процеса. Екземпляр на процеса се случва всеки път, когато човек прави торта, използвайки тази рецепта.

Моделът на процеса е графично представяне на бизнес процес. Това представяне може да включва такава информация като връзките между дейностите, последователността на дейностите, отговорността за различни дейности и времето, предоставено за извършване на дейностите.

Основни термини

Event - Възникване на определено състояние (което може да бъде вътрешно или външно за системата за управление на работния поток), което кара софтуерът за управление на работния поток да предприеме едно или повече действия. Например пристигането на определен тип имейл съобщение може да накара системата за работен поток да стартира екземпляр на определена дефиниция на процеса. Събитието има два елемента:

- ☒ Задействане или причина, което е разпознаването на някакъв предварително определен набор от обстоятелства, свързани с работата на системата, което кара да се предприеме конкретно действие
- ☒ Действието (или отговорът) - което е предварително дефинирана системна реакция след задействащо състояние

Activity - Процес, функция или задача, които се случват с течение на времето и имат разпознаваеми резултати. Дейностите се комбинират, за да формират бизнес процеси

Основни термини

- **RPA** Технология на автоматизация на бизнес процеси, която изпълнява повтарящи се задачи, имитирайки действията на потребителите на ниво графичен интерфейс.
- **Process Mining** - Process Mining е визуализация и анализ на бизнес процеси на базата на дневници на събития, използвайки алгоритми и математически процедури. Регистрационните файлове на събитията са протоколи на ИТ-базирани процеси. Тук са изброени събитията - отделни дейности в ИТ системата, заедно с техните атрибути. Атрибутите, които обикновено се изброяват, са идентификаторът на случая , времевите печати на началното и крайното време и други атрибути на събитието, които зависят от системата, като процесора или местоположението.