

ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ В ЖИЗНЕНИЯ ЦИКЪЛ НА BPM

Много заинтересовани страни участват в един бизнес процес през целия му жизнен цикъл.

Сред тях са следните лица и групи.

- Управленски екип. В зависимост от управлението на една фирма организирани, могат да се намерят следните позиции.

Главният изпълнителен директор (CEO) е отговорен за цялостния бизнес успех на компанията.

Главният оперативен директор (COO) отговаря за определянето на начина операциите са настроени. В някои компании главният оперативен директор също отговаря за процеса представяне, докато в други компании има специална изпълнителна длъжност на Chief Process Officer (CPO) или Chief Process and Innovation Officer (CPIO) за тази цел.

Главният информационен директор (CIO) отговаря за ефикасността и ефективността експлоатация на инфраструктурата на информационната система. В някои организации процес проектите за редизайн се управляват от CIO.

Главният финансов директор (CFO) отговаря за цялостните финанси представяне на компанията. Финансовият директор също може да носи отговорност за някои бизнес процеси, особено тези, които имат пряко въздействие върху финансовите производителност.

Други управленски позиции, които имат дял в жизнения цикъл на процесите, включват директор Човешки ресурси (HR). Директорът по човешки ресурси играе ключова роля в процесите които включват значителен брой участници в процеса. Във всеки случай, мениджърският екип е отговорен за надзора на всички процеси, иницирането на процеса инициативи за редизайн и предоставяне на ресурси и стратегически насоки за заинтересовани страни, участващи във всички фази на жизнения цикъл на BPM.

- Собственици на процеси. Собственикът на процеса е отговорен за ефективността и ефективността работа на даден процес. Както беше обсъдено по-горе, собственикът на процеса е отговорен от една страна за планиране и организиране, а от друга за наблюдение

процеса. В ролята на планиране и организиране собственикът на процеса е отговорен за определяне на мерки за ефективност и цели, както и за инициране и ръководене на проекти за подобряване, свързани с техния процес. Собственикът на процеса е също така отговорен за осигуряването на ресурси, така че процесът да протича гладко всеки ден.

База. В ролята си на мониторинг собствениците на процеси са отговорни за гарантирането на това целите за ефективност на процеса са изпълнени и за предприемане на коригиращи действия в случай, че тези цели не бъдат постигнати. Собствениците на процеси също предоставят насоки да обработи участниците как да разрешават изключения и грешки, които възникват по време на изпълнението на процеса. По този начин собственикът на процеса участва в процеса на моделиране, анализ, редизайн, внедряване и мониторинг. Имайте предвид, че същото индивидът може да бъде отговорен за множество процеси. Например в а малка компания, един мениджър може да отговаря и за двете компании процес от поръчка до плащане и за процеса на следпродажбено обслужване на клиенти.

- **Участници в процеса.** Участниците в процеса са човешки актьори, които изпълняват дейности на бизнес процес на ежедневна база. Те извършват рутинна работа според стандартите и насоките на компанията.

Участниците в процеса се координират от собственика на процеса, който отговаря за справяне с нерутинни аспекти на процеса. Участниците в процеса също са участват като експерти в областта по време на откриване на процеси и анализ на процеси. Те подкрепят дейностите по редизайн и усилията за внедряване.

- **Анализатори на процеси.** Анализаторите на процеси провеждат идентификация на процеса, откриване (в конкретно моделиране), анализ и дейности по редизайн. Те координират процеса изпълнение, както и мониторинг на процеса. Те докладват на ръководството и собственици на процеси и тясно взаимодействат с участниците в процеса. Анализатори на процеси обикновено имат един от двата фона.

Анализатори на процеси, занимаващи се с организационни изисквания, производителност и управлението на промените имат бизнес опит, докато тези, които се занимават с автоматизация на процеси имат ИТ опит.

- **Методолог по процеса.** Методологът на процеса предоставя експертни познания и съвети към анализаторите на процеси относно избора на подходящи методи, техники и софтуерни инструменти за използване във всяка фаза от жизнения цикъл на BPM. Тази роля също е отговорна за координиране на техническото обучение по BPM за анализаторите на процеси. The процесният методолог обикновено е достъпен само в мащабни BPM инициативи.
- **Системни инженери.** Системните инженери участват в препроектирането на процеса и изпълнение. Те взаимодействат с анализатори на процеси, за да уловят системата изисквания. Те превеждат изискванията в системен дизайн и са отговарящ за внедряването, тестването и внедряването на тази система. Системните инженери също поддържат връзка със собственика на процеса и участниците в процеса гарантират, че разработената система поддържа тяхната работа ефективно. често, внедряването, тестването и внедряването на системата се възлагат на външен изпълнител доставчици, като в този случай екипът за системно инженерство ще се състои поне частично на изпълнителите.
- **BPM Group (наричан още BPM Center of Excellence).** Големи организации, които се занимават с BPM от няколко години, притежават богатство от ценни знания как да планирате и изпълнявате BPM проекти, както и съществени количество документация на процеса. Групата BPM отговаря за запазването тези знания и документация и гарантиране, че те се използват за посрещане на стратегическите цели на организацията. По-конкретно, групата BPM отговаря за поддържане на архитектурата на процеса, приоритизиране на проекти за редизайн на процеса, даване подкрепа на собствениците на процеси и анализаторите на процеси и гарантиране, че процесът документацията се поддържа по последователен начин и че процесът системите за наблюдение работят ефективно. С други думи, BPM групата е отговорен за поддържането на BPM култура и съгласуването на BPM усилията с стратегически цели на организацията. Не всички организации имат специален BPM група. BPM групите са най-често срещани в големи организации с няколко години на BPM опит.

Въпреки че тези методи и инструменти са важни, успехът на BPM в организация зависи от много други фактори извън техния обхват. Както се споменава в полето „Заинтересовани страни в жизнения цикъл на BPM“, е важно да се гарантира, че BPM инициативите са съобразени със стратегическите цели на организацията (стратегически подравняване). Също така е важно ролите и отговорностите в BPM инициативите и свързаните с тях процеси на вземане на решения са ясно дефинирани и че има системи за измерване, насоки и конвенции, за да се гарантира това BPM инициативите се провеждат по последователен начин (управление). По-нататък е важно е участниците в процеса да бъдат ангажирани и информирани за BPM инициативи, които засягат техните процеси и че мениджърите и анализаторите, които се ангажират в такива инициативи имат необходимите умения. Не на последно място е важно да развият организационна култура, която реагира на промените в процесите и обхваща процесното мислене. С други думи, ролята на хората в организацията и културната игра за успеха на BPM не трябва да се подценява. Накратко, за да бъде BPM устойчиво успешен, една организация трябва да третира BPM като способност на предприятието, на същото ниво като друго организационно управление способности като управление на риска и управление на ефективността.

справка

Дюма, М. и др. Основи на управлението на бизнес процеси, Springer, 2019 г