

Петте най-важни стъпки в избора на BPM система

1. Определяне обхвата на системата

2. Дефиниране на най-важните (основните) за конкретния бизнес характеристики на BPM системата и определяне на евентуални допълнителни функции Показатели за оценка BPM системата, според Gartner

3. Документиране на изискванията към BPM системата и подреждане на приоритетите

4. Изготвяне на списък на доставчиците

5. Оценка на алтернативните продукти и доставчици (1)

Показатели за оценка BPM системата, според Gartner

1. Поддръжка на задачи и удобство на интерфейса за крайния потребител
2. Поддръжка на организационната структура и групи според ролята на потребителя
3. Възможност за коригиране на задания и оперативна намеса в процеса и обработка на изключения
4. Възможност за управление на логиката на процеса от работното място на потребителя
5. Удобство при администриране
6. Наличие на графични функции за разработка на модел на бизнес процеса
7. Поддръжка на необходимите архитектури и стандарти
8. Производителност и мащабируемост
9. Възможност за обслужване на многобройни, продължителни и разклонени процеси
10. Интуитивен интерфейс за настройки и възможност за минимално участие на ИТ специалисти във внедряването и поддръжката
11. Възможност за информиране в реално време за отклонения от определени показатели за процеса и извънредни ситуации
12. Поддръжка на SOA (сервизно ориентирана архитектура)
13. Наличие на шаблони на бизнес процеси, на чиято база да могат да бъдат разработени нови процеси

Как работи една система за управление на процесите.

1. Всичко започва с **дефинирането на схемата на бизнес процеса** като серия от логически свързани действия.

Това се прави чрез специално приложение (workflow designer, workflow architect). Всяка дейност се описва с име, изпълнител, ресурси, параметри и т.н. Изпълнителят може да бъде както човек, така и някаква ИТ система.

2. Веднъж създадена, **схемата на работния процес се записва на BPMS-сървъра като шаблон** (workflow).

В зависимост от нивото на организацията и сложността на бизнеса в сървъра може да има от няколко десетки до няколко стотици схеми на бизнес процеси. Системата може да стартира множество екземпляри от всеки шаблон. Това са реалните бизнес процеси.

3. **Стартирането на нов екземпляр от даден процес** може да бъде иницирано както от човек, така и автоматично.

BPMS сървърът (по-точно частта workflow engine) следи изпълнението на дейностите от всеки бизнес процес и генерира задачи на различните потребители (хора или други ИТ системи) в зависимост от логиката на схемата.

4. **Крайните потребители работят само с таблица от задачите**, които имат да изпълняват.

Те изобщо не са ангажирани с това каква и колко сложна е схемата на бизнес процеса.

Списъкът със задачите се получават от изпълнителите през Интернет - хората използват уеб приложения, а автоматичните задачи се получават чрез извикване на уеб услуги.

1. Процеси, в които участват само хора

- Най-простият начин за използване на BPMS както от ИТ, така и от инвестиционна гледна точка е, ако ограничим процесите само до задачи, които се възлагат на хора.

Какво представлява

В този случай BPMS е отделно уеб-базирано приложение с централизиран сървър и достъп до него през уеб браузър. Системата съдържа дизайнер на процеси и сървър, който съхранява схемите и изпълнява отделните процеси.

- Освен форми за преглед и изпълнение на задачи обикновено се предлагат средства за следене на работещите процеси в реално време, като и на потребителите. Включват се и механизми за обмен на информация между участниците в процесите: имейл съобщения, форуми, библиотека за публикуване и обмен на електронни документи, календари

- -----

Управление на бизнес процесите

- **Бизнес процесът** е дефинирана *последователност от дейности* в организацията, ангажиращи хора, оборудване, приложения, информация и други ресурси, с цел създаването на стойност (продукт или услуга за крайните потребители)
- **Основни характеристики на бизнес процеса :**
 - 1. **Определеност:** Трябва да са налице ясно дефинирани граници, вход и изход;

- 2. **Подреденост**: Трябва да включва дейности, подредени по определен начин във времето и пространството;
- 3. **Потребител**: Трябва да има получател на резултата от процеса;
- 4. **Добавяне на стойност**: Трансформацията, случваща се в рамките на процеса, трябва да добавя стойност за реципиента;
- 5. **Обвързаност с организационната структура**: Процесът не може да съществува сам по себе си, трябва да се осъществява в рамките на организационна структура;
- 6. **Крос-функционалност**: Един процес обикновено може, но не непременно да свързва няколко функции.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

- **Управлението на бизнес процесите – Business Process Management -BPM**
- е систематичен подход за подобряване на бизнес процесите в организацията (включващ тяхното проектиране, внедряване, контролиране, анализиране и оптимизация), който комбинира управленски методи и техники с инструменти на информационните технологии
- **Жизнен цикъл на управлението на бизнес процесите**
- Етапите на **моделиране** и **симулиране** са част от фазата на **анализ на бизнес процеса**.
- **Анализирант** се съществуват бизнес процеси (анализът е насочен към идентифициране на различните видове дейности, какви работни процеси формират, как дейностите и процесите се контролират и как са свързани) и се **симулират** нови.
- Днес за тази цел се използва софтуер. Той включва **графични редактори**, които документират процесите; **складове за модели на процеси и инструменти за симулация на бизнес процесите**, чрез които процесите се проиграват много пъти, за да се измерят показателите на изпълнението им - като средно време и разходи.
- Етапите на **мониторинг** и **оптимизиране** са част от фазата на **контрол на бизнес процеса**
- **Етапите внедряване и изпълнение на процесите** са част от фазата на **реализиране на бизнес процеса**.
- **Моделиране на бизнес процеси** процесите е широко понятие, отнасящо се до **анализа, дизайна и изпълнението** на бизнес процесите, като се използват:
- **Езици за програмиране**
- Различни **индустриални стандарти**
- Еволюция на софтуера за управление на бизнес процесите
- Можем да говорим за три поколения софтуерни инструменти за управление на бизнес процесите:

- **Първо поколение:** Инструменти за създаване на работни потоци със следните фокуси и особености:
 - Управление на документите и представяне;
 - Взаимодействия човек-човек;
 - Множество различни инструменти със слаба интеграция;
 - Липса на стандарти.
- Второ поколение:
 - Уеднаквяване на процеси, правила и аналитични инструменти;
 - Уеднаквяване на работните потоци и системите;
 - Използване на някой стандарт
- Трето поколение:
 - Архитектура, ориентирана към услуги – SOA;
 - По-добро взаимодействие между бизнеса и ИКТ;
 - Процесно ориентирани комплексни приложения;
 - Предоставяне на по-големи възможности за модификация от страна на бизнес потребителите, в съответствие с потребностите им.