

МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

МОДЕЛЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

Модель бизнес-процесса - это отображение процесса, создаваемое для решения прикладных задач.

Модель бизнес-процесса - шаблон, на основании которого в системе создаются экземпляры бизнес-процесса.

Включает в себя:

- Схему бизнес-процесса
 - Перечень используемых реквизитов
 - Привязку реквизитов к точкам бизнес-процесса, алгоритмы их расчета и заполнения
 - Владельца процесса и исполнителей задач
 - Плановые сроки выполнения задач
- и т.д.



МОДЕЛЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

Модель создается с помощью специализированного языка (язык графики, язык схем, таблицы или текстовые описания).

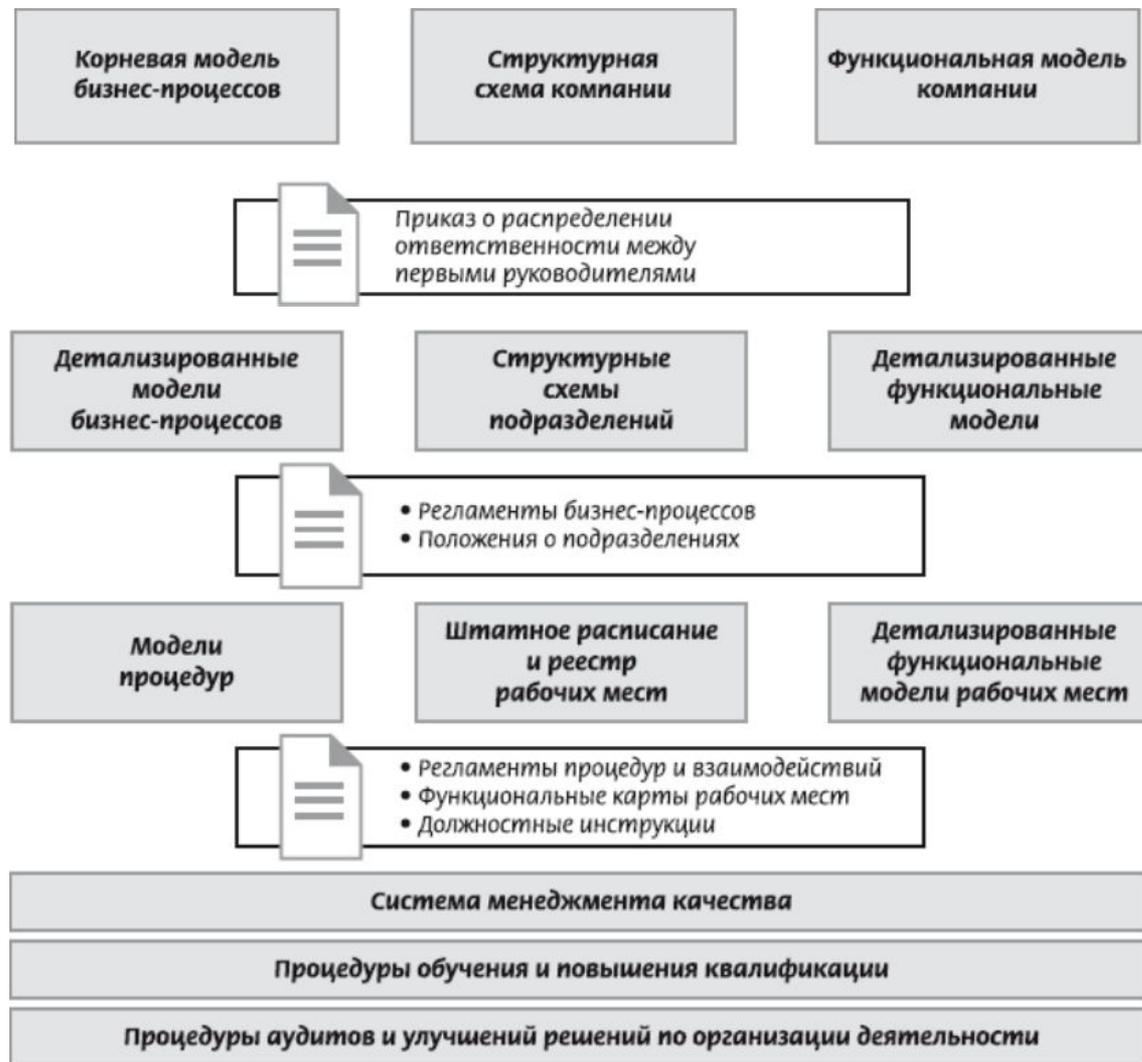
Нотация описания БП – это договоренность о том, с помощью какого языка отображается процесс.

Выделяют *модели верхнего уровня* и *детальные модели процессов*, т.е. описание работ можно сформировать агрегированно, и такое агрегированное описание называется моделью процессов верхнего уровня.

В дальнейшем описание работ можно детализировать. Способ и уровень детализации зависят от цели создания модели.



ПОЛОЖЕНИЕ КОРНЕВОЙ МОДЕЛИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ВЕРХНЕГО УРОВНЯ В ОБЩЕЙ СХЕМЕ РЕГЛАМЕНТАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ



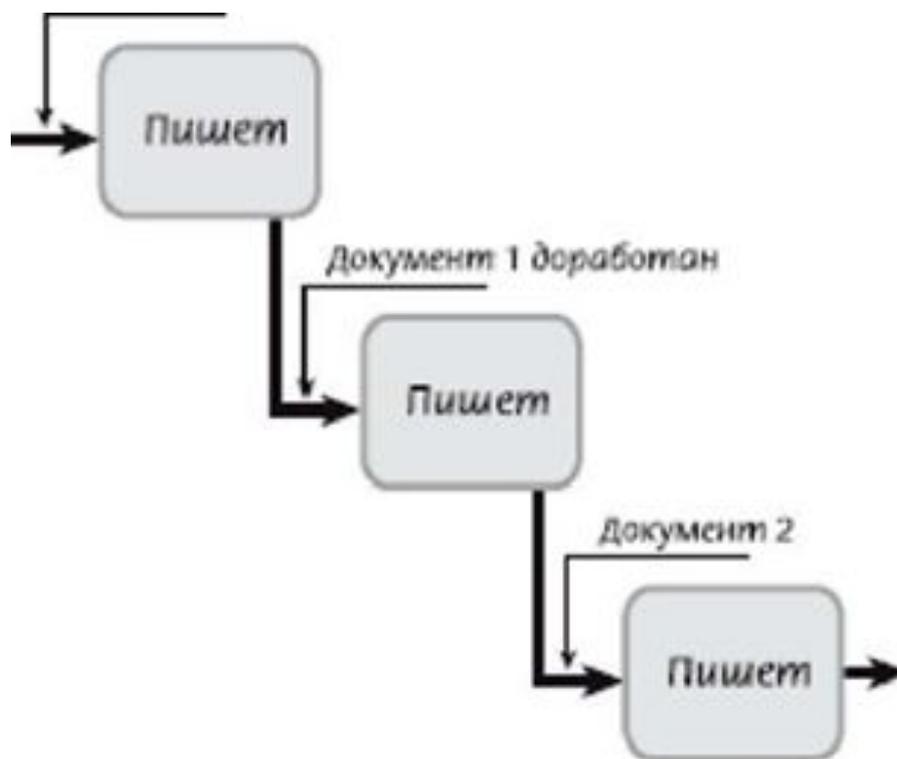
СПОСОБЫ ОПИСАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

ПРИМЕР АЛГОРИТМА

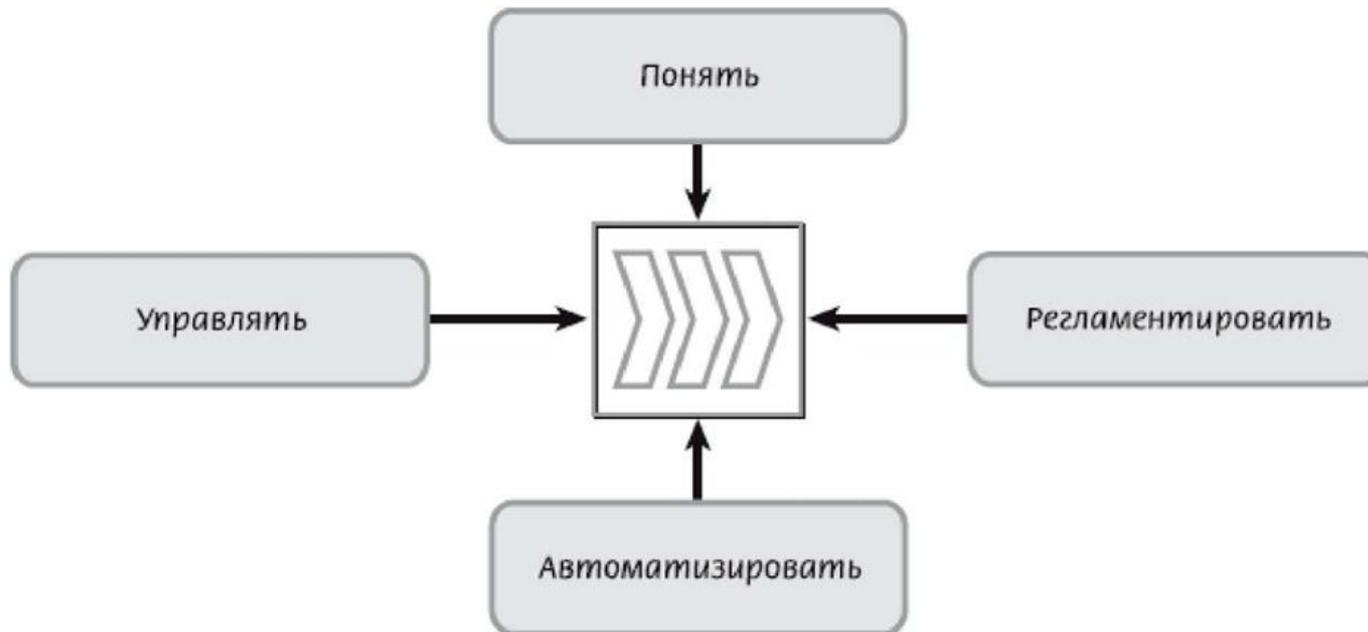


СПОСОБЫ ОПИСАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

ПРИМЕР ПОТОКОВОГО ОПИСАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА



НАЗНАЧЕНИЕ МОДЕЛИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



Модель – представление бизнес-процесса на специализированном языке (с помощью специализированной нотации – текстовой, табличной, графической), используемое при организации деятельности компании

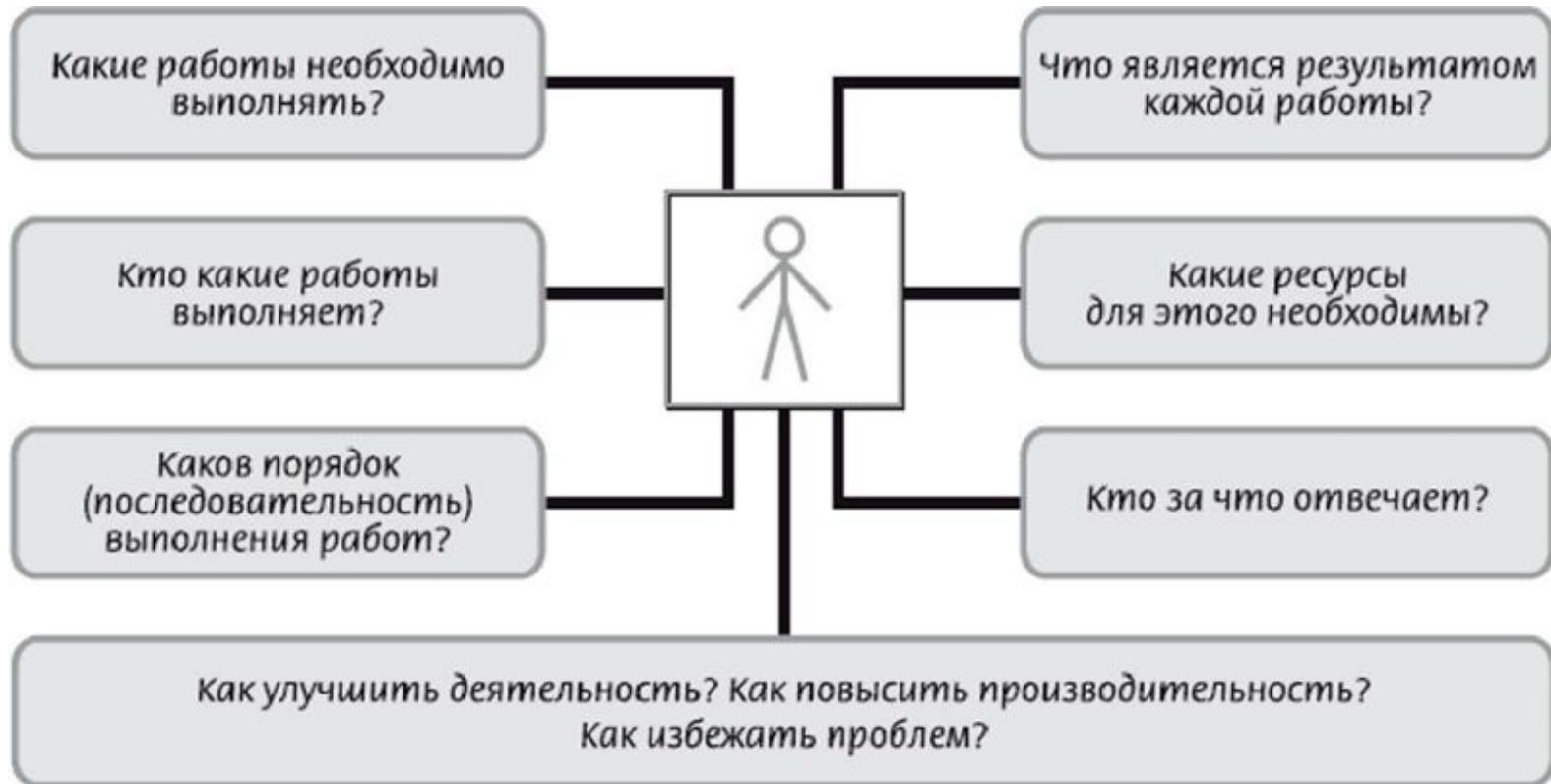


СПЕЦИАЛИСТЫ, КОТОРЫЕ ИСПОЛЬЗУЮТ МОДЕЛИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

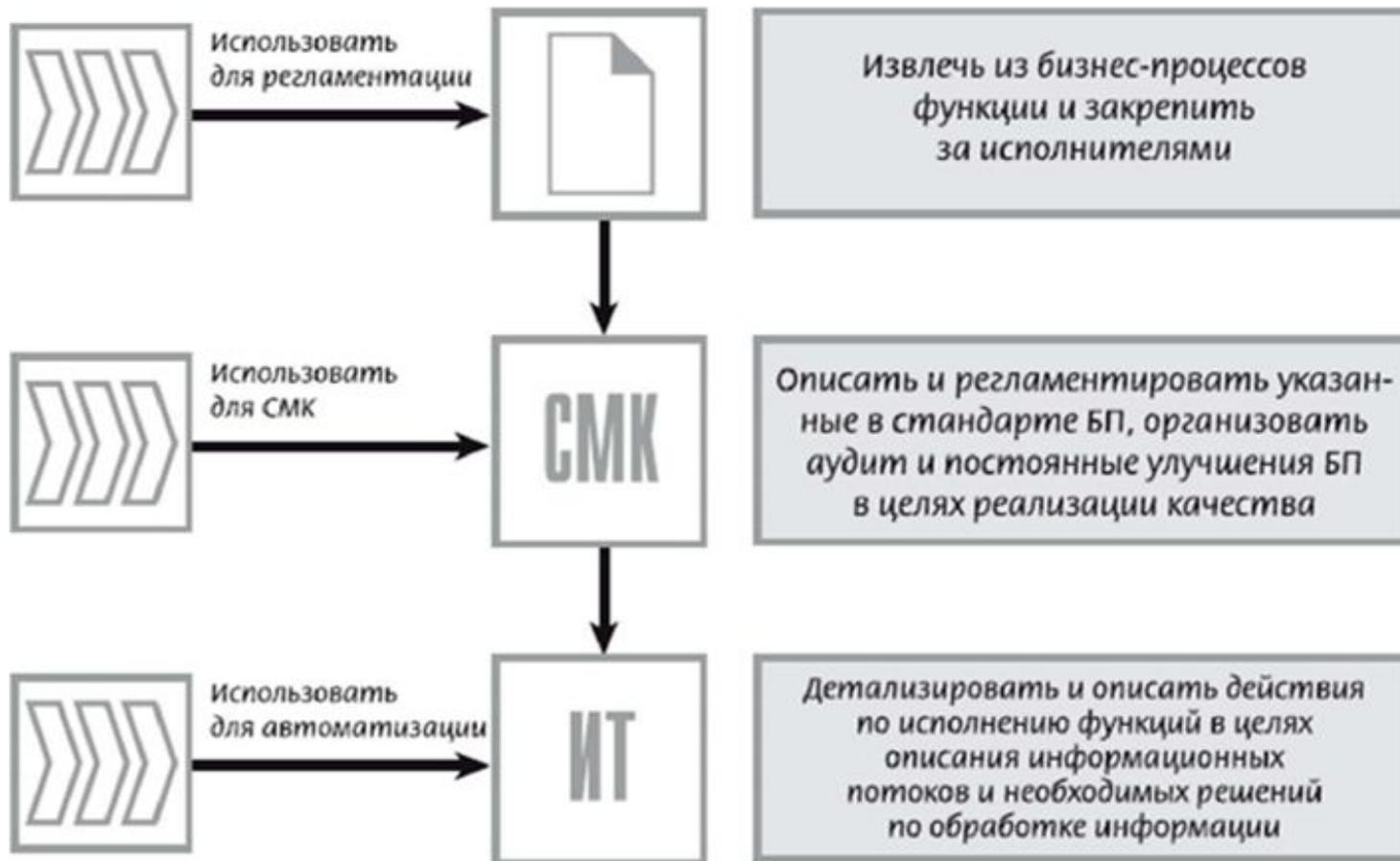
- Менеджеры.
- Руководители.
- Исполнители, включенные в организацию и
исполнение бизнес-процессов.



ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ ИНТЕРЕСУЮТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРИ МОДЕЛИРОВАНИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



ВАРИАНТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МОДЕЛЕЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ МОДЕЛИРОВАНИЯ

1. Принцип корректности
2. Принцип релевантности
3. Принцип соизмеримости затрат и выгод
4. Принцип прозрачности
5. Принцип сравнимости
6. Принцип систематизированной структуры



ПРИНЦИПЫ МОДЕЛИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Учет целей моделирования
2. Использование эталонных и референтных моделей
3. Моделирование «сверху-вниз»
4. Принцип разумной достаточности.
5. Обеспечение целостности описания
6. Учет эргономических критериев
7. Соизмеримость моделей одного уровня детализации по степени обобщения информации
8. Концентрация ресурсов на ключевых аспектах деятельности и на «болевых точках»



ПОНЯТИЯ ЭТАЛОННОЙ И РЕФЕРЕНТНОЙ МОДЕЛИ

Эталонная модель - представляет собой взгляд отдельных консалтинговых и коммерческих компаний на то, из каких процессов должна состоять организация.

Референтная модель - это эталонная модель организации бизнеса, разработанная для конкретной отрасли экономики.



ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ РЕФЕРЕНТНОЙ МОДЕЛИ:

- отражение наилучших практик ведения бизнеса;
- универсальность применения (референтная модель представляет не отдельное предприятие, а класс предприятий определенной отрасли);
- возможность повторного использования.



Референтная модель включает :

- функциональную структуру;
- объектную модель предметной области;
- процессную модель;
- функциональную модель;
- набор потенциальных точек контроля;
- набор операционных показателей деятельности предприятия



СТРУКТУРЫ КЛАССИФИКАЦИИ ПРОЦЕССОВ (PROCESS CLASSIFICATION FRAMEWORK) МЕЖДУНАРОДНОЙ БЕНЧМАРКИНГОВОЙ ПАЛАТЫ

«13-ПРОЦЕССНАЯ ЭТАЛОННАЯ МОДЕЛЬ»

Основные процессы:

1. Изучение рынков и потребителей
2. Разработка видения и стратегии
3. Разработка продуктов и услуг
4. Маркетинг и продажи
5. Производство и поставка продуктов и услуг (производственные компании)
6. Производство и поставка продуктов и услуг (сервисные компании)
7. Выставление потребителям платежных требований и сервис



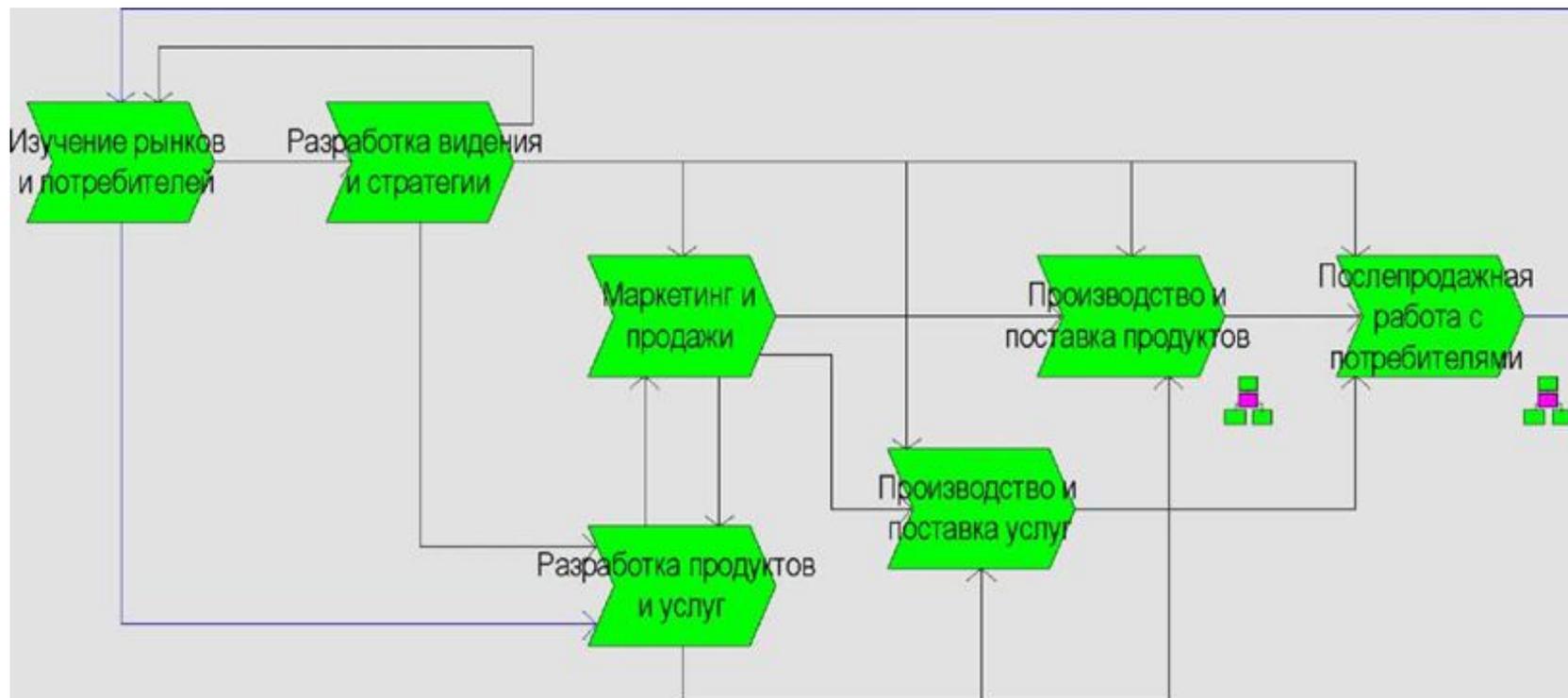
«13-процессная эталонная модель»

Вспомогательные процессы

8. Профессиональное и карьерное развитие кадров и управление кадрами;
9. Управление информационными ресурсами и технологиями;
10. Управление финансовыми и материальными ресурсами;
11. Исполнение программы управления охраной внешней средой;
12. Управление внешними связями;
13. Управление улучшениями и изменениями.



ПРИМЕР ГРАФИЧЕСКОГО ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ВЕРХНЕГО УРОВНЯ 1З- ПРОЦЕССНОЙ ЭТАЛОННОЙ МОДЕЛИ



ГОСТ ИСО/МЭК ТО 15504-2. ИНФОРМАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ. ОЦЕНКА ПРОГРАММНОГО ПРОЦЕССА.

Основные процессы	Вспомогательные процессы	Организационные процессы
- заказ	- документирование	- управление
- поставка	- управление конфигурацией	- создание инфраструктуры
- разработка	- обеспечение качества	- усовершенствование
- эксплуатация	- верификация	- обучение
- сопровождение	- аттестация (валидация)	
	- совместный анализ	
	- аудит	
	- решение проблемы	



ITIL

ITIL (IT Infrastructure Library — библиотека инфраструктуры информационных технологий) — библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий.

Формально ITIL — это библиотека книг, описывающих различные аспекты управления ИТ.

В основе методологии лежит процессная модель Деминга: Plan (Планирование), — Do (Действие) –Check (Проверка) – Act (Корректировка).



ИСТОРИЯ ITIL

1 редакция библиотеки ITIL появилась в августе 1989 по заказу британского правительства – включала 30 книг.

2 редакция – 7 книг:

- Поддержка услуг (англ. Service Support)
- Предоставление услуг (англ. Service Delivery)
- Планирование внедрения управления услугами (англ. Planning to Implement Service Management)
- Управление приложениями (англ. Application Management)
- Управление инфраструктурой информационно-коммуникационных технологий (англ. ICT Infrastructure Management)
- Управление безопасностью (англ. Security Management)
- Бизнес-перспектива (англ. The Business Perspective)



ИСТОРИЯ ITIL

В 2007 году – третья редакция ITIL v3, состоящая из пяти книг:

- Стратегия услуг (англ. Service Strategy)
- Проектирование услуг (англ. Service Design)
- Преобразование услуг (англ. Service Transition)
- Эксплуатация услуг (англ. Service Operation)
- Постоянное улучшение услуг (англ. Continual Service Improvement)

В 2011 г. Появились обновленные книги третьей редакции – ITIL 2011.



ITIL Edition 2011 Components



ITSM (IT SERVICE MANAGEMENT) УПРАВЛЕНИЕ ИТ-УСЛУГАМИ

ITSM — подход к управлению и организации ИТ-услуг, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путём использования оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий.

Для реализации подхода к управлению ИТ-услугами используется серия документов ITIL.



ITSM



Модель eТОМ (enhanced Telecom Operations Map), является расширенной версией стандарта ТОМ, используемого для управления операционными процессами в сфере телекоммуникаций.

Расширение связано с повышением внимания в сторону бизнес-процессов.



В КАЧЕСТВЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ КОМПАНИИ В МОДЕЛИ
ЕТОМ ВЫДЕЛЕНА СЛЕДУЮЩИЕ:

- подключение абонента,
- обслуживание абонента,
- формирование счетов,
- расчеты за услуги,
- контроль задолженности и т.д.

