

Modelowanie procesów biznesowych – metodyki, zastosowania czyli od rzeczywistości biznesowej do architektury korporacyjnej i nie tylko.

Dr inż. Mirosław Bobrowski

miroslaw.bobrowski@gmail.com

602396710

05 listopada 2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



AGENDA

1. Co to jest model i dlaczego tak lubimy procesy, także w biznesie.
2. Generacja wartości dodanej
3. Jak modelować i opisywać procesy aby były czytelne, zrozumiałe i użyteczne.
4. BPMN, UML i inne standardy opisu procesów
5. Architektura korporacyjna jako zbiór procesów.
6. Narzędzia do modelowania procesów i kryteria ich oceny.
7. Wskaźniki kluczowe jako klucz do optymalizacji procesów
8. Jak zarządzać gotowym procesem, aby generować zysk, nie straty.
9. Od usługi systemowej do faktury na przykładzie usługi hostingowej.
10. Od Usługi Biznesowej do modelu procesu i Systemu



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



MODELOWANIE

- 1. Modelowanie**, (źródło Onet) przybliżone odtwarzanie najważniejszych właściwości oryginału. Podstawowym celem modelowania w nauce jest uproszczenie złożonej rzeczywistości, pozwalające na poddanie jej procesowi badawczemu. Dzięki modelowaniu:
 - * zmniejsza się lub powiększa obiekt badań do dowolnej wielkości, np. model Układu Słonecznego;
 - * analizuje się procesy trudne do uchwycenia ze względu na zbyt szybkie lub zbyt wolne tempo ich przebiegu, np. model ruchu cząsteczek wody w wodospadzie;
 - * bada się jeden wybrany aspekt zagadnienia, pomijając inne, np. model transportu pasażerskiego w pociągach ekspresowych w okresie wakacyjnym.
- 2. Modelowanie II** (źr. Wikipedia)
 - modelowanie – w systemice,
 - modelowanie – w matematyce,
 - modelowanie – w grafice komputerowej,
 - modelowanie – w psychologii,
 - modelowanie molekularne – w chemii.
- 3. Modelowanie III** (źr. wielka encyklopedia OXFORD, Oxford Educational Poland) **Psychol.** Uczenie się przez podpatrywanie i naśladowanie.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



MODEL

Definicji–wiele, np. z
METODY MODELOWANIA PROCESOW dr inż. Andrzej Szuwarzyński

- ❑ Wzór, według którego coś jest lub ma być wykonywane; przedmiot będący kopią lub wzorcem danego przedmiotu wykonany zwykle w mniejszych rozmiarach, z materiałów zastępczych; próbny egzemplarz jakiejś serii produktów; prototyp, szablon
- ❑ Model ekonomiczny: hipotetyczna konstrukcja myślowa obejmująca układ założeń przyjętych w ekonomii dla uchwycenia najistotniejszych cech i zależności występujących w danym procesie ekonomicznym
- ❑ Modele matematyczne: zależności opisujące wyidealizowane zjawiska fizyczne lub ekonomiczne; przyrządy matematyczne służące do rozwiązywania albo do ilustracji tych zależności; także: interpretacje różnych pojęć i teorii matematycznych
- ❑ Układ względnie odosobniony, możliwie mało skomplikowany, działający analogicznie do oryginału, którym może być istota żywa, maszyna, zakład przemysłowy, organizacja społeczna itd.

Trzeba więc samemu coś zaproponować.....



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



LEDOM

- ▶ Ale czy można rozpatrywać model w oderwaniu od modelowania ?
- ▶ Uważam, że nie. Powinno to być spójne.....
- ▶ Określenie modelu
 - Model jako abstrakcja rzeczywistości
 - A może...byłja osobiści wolę nazwę OBIEKT
- ▶ MODEL
 - jest to obiekt o wybranych cechach zgodnych w założonym zakresie z oryginałem i zachowujący się ze znaną dokładnością jak oryginał.
 - Zwierciadlane odbicia, a może....w krzywym zwierciadle?
 - Porównanie modelu heliocentrycznego i geocentrycznego punktem wyjścia do cech modelu



Cechy dobrego modelu

- ▶ Pokrywa się z oryginałem w interesującym nas zakresie
- ▶ Ma określoną dokładność, a więc wiemy czy i o ile różni się od oryginału
- ▶ Zachowanie modelu jest zgodne w zdefiniowanym zakresie z oryginałem
- ▶ Symulacja na podstawie modelu daje zbliżone w przewidywanym zakresie zachowanie obiektu w przyszłości
- ▶ Ułatwia opis
- ▶ Jest czytelny i zrozumiały dla określonego kręgu odbiorców



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PROCES

- ▶ To po prostu działający dobrze model.
- ▶ Z czego się składa?
- ▶ WE, PROCESOR, WY
 - Zdefiniowane wejście przetwarza na zdefiniowane wyjście BIZAGI



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Określenie procesu

▶ DEFINICJA

- Zmiana entropii czyli dla procesu, który ma prowadzić od chaosu do porządku potrzebna energia[\$] [EUR] [PLN]
- ▶ Proces biznesowy ma generować wartość dodaną – czyli
- ▶ $WY[\$] > WE[\$]$
- ▶ O tym, jak kontrolować i oddziaływać na proces mówią PROCEDURY
- ▶ Podprocesy
 - Rozłączne – problem np. z opisem procesów z Zawracaniem strumienia
 - Ich suma powinna być procesem głównym, modelem – opisem danej dziedziny



Jak modelować i opisywać procesy aby były czytelne, zrozumiałe i użyteczne.

- ▶ Zupełne – dają pełny obraz opisywanego obszaru, dziedziny – lub na założonym poziomie dokładności
 - Σ podprocesów = Proces Główny
 - Π podprocesów = \emptyset
- ▶ Uzupełniamy opis procesów o diagramy czasowe
- ▶ Uwzględniamy role, a w nich zakres odpowiedzialności , OWSI
- ▶ Zapewniamy dwustronną komunikację z interesariuszami procesu
- ▶ Pamiętamy o zgodności z wiedzą i dobrymi praktykami w dziedzinie
- ▶ Dobrze określone granice Procesu Głównego
- ▶ Stosujemy ogólnie przyjęte standardy



Microsoft Word
Document

- ▶ BIZAGI
- ▶ Enterprise Architect, – BPMN, UML



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Architektura korporacyjna

- ▶ W kolejnych etapach rozwoju daje opisywalny językiem procesów moduły biznesu
- ▶ Kolejne etapy
 - Silosy biznesowe
 - Standaryzacja technologii
 - Optymalizacja działalności podstawowej
 - Modularność Biznesu

Przy dobrym opisie procesowym, zadanie przejścia pomiędzy kolejnymi etapami polega na parametryzacji i poprawianiu procesów oraz umiejętnym ich grupowaniu a także wyborze procesów elementarnych.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Narzędzia do modelowania procesów

- Comparison of Business Process



Microsoft Word
17 - 2003 Document

- bizagi
- System workflow
- Enterprise Architect, IBM Software Modeler



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

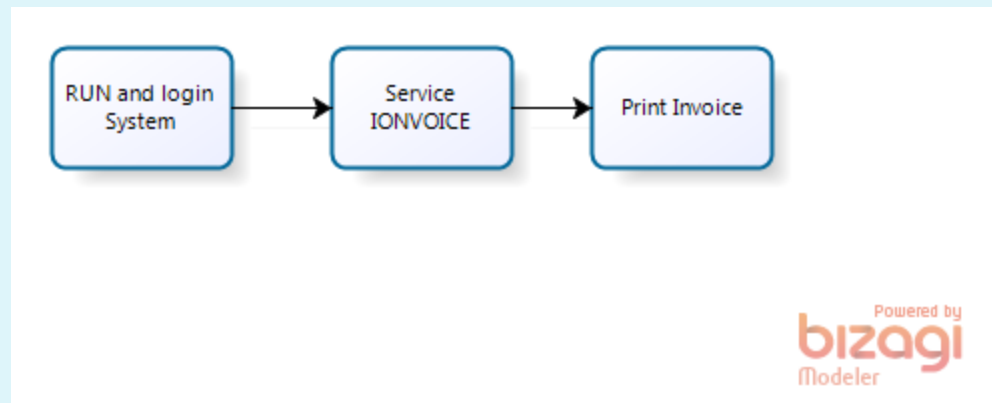


Wskaźniki kluczowe jako klucz do optymalizacji procesów

- ▶ KPI – Kluczowy Wskaźnik Procesu
 - Liczba, którą wybraliśmy że ilustruje poprawnie przebieg procesu
 - Czas,
 - Wartość na wejściu
 - Wartość na wyjściu
 - Szybkość zmian
 - Liczba, która mówi o jakości procesu
 - Odchylenia od wartości optymalnej
 - Trend zmian odchylenia
 - Szybkość zmiany trendu
 - Zespół liczb – hurtownia danych, raporty
 - Metody analityczne, stochastyczne stosowane do danych bieżących i historycznych
- ▶ Biznes woli inne wskaźniki
 - Progress – postęp
 - Compliance – zgodność
 - Effectiveness – efektywność
 - Efficiency – sprawność



Od usługi systemowej do faktury na przykładzie usługi hostingowej.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Od Usługi Biznesowej do modelu procesu i Systemu

- ▶ Usługa : Wystawienie faktury
- ▶ START – logowanie do systemu
- ▶ PROCES
 - Sprawdza czy zamówienie zrealizowane(dostępność towaru w magazynie, wyprodukowany produkt zna zamówienie, czy dane odbiorcy/dostawcy są wprowadzone, klient wypłacalny – nie ma zaległości), wyświetla na ekranie fakturę, przycisk drukuj
- ▶ KONIEC – faktura wydrukowana
- ▶ lub
- ▶ KONIEC – faktura wysłana elektronicznie



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Jak zarządzać gotowym procesem, aby generować zysk, nie straty.

- ▶ Wiedzieć, co chcemy – wizja, strategia(może być dobra i złą, ale to już z zupełnie inna historia....)
- ▶ Określić KPI
- ▶ Śledzić zmiany, trendy
- ▶ W miarę potrzeby korygować KPI, Procedury, SYSTEM
- ▶ RADA ZMIAN – w polskich warunkach trudna sprawa



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Jak dojść do modelu, procesu ANALIZA

- ▶ Podział na części składowe
- ▶ Zebranie wszystkich części składowych i ich dopasowanie
- ▶ Podejście funkcjonalne + role+uprawnienia
- ▶ Podejście usługowe+role+uprawnienia
- ▶ Fotografia dnia pracy
- ▶ Analiza Czasownik – Rzeczownik
- ▶ BABOOK
- ▶ ZROZUMIENIE



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



BABOOK

▶ Who else is involved?

- ▶ Implementation
- ▶ SME Solution Matter Expert
- ▶ Project
- ▶ Manager
- ▶ Regulator
- ▶ Sponsor
- ▶ Business
- ▶ Analyst
- ▶ Customer
- ▶ Domain
- ▶ SME
- ▶ Supplier
- ▶ Tester



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



What are the major changes? (źródło: BABOOK)

- ▶ All content is complete
- ▶ 77 tasks consolidated into 32
- ▶ Applies to a wider range of methods
- ▶ including Agile, BPM 1.1
- ▶ Validated by practitioners and experts
- ▶ Surveys of BA community show that content is “generally accepted”



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

Dr inż. Mirosław Bobrowski

miroslaw.bobrowski@gmail.com

602396710



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

