



«ИТ в управлении бизнес-процессами»

Автор: Феоктистова Валентина Михайловна, к.э.н.

Контакты: vfeoktistova@gmail.com

Что такое процесс?

Процесс – цепочка действий, которая выполняется для достижения какого-то результата

В виде процесса можно представить и повседневную деятельность.

Подготовить ингредиенты для каши



Подготовить посуду для варки



Смешать ингредиенты в посуде согласно рецептуре



Варить кашу



Снять с плиты и разложить по тарелкам



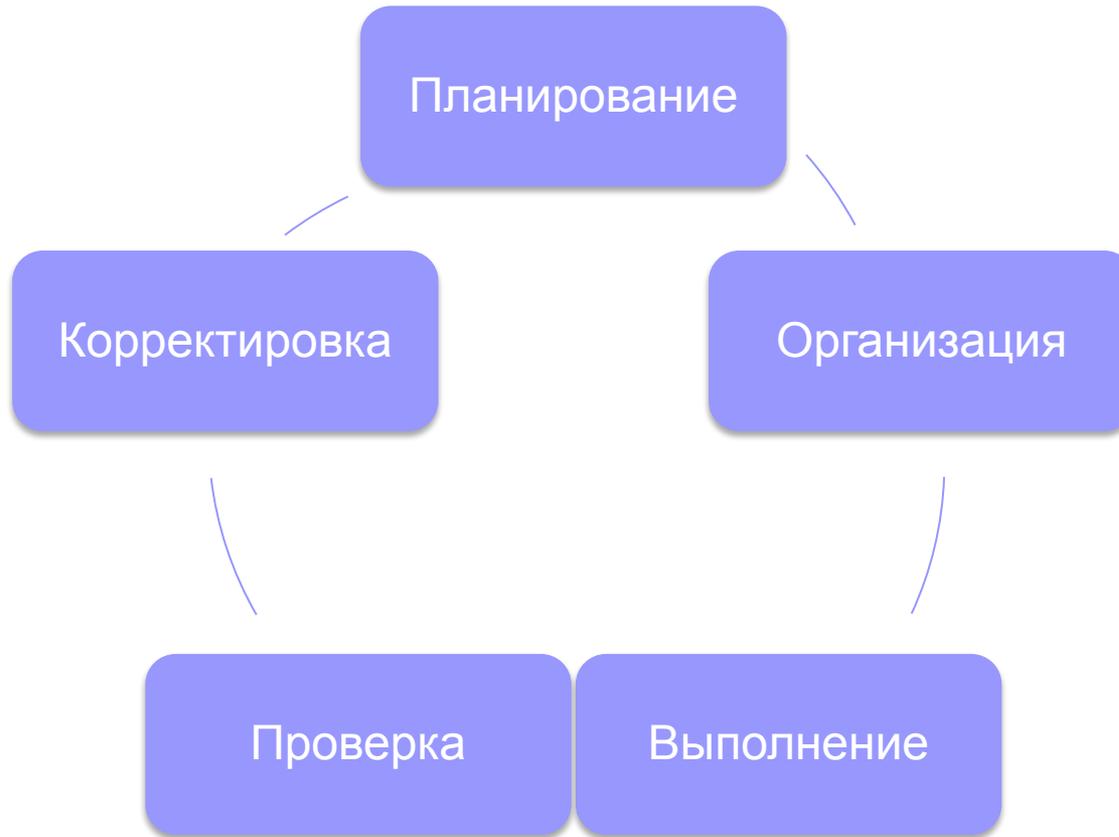
Что такое бизнес-процесс?

Бизнес-процесс – совокупность логически взаимосвязанных действий, выполняемых для создания продукта (товара, услуги), представляющего ценность для потребителя.



Рисунок 1. Пример бизнес-процесса “обслуживание клиента в кафе”

Управление бизнес-процессами



Виды бизнес-процессов

Процессы, создающие наибольшую добавленную стоимость

- Экономическую стоимость, которая определяется издержками компании, относимыми на продукцию

Процессы, создающие наибольшую ценность для клиентов

- Маркетинговую стоимость за счет дифференциации продукции

Процессы с наиболее интенсивным межзвенным взаимодействием

- Создают транзакционные издержки

Процессы определенные стандартами ISO 9000

- Обязательны к описанию при постановке системы менеджмента качества

Классы бизнес-процессов

Основные

Процессы управления

Процессы обеспечения

Сопутствующие

Вспомогательные

Процессы развития

Методики моделирования бизнес-процессов



Нотации бизнес-процессов

Нотация – набор знаков и правил, применяющийся при графической визуализации бизнес-процессов. Определяет представление процессов, операций, событий, логических развязок и т.д.

Основные элементы нотации EPC

- **Розовые фигуры** – это события. Событие – это некоторое состояние, которое принимает система и определяет дальнейшее развитие одного или более бизнес-процессов. События могут активизировать функции или порождаться функциями.



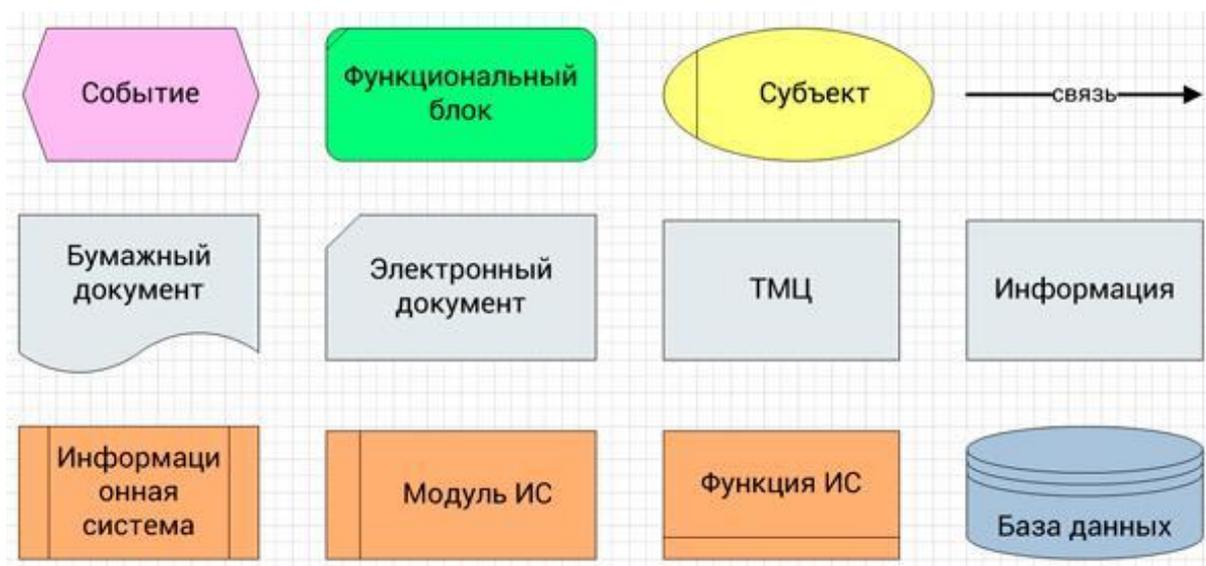
Основные элементы нотации ЕРС

- **Зелёные элементы** – функции или функциональные блоки. Функциональный блок – это действие, выполняемое с целью получения заданного результата и перевода системы из одного состояния в другое. Порядок выполнения функций задается на диаграмме сверху-вниз.



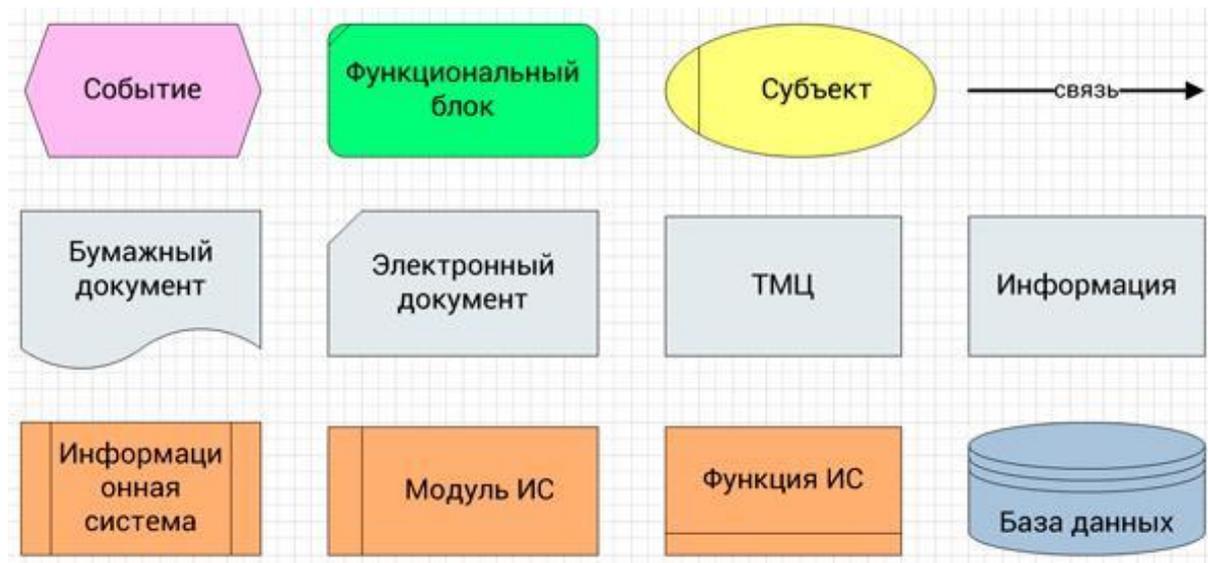
Основные элементы нотации EPC

- **Желтые овалы** - «Субъект», обозначающий исполнителей, владельцев или участников процесса. В качестве субъектов могут быть прикреплены должности исполнителей, подразделения и роли.



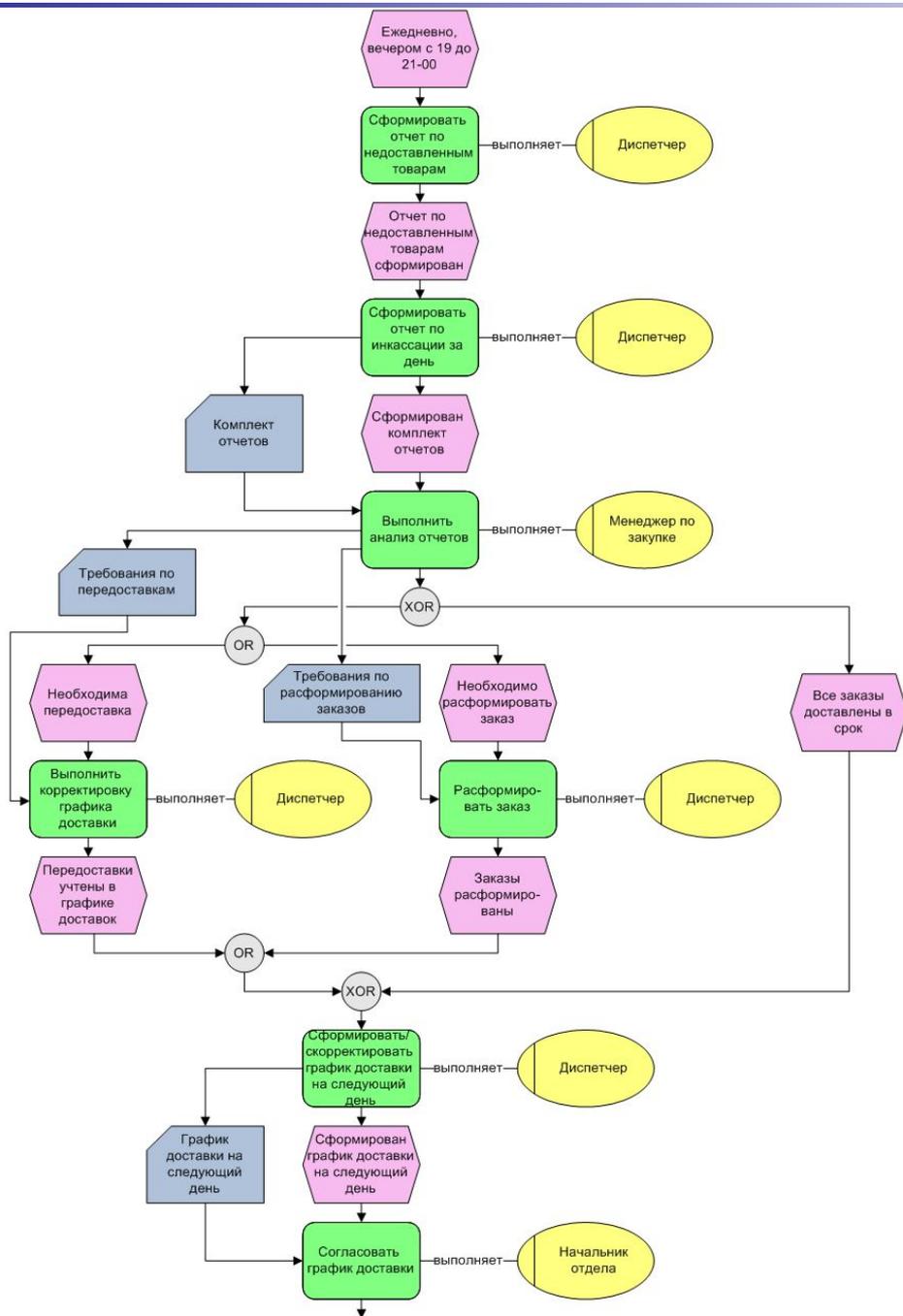
Основные элементы нотации ЕРС

- **Серые прямоугольники** или похожие на них фигуры - обозначают все многообразие используемых и создаваемых ресурсов и результатов в процессе.





Логические операторы в нотации EPC



3. Функциональная методика IDEF0

Цель – построение функциональной модели исследуемой системы, описывающей все необходимые процессы с точностью, достаточной для однозначного моделирования деятельности системы.

Основной принцип – представление любой изучаемой системы в виде набора взаимодействующих и взаимосвязанных блоков, отображающих функции (процессы, операции, действия), происходящие в изучаемой системе

Ключевые понятия

- Функциональный блок
- Интерфейсная дуга (стрелка)
- Декомпозиция

4. Функциональный блок

Функциональный блок - описывает функцию. Внутри блока помещается его имя и номер. Имя должно быть глаголом или глагольным оборотом. Номер размещается в правом нижнем углу.

Каждая сторона блока имеет определенное назначение:

- левая – предназначена для входов,
- верхняя – для управления,
- правая – для выходов,
- нижняя для механизмов.

Такое обозначение отражает определенные системные принципы: входы преобразуются в выходы, управление ограничивает или предписывает условия проведения преобразований, механизмы показывают что и как выполняет функция.

5. Интерфейсные дуги (стрелки)

Стрелка – направленная линия, состоящая из одного или нескольких сегментов, которая моделирует канал, передающий данные или материальные объекты от источника к потребителю.

Существуют четыре вида стрелок.

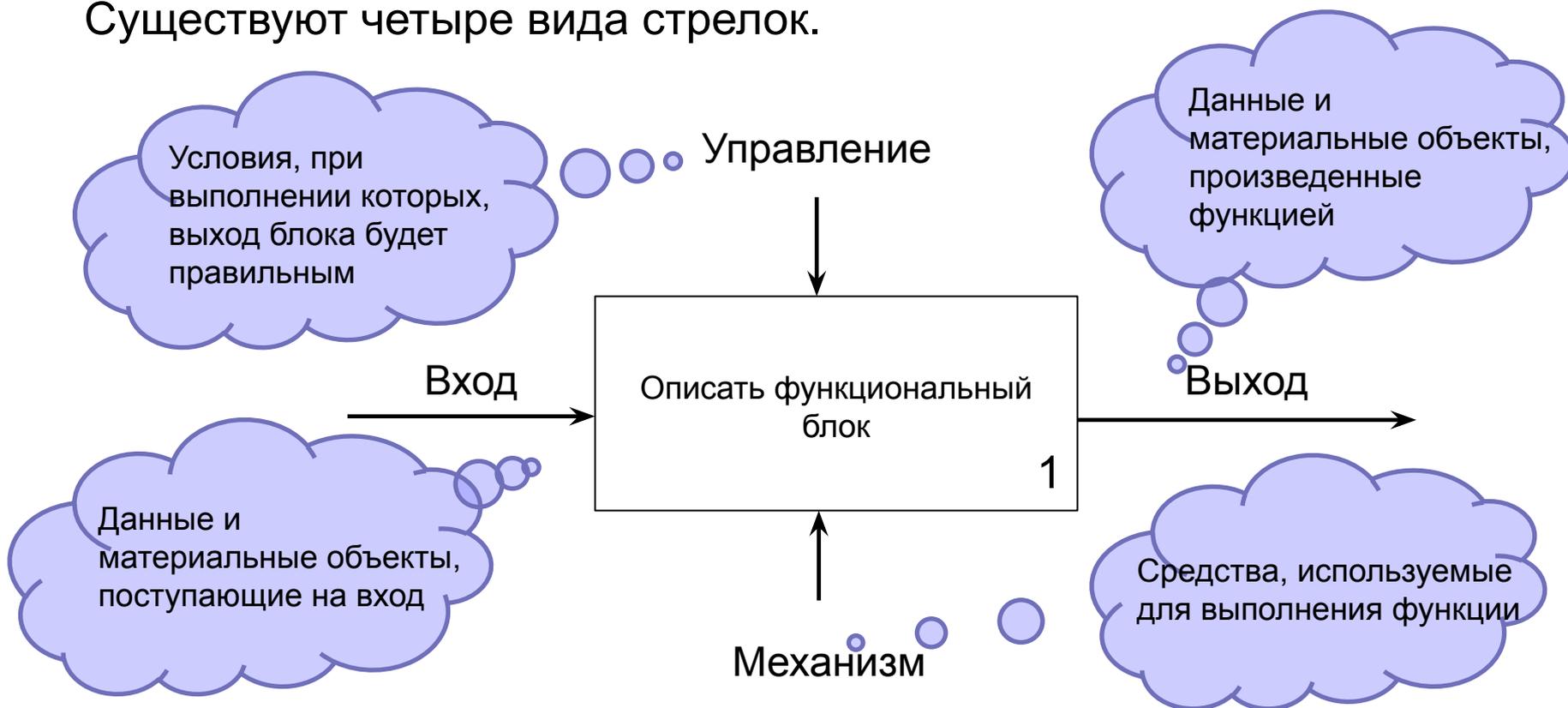


Рисунок 2. Функциональный блок и интерфейсные дуги в методологии IDEF0

6. Пример контекстной диаграммы

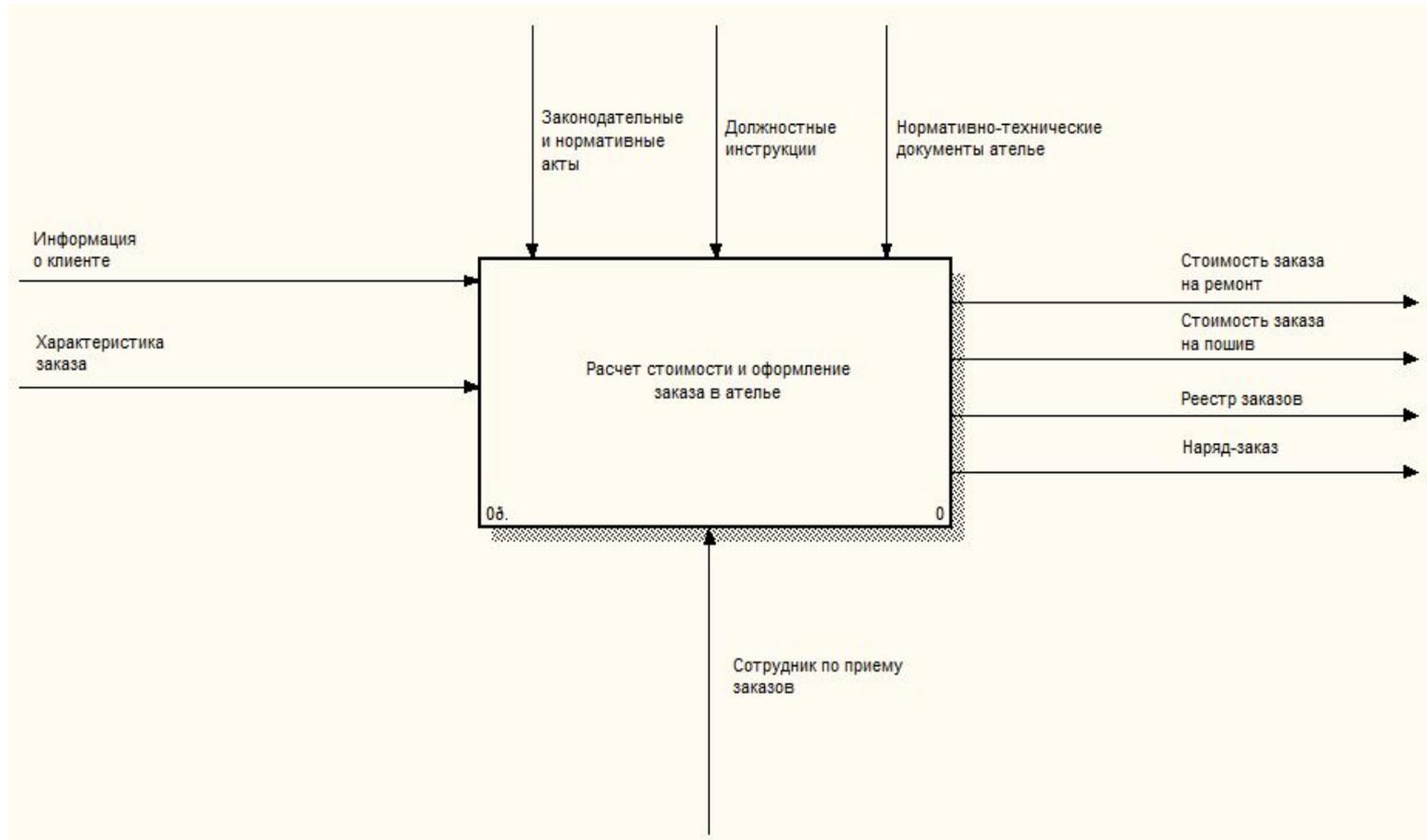


Рисунок 3. Пример контекстной диаграммы процесса расчета стоимости и оформления заказа в ателье

7. Декомпозиция

- **Контекстная диаграмма** - модель IDEF0 всегда начинается с представления системы, как единого целого – одного функционального блока с интерфейсными дугами, простирающегося за пределы рассматриваемой области.
- **Декомпозиция** – разбиение сложного процесса на составляющие его функции
- В процессе декомпозиции функциональный блок, подвергается детализации на другой диаграмме. При этом все интерфейсные дуги, входящие в функциональный блок, или исходящие из него, фиксируются на дочерней диаграмме. Этим достигается структурная целостность IDEF0 модели

8. Пример декомпозиции контекстной диаграммы

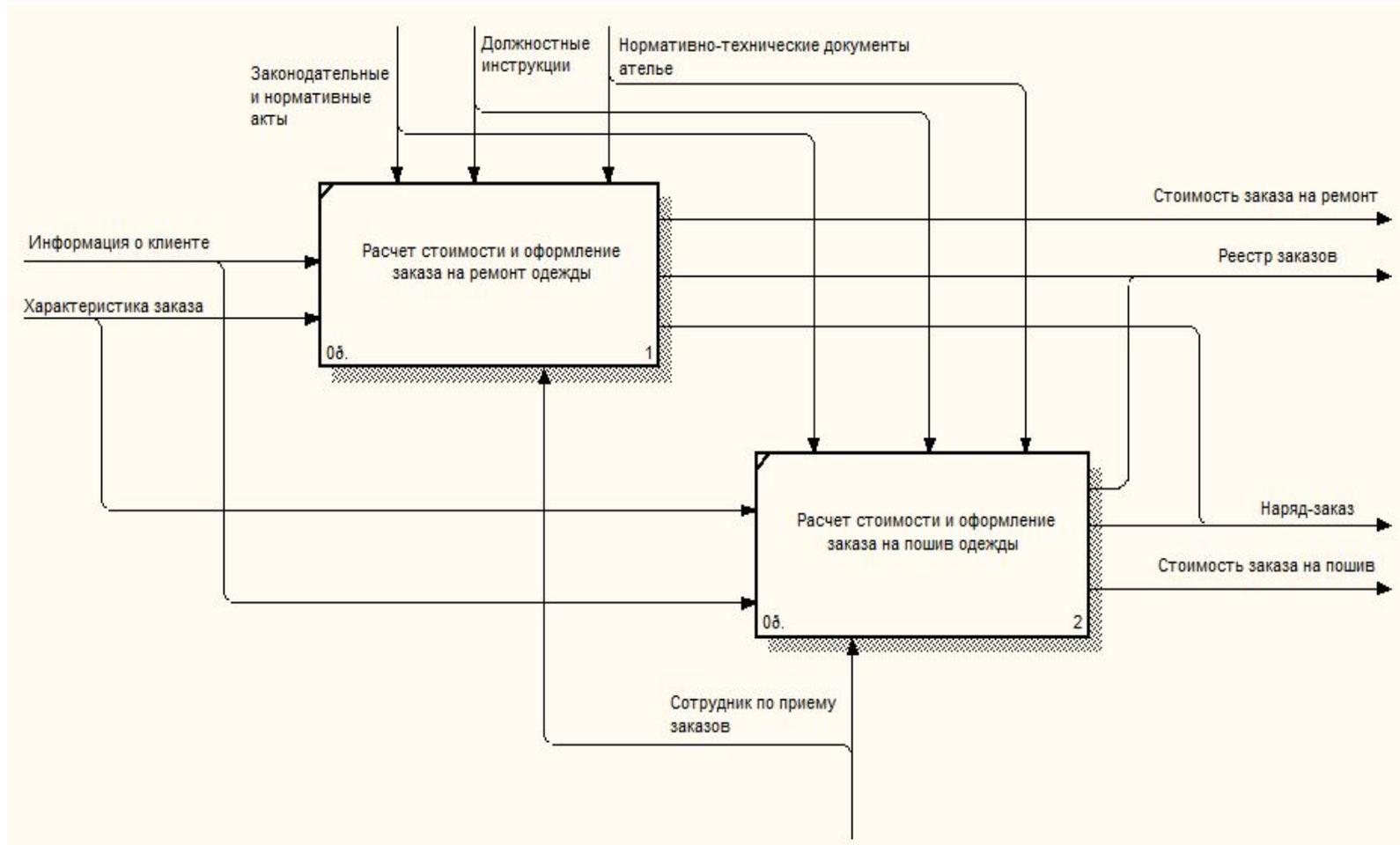


Рисунок 4. Пример декомпозиции контекстной диаграммы процесса расчета стоимости и оформления заказа в ателье