Модуль 4

Описание IT-процесса для эффективного управления проектом

Сербин В. В.

Описание бизнес-процесса применяется для:

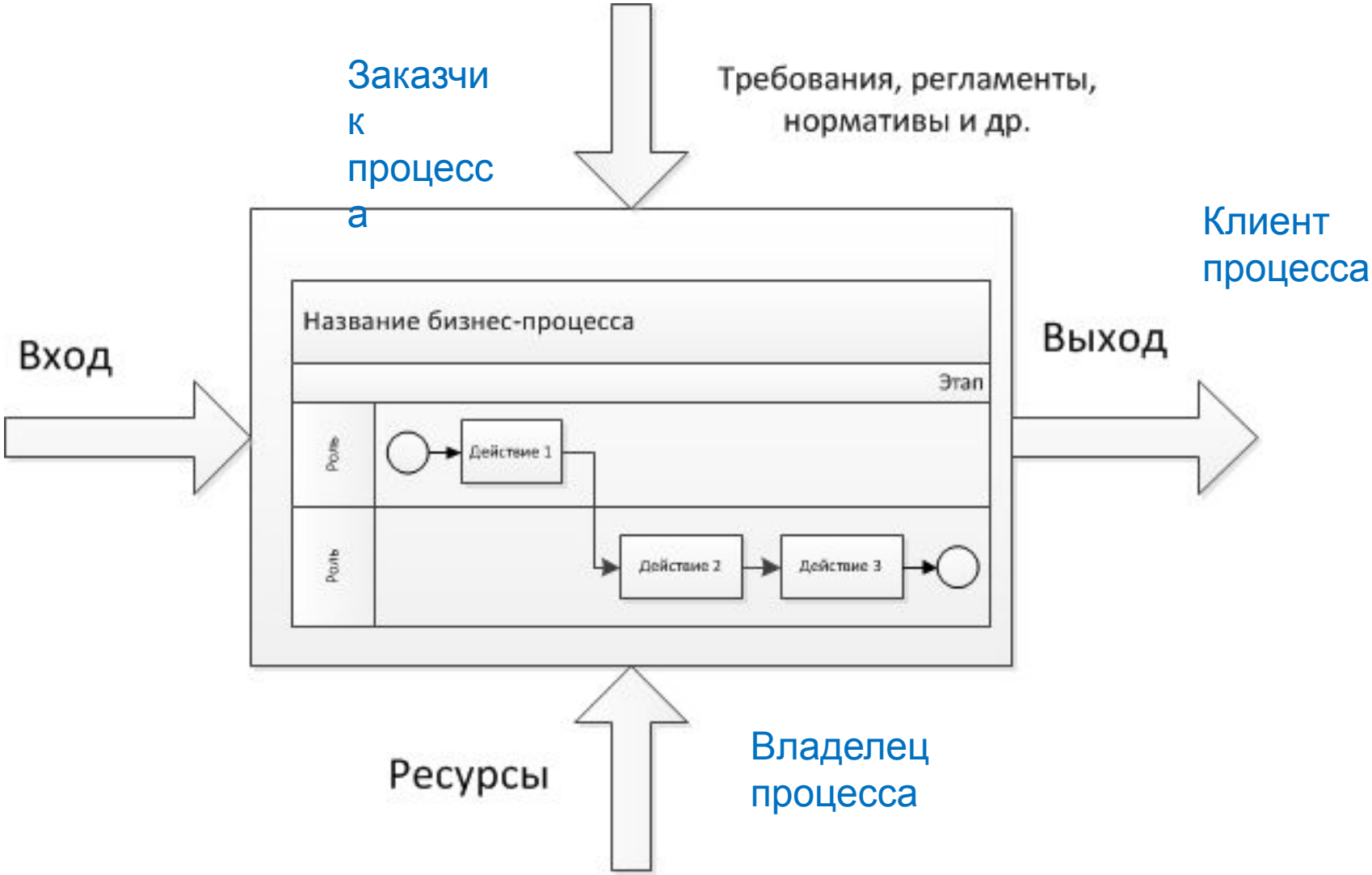
- оценки и анализа эффективности бизнес-процесса (далее процесса);
- оптимизации процесса;
- разграничения ответственности между участниками процесса;
- для одинакового понимания процесса всеми его участниками.

Бизнес-процесс

– это совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги потребителей (Wikipedia)

– последовательный и взаимосвязанный набор действий, который потребляет Ресурсы, имеет Вход и Выход.

Бизнес-процесс



Примеры бизнес-процессов:

- Процесс регистрации пассажира на рейс
- Процесс управления проектами
- Процесс выдачи кредита наличными
- Процесс сопровождения (help desk)
- Процесс обновления программного обеспечения
- Процесс внесения изменений в программное обеспечение

Основные определения

- **Заказчик процесса** – уполномоченное лицо, выдвигающий основные требования к процессу.
- **Вход процесса/действия** – событие или материальный объект, запускающий процесс/действие.
- **Владелец процесса** – уполномоченное лицо, ответственный за внесение изменений, работу и выход процесса.
- **Действие процесса** – шаг процесса, имеющий выход и ответственного.
- **Клиент процесса** – лицо, выдвигающий основные требования к выходу процесса и использующий его.
- **Выход процесса** – событие или материальный объект (полученный результат), который используют для получения выгод.
- **Выход действия** – событие или материальный объект (полученный результат), которое является входом следующего действия.

Описанный процесс содержит Спецификацию:

Спецификация бизнес-процесса

«Место для ввода текста.»

Версия 1

1 Описание процесса

#	Наименование	Документ
1	Паспорт бизнес-процесса	Паспорт бизнес-процесса.xls
		Схема "Свысоты вертолета"
2	Технологическая карта	Технологическая карта
		Схема "Кто что делает"
3	Отчёт результатов проверки актуальности	Отчёт.xlsx
4	Отчет выполнения КПД	[вложить отчет]

2 Лист изменений процесса

#	Дата изменения	Версия	Причина изменения
1	Место для ввода даты.	1.0	Место для ввода текста.

Название процесса

Определяется Владельцем процесса.

Название процесса должно отражать его цель.

Владелец Процесса

Для того чтобы определить владельца процесса необходимо ответить на все следующие вопросы:

- «Кто отвечает за Выход процесса?»
- «Кто отвечает за работоспособность и Актуальность процесса?»

Актуальность бизнес-процесса – соответствие графической схемы реально существующему бизнес-процессу.

Заказчик процесса

Для того чтобы определить Заказчика процесса необходимо ответить на вопрос:

- «Кто устанавливает требования к процессу?»
- «Кто устанавливает КПД и контролирует его выполнение?»

КПД процесса (ключевой показатель деятельности) - количественный показатель достижения требований к Процессу.

Пример:

- КПД скорости – 80% заявок на выдачу кредита оформляются за 15 минут;
- КПД качества – 50% запросов закрыты без ошибок.

Паспорт процесса

- название процесса;
- заказчик процесса;
- владелец процесса;
- клиент процесса;
- цель процесса;
- вход процесса;
- выход процесс;
- частота проверки актуальности;
- требования к процессу (опред. заказчиком, не более 5);
- КПД процесса (заказчик процесса устанавливает и контролирует, не более 5);
- требования к выходу (результату) процесса (опред. клиентом, не более 5);
- графическая схема «Вид-с-вертолета»

Шаблон паспорта процесса

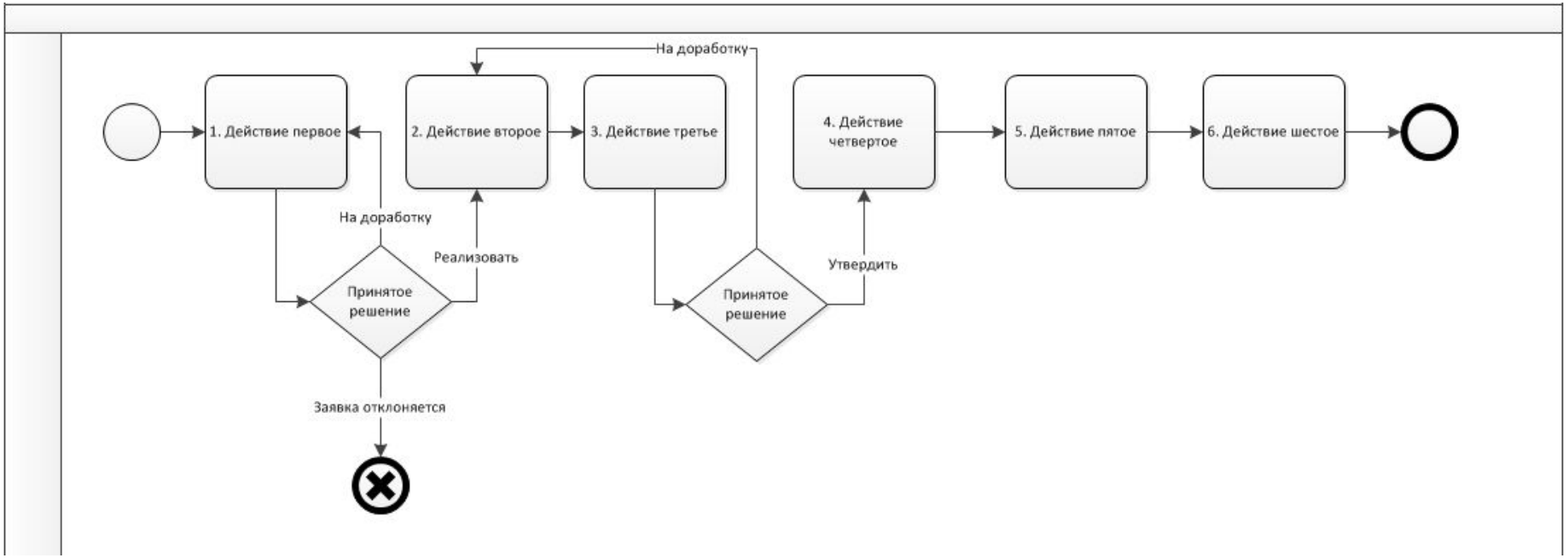
1	**Паспорт бизнес-процесса**	
2	**Основные параметры**	
3	Название бизнес-процесса	
4	Заказчик бизнес-процесса	
5	Владелец бизнес-процесса	
6	Клиент бизнес-процесса	
7	Цель бизнес-процесса	
8	Вход бизнес-процесса	
9	Выход бизнес-процесса	
10	Частота проверки актуальности	
11		
12	#	Требования к бизнес-процессу	КПД бизнес-процесса
13	1		
14	2		
15	3		
16	4		
17	5		
18			
19	#	Требования к результату процесса
20	1	
21	2	
22	3	
23	4	
24	5	

Графическая схема «Вид-с-вертолёта»

- отражает последовательность выполнения ключевых действий процесса для его понимания.

Подпроцесс – свернутые действия процесса в одно ключевое Действие.

Пример


На доработку
1. Действие первое
2. Действие второе
3. Действие третье
4. Действие четвертое
5. Действие пятое
6. Действие шестое
На доработку
Реализовать
Принятое решение
Принятое решение
Утвердить
Заявка отклоняется

Технологическая карта

– документ, содержащий информацию о ролях, выполняемых действиях; выходах действий, КПД действий, а также схему процесса «Кто-что-делает».

Действие процесса – шаг процесса, имеющий выход и ответственного.

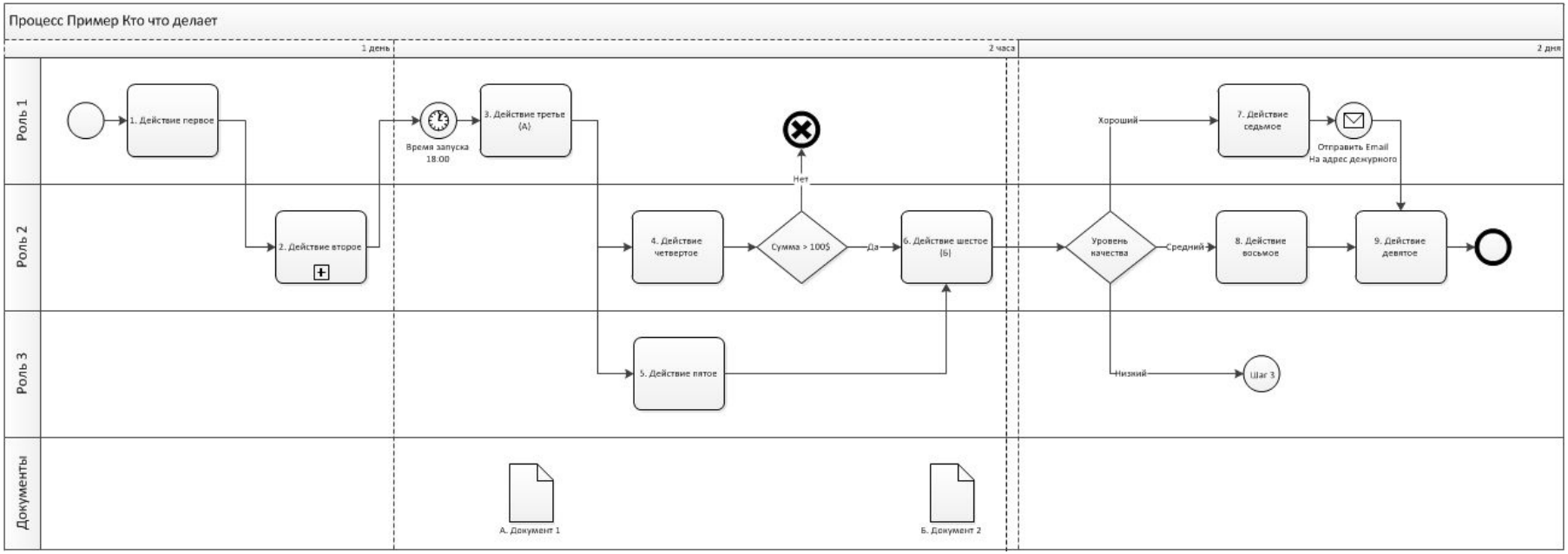
Роль – постоянная/временная должность, подразделение, информационная система, выполняющая определенный набор Действий в Процессе.

Шаблон технологической карты

1	**Технолгическая карта** - [наименование бизнес-процесса]			
2	**Участники процесса**			
3	**№**	**Действие**	**Роль**	**Выход действия**	**КПД действия**
4	1				
5	2				
6	3				
7	4				
8	5				
9	6				
10	7				
11	8				
12	9				
13	10				
14	11				
15	12				
16	13				
17	14				
18	15				
19	16				
20	17				
21	18				
22	19				
23	20				

Страница 1

Пример


Процесс Пример Кто что делает
1 день
2 часа
2 дня
Роль 1
Роль 2
Роль 3
Документы
1. Действие первое
2. Действие второе
Время запуска 18:00
3. Действие третье (А)
4. Действие четвертое
Сумма > 100$
Нет
Да
5. Действие пятое
6. Действие шестое (Б)
Уровень качества
Хороший
Средний
Низкий
7. Действие седьмое
Отправить Email На адрес дежурного
8. Действие восьмое
9. Действие девятое
Шаг 3
А. Документ 1
Б. Документ 2

Отчёт результатов проверки актуальности

Отчёт результатов проверки актуальности					
№ проверки	Дата начала проверки	Что менялось	№ объекта	Тип изменения	Дата завершения проверки
[Указать порядковый номер проверки]	*[дд.мм.гггг]*		*[Указать номер объекта]*		*[дд.мм.гггг]*

Поддержание актуальности и версионности описанного процесса

- За проверку и частоту проверки процесса на актуальность отвечает Владелец процесса. Периодичность проверки фиксируется в Паспорте процесса.
- По результатам проверки, Владелец процесса вносит изменения в описание или работу процесса, если обнаруживает различия между ними.
- При внесении изменений Владелец процесса сохраняет текущую версию Спецификации и создает следующую.
- В случае внесения изменений информирует об изменениях Заказчика и участников процесса.

Условные обозначения

6 основных типов условных обозначений:

1 – Дорожка (Роль (Функция), Фаза процесса);

2 – Действие (Действие, Подпроцесс);

3 – Соединительная линия;

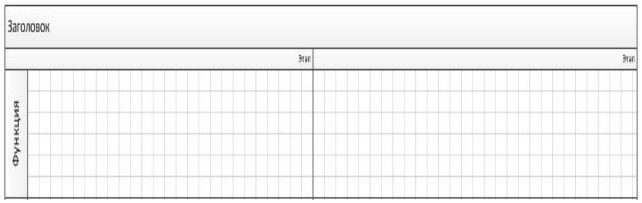
4 – Условие (Условие, Условие с несколькими ответами);

5 – Событие (Старт/Начальное, Конец/Завершающее, Сообщение, Таймер, Link);

6 – Дополнительно (Документ или данные).

Условные обозначения

Роль (Функция)

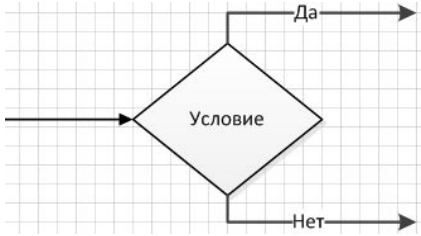


Фаза процесса

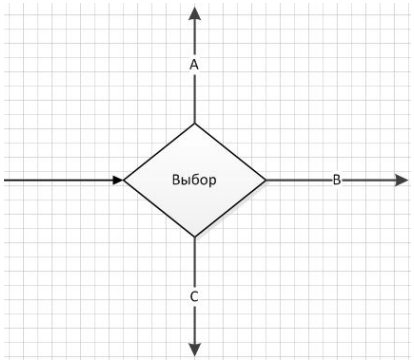
Действие

Подпроцесс

Соединительная линия



Условие



Условие с несколькими ответами

Условные обозначения

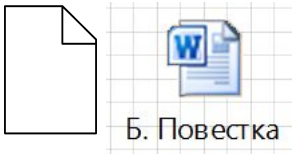
Старт/Начальное событие

Конец/Завершающее событие (основное и промежуточное)

Сообщение

Таймер

Ссылка на шаг



Документ или данные