

Возможности реализации управления бизнес-процессами в организации

Кемхашвили Т.А., старший преподаватель кафедры теории менеджмента и бизнес-технологий, РЭУ имени Г.В. Плеханова, Москва, Россия

Витер К.А., магистрант факультета менеджмента, РЭУ имени Г.В. Плеханова, Москва, Россия

Аннотация. Авторы описывают в статье, как управление бизнес-процессами (УБП) минимизирует риски и оптимизирует взаимосвязь элементов в бизнес-процессе. Какие инструменты моделирования бизнес-процессов можно использовать для управления организацией для владельца бизнеса.

Ключевые слова: бизнес-процессы, управление организацией, владельцы бизнес-процессов, инструменты моделирования, бизнес-приложения.

Possibilities for implementing business process management in an organization

Kemkhashvili T.A., Senior lecturer of the Department of management theory and business technologies, Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

Viter K.A., Master's student of management faculty, Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

Annotation. The authors describe in the article how business process management (UBP) minimizes risks and optimizes the interconnection of elements in the business process. What business process modeling tools can be used to manage an organization for a business owner.

Keywords: business processes, organization management, business process owners, modeling tools, business applications.

По сравнению с другими устаревшими подходами модернизации, УБП позволяет эффективно определять масштабы; вместо того, чтобы пытаться контролировать все процессы, вы смотрите на один бизнес-процесс за раз и что требуется для выполнения этого процесса. Обнаружение бизнес-процессов — это понимание того, как работает полностью бизнес (выбранное основное приложение) (состояние «как есть») и, что более важно, как бизнес должен функционировать завтра (состояние «будущего»). Следующие моменты являются основными:

- Какое количество элементов каждая задача добавляет (или не добавляет) к процессу.
- Временные затраты для выполнения каждой задачи.
- Стоимость.
- Какая информация поступает на входе и на выходе (включая бумажные документы, факсы и т. д.).
- Кто участвует в бизнес-процессе (роли).
- Какие информационные каналы используют участники (например, электронная почта, телефонный звонок, веб-портал и т. Д.).

Какие серверные системы (приложения) поддерживают бизнес-процесс. В зависимости от бизнес-процесса может потребоваться доступ к более чем целевому основному бизнес-приложению. Например, может потребоваться доступ к биллинговой системе и системе управления жалобами клиентов.

Чтобы понять, к примеру процесс AS-IS, хотелось бы спросить бизнес-пользователей (например, руководителя call-центра, представителя службы поддержки клиентов), чтобы описать, как они выполняют свои повседневные задачи, включая то, как они взаимодействуют с модернизированным основным приложением. Моделирование используется для понимания и документирования бизнес-процессов (как в состоянии «как есть, так и в будущем»). Инструменты моделирования должны быть удобными для пользователей (небольшие размеры, минимальные требования к конфигурации и предназначены для пользователей, не являющихся ИТ-специалистами) и в то

же время предоставлять требуемые возможности моделирования. Моделирование УБП (рисунок 1) – это полноценные инструменты моделирования, которые предоставляют стандартные конструкции, такие как нотация моделирования бизнес-процессов (BPMN). Эта возможность является важным по значению для поддержки проверенного подхода к разработке моделей (MDD). Эти инструменты позволяют коммерческим и техническим пользователям разрабатывать и создавать модели процессов, которые могут быть проанализированы, оптимизированы и преобразованы непосредственно в программный код.

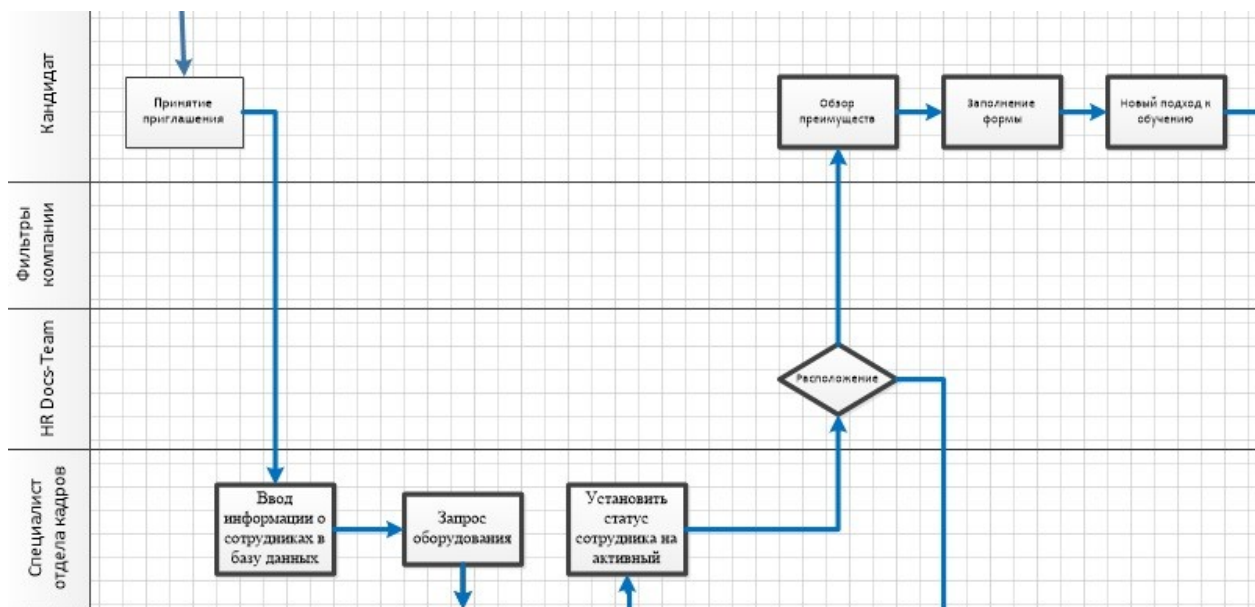


Рис. 1 – Моделирование УБП

Модель облачной доставки для УБП, такая как BPMN, идеальна. Использование публичного облака устраняет зависимость от ИТ-отдела оценочной организации для закупки или развертывания программного обеспечения; единственным требуемым программным обеспечением конечного пользователя может являться веб-браузер, который обычно уже установлен на персональных компьютерах пользователей или ноутбуках.

Методы выявления явных и неявных бизнес-процессов, используемые для реализации явного бизнес-процесса для выполнения в BPM-системе, такие как УБП, выходят за рамки данной статьи. Сегодняшние лучшие практики включают быстрое время для оценки, участие бизнес-пользователей и

интерактивное развитие. Следует связать эти методы BPM с модернизацией предприятий. Другим фактором успеха для BPM в контексте модернизации предприятия является моделирование данных. Модель данных, используемая BPM (и бизнес-правилами), называется моделью бизнес-объекта или спецификацией.

Через анализ текущих данных для возможных событий, также можете связать текущие данные с бизнес-процессами и решениями синхронизации данных. Классические представления событий предоставляет эффективные среды публикации данных изменений для следующих сценариев:

- обеспечение интеграции приложений в программный продукт, позволяющий вводить оперативные данные клиента в пакетное приложение взаимодействия с клиентами (CRM);
- запуск бизнес-процессов, например добавление записи клиента, инициирует приветственное электронное письмо, проверку кредита и обновления системы CRM;
- мониторинг важных параметров данных, таких как низкий уровень запасов.

Используемые приложения - в нашем случае, система BPM - могут затем использовать события данных для последующей обработки и интеграции с уровнем процесса либо с явными процессами, либо с неявным мониторингом. Эта слабосвязанная интеграция помогает гарантировать, что каждое приложение может быть изменено независимо от других приложений.

Обнаружение бизнес-процессов BPM и классификации бизнес-процессов — это подходы сверху вниз, которые начинаются с понимания бизнес-процесса на высоком уровне и постепенно переходят к деталям бизнес-процесса. Явные (автоматизированные) бизнес-процессы обычно живут на третьем уровне декомпозиции бизнес-процессов. Как описано в сервис-ориентированном моделировании и архитектуре, на следующем уровне (уровень 4) мы обычно идентифицируем многообразные бизнес-функции, то есть операции обслуживания, с правильной детализацией. Операции правильной детализации

для этих служб и их операций очень важно для повторного использования. Крупная услуга обеспечивает высокую стоимость бизнеса, но меньше возможностей для повторного использования, тогда как мелкая услуга обеспечивает более низкую стоимость бизнеса, но дает больше возможностей для повторного использования. Обратите внимание, что поскольку эти службы были идентифицированы из декомпозиции бизнес-процесса, они автоматически выравниваются по бизнесу (они обеспечивают бизнес-ценность). Как только эти службы будут идентифицированы, вам нужно взглянуть на то, как модернизированное основное приложение может обеспечить требуемую функциональность или реализацию услуги. Это восходящий аспект.

Извлечение бизнес-правил включает в себя разработку устаревшего бизнес-процесса для бизнес-логики (правил и политик), извлечение из унаследованного, создание и управление ими в системе управления бизнес-правилами. Общие преимущества для этого:

- Бизнес-правила могут быть понятны бизнес-пользователям.
- Пользователям быстрее и проще изменять некоторые параметры бизнес-правил (например, возраст водителя) за пределами циклов жизненного цикла разработки программного обеспечения.
- Легче повторно использовать бизнес-правила в контексте других приложений.

Общий шаблон архитектуры с бизнес-правилами в контексте устаревшей модернизации состоит из веб-сервиса, позволяющего бизнес-правил, следовательно, принятия бизнес-правил для корпоративных решений.

Когда у вас есть бизнес-логика из устаревшего приложения, доступного в виде сервиса, и теперь, когда у вас есть бизнес-процесс или бизнес-правила, последнее, на что нужно обратить внимание, — это то, как основное приложение может быть интегрировано с системой BPM. Другими словами, как устаревшее приложение будет связываться с явным или технологическим слоем? Это необходимо для основного приложения для запуска бизнес-правила или запуска процесса экземпляра (например, запуск обзора мошенничества).

Два общих метода для устаревшего приложения для взаимодействия с процессом — это вызов веб-службы (синхронный) или очереди сообщений (асинхронный).

Обратите внимание, что для уровня бизнес-процесса просто взаимодействовать с основным приложением, вызывая веб-службы (для функций с поддержкой веб-служб или служб принятия решений).

Данным образом формируется взаимосвязь между владельцем и организацией посредством бизнес-приложений, что намного расширяет и укрепляет возможности для дальнейшего развития бизнеса.

Библиографический список

1. Кемхашвили Т.А., Бизнес и контроллинг, Международная научнопрактическая конференция «Факультет менеджмента: 70 лет организационноуправленческих инноваций»: сборник статей – М.: Издательство «Палеотип», 2015. – 67-68 с.

2. Ляндау Ю.В. Проектирование процессно-проектной модели верхнего уровня архитектуры систем управления (модель Ляндау 2.0) // Экономика и предпринимательство. – 2016. – №5.

3. Ляндау Ю.В. Повышение эффективности деятельности предприятий и инструменты управления бизнес-процессами // Нормирование и оплата труда в промышленности. – 2013. – №5.

4. Масленников В.В. Предпринимательский университет как модель подготовки управленческих кадров нового типа // Вестник Университета (Государственный университет управления). –2012. – №8. – С. 54-59.

5. Масленников В.В. Управление рисками, определяющими экономическую безопасность организации // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. Изд-во: «Интеллект-бизнес-групп». – 2016. – №1.

6. Хачатурян М.В. Эволюция моделей управления владельческими рисками // Экономика и предпринимательство. – 2016. – №5(70).– С. 962.

References

1. Kemkhashvili T.A., Business and controlling, International Scientific and Practical Conference «Faculty of Management: 70 years Organizational and Management Innovations»: a collection of articles – Moscow: Publishing house «Paleotyp», 2015. – 67-68 p.
2. Lyandau Yu.V. Designing of process-design top-level models of management systems architecture (the Liangdau 2.0 model). Economics and Entrepreneurship. – 2016. – №5.
3. Lyandau Yu.V. Increasing the efficiency of activities enterprises and tools for managing business processes. Rationing and labor remuneration in industry. – 2013. – №5.
4. Maslennikov V.V. Entrepreneurial University as a model for training management personnel of a new type // Bulletin of the University (State University management). – 2012. – №8. – P. 54-59.
5. Maslennikov V.V. Management of risks, determining the economic security of the organization. Competitiveness in the global world: economy, science, technology. Publishing house: «Intellect-business groups». – 2016. – №1.
6. Khachatryan M.V. Evolution of management models proprietary risks // Economics and Entrepreneurship. – 2016. – №5 (70). – P. 962.