

Jak popisovat firemní procesy

Aleš Čerňanský

- Unicorn Systems, Senior Consultant, 2011
- Unicorn, Softwarový Architekt, 2001
- ČVUT Fakulta elektrotechnická, 2004



Agenda

- Procesní řízení
- Popisování procesů
- Problémové oblasti

Podnikové procesy

- **Proces** je posloupnost činností, které jsou opakovaně prováděny za účelem dosažení přidané hodnoty. Transformuje vstupy (zdroje) na výstupy ve formě produktu nebo služby.
- Likvidace pojistné události
- Poskytnutí spotřebitelského úvěru
- Rezervace hotelového pokoje



Likvidace
pojistných
událostí



Poskytnutí
spotřebitelského
úvěru



Rezervace
hotelového
pokoje

Procesní řízení (BPM)

- **Procesní řízení** je především manažerská disciplína pohlížející na podnik z pohledu procesů, ale také technologická architektura stavějící na konceptu SOA.
- *Efektivní řízení procesů přináší konkurenční výhodu v podobě schopnosti reagovat na změny trhu a bezpečného a efektivního růstu.*
- Procesy nelze řídit, pokud nejsou zmapovány!
- Procesy nelze dobře implementovat, pokud nejsou dobře zadány!



Business
Process
Management



BPM Platforma

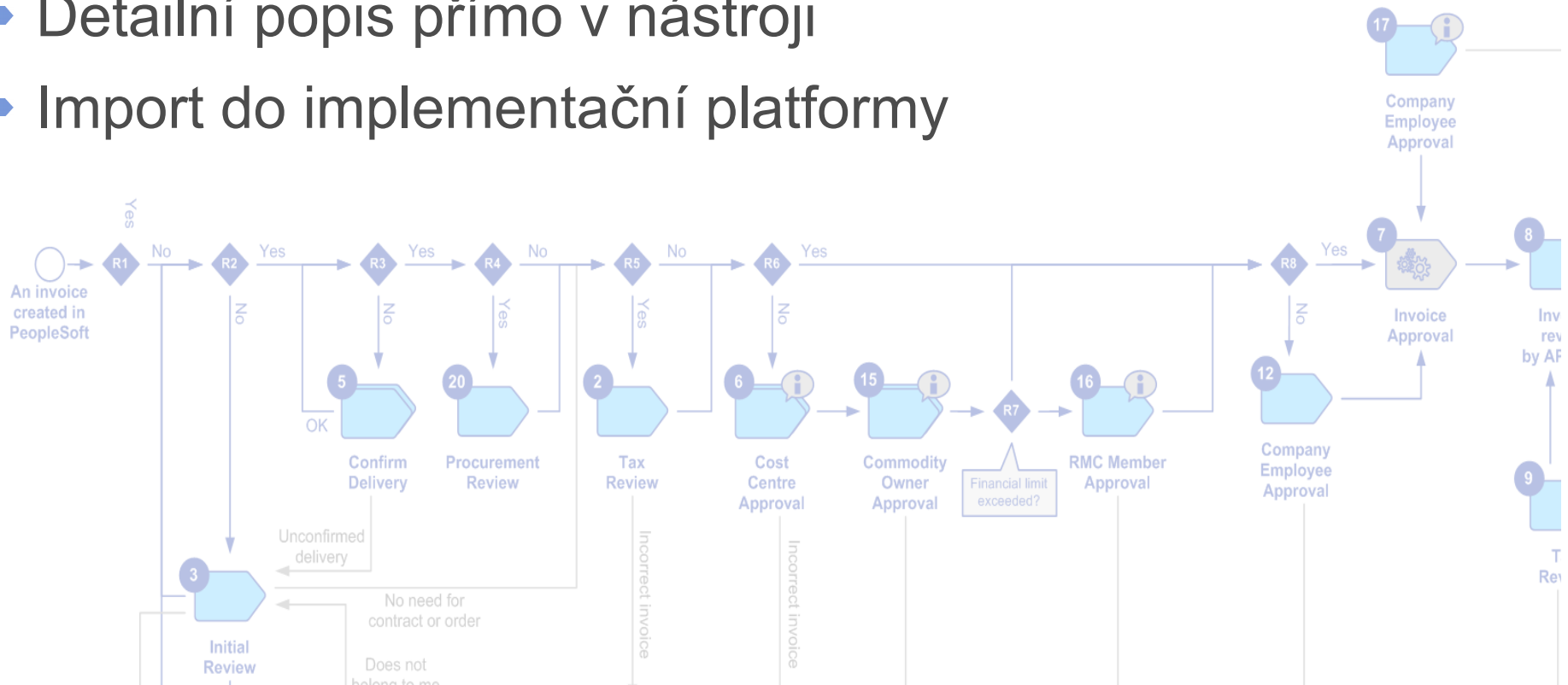
Jak popisovat procesy

- Způsob popisu procesů a míra detailu jsou dány účelem, za jakým proces popisujeme.
 - Identifikace procesů ve firmě
 - Optimalizace procesu
 - Popis pracovního postupu
 - Podklad pro IT implementaci
 - ...



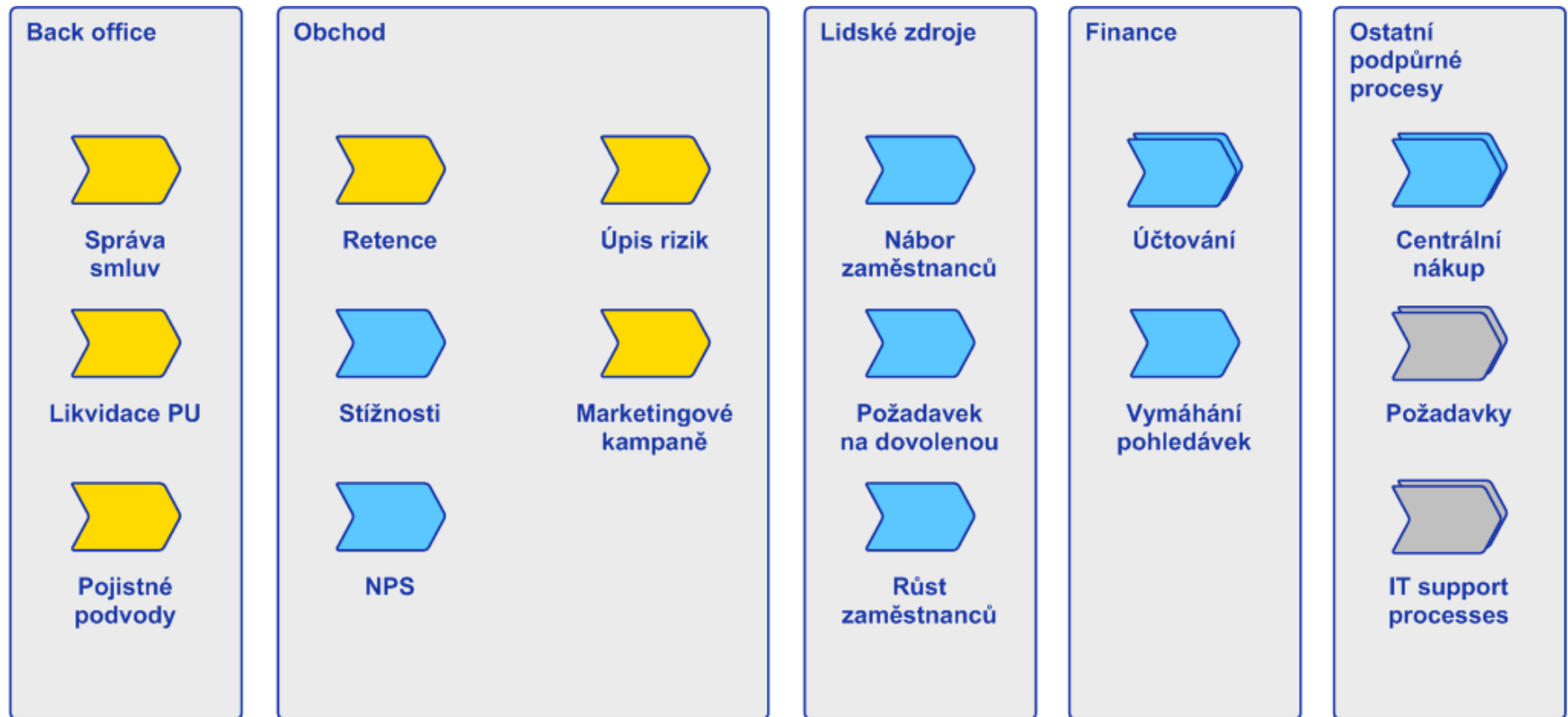
Jak popisovat procesy

- Základem popisu je **vizuální modelování**
- Výběr notace a modelovacího nástroje je daný účelem a zvyklostmi
 - Notace musí být srozumitelná
 - Detailní popis přímo v nástroji
 - Import do implementační platformy



Příklady popisu procesů

➡ Procesní mapa procesů v pojišťovně



Příklady popisu procesů

➡ Proces náboru zaměstnanců



Uvedený příklad není možné veřejně publikovat. Obrázek byl odstraněn.

Doplňující popis diagramu



Uvedený příklad není možné veřejně publikovat. Obrázek byl odstraněn.

S kým popisovat procesy

➤ Business vlastník (problem owner)

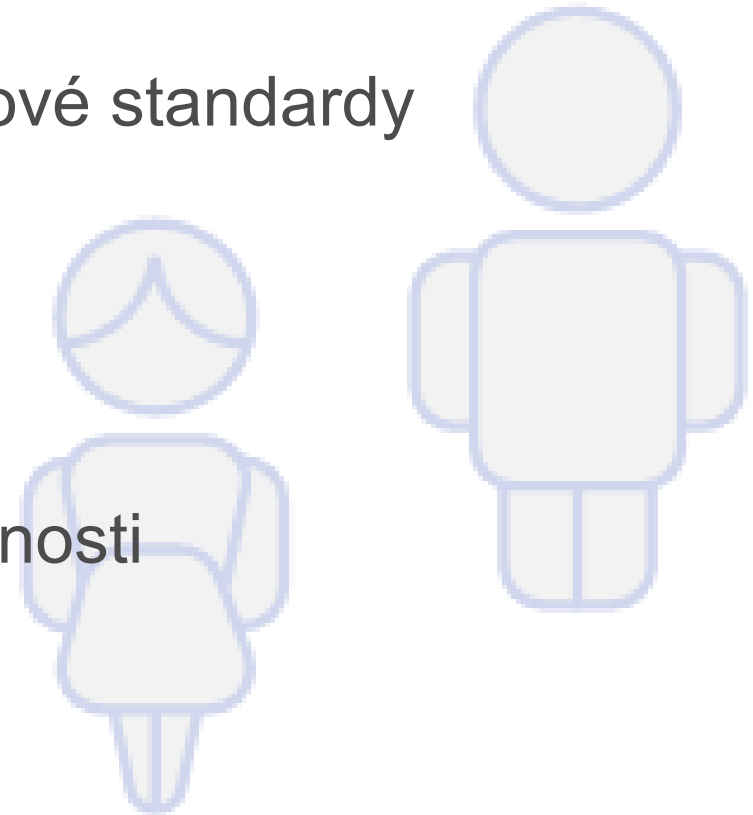
- Musí být zainteresován na výsledcích procesu
- Dokáže rozhodnout o změnách v procesu

➤ Business architekt

- Znalí závazné normy a podnikové standardy
- Znalí obecné „best practices“

➤ Softwarový architekt

- Znalost zvolené platformy
- Validace technické realizovatelnosti

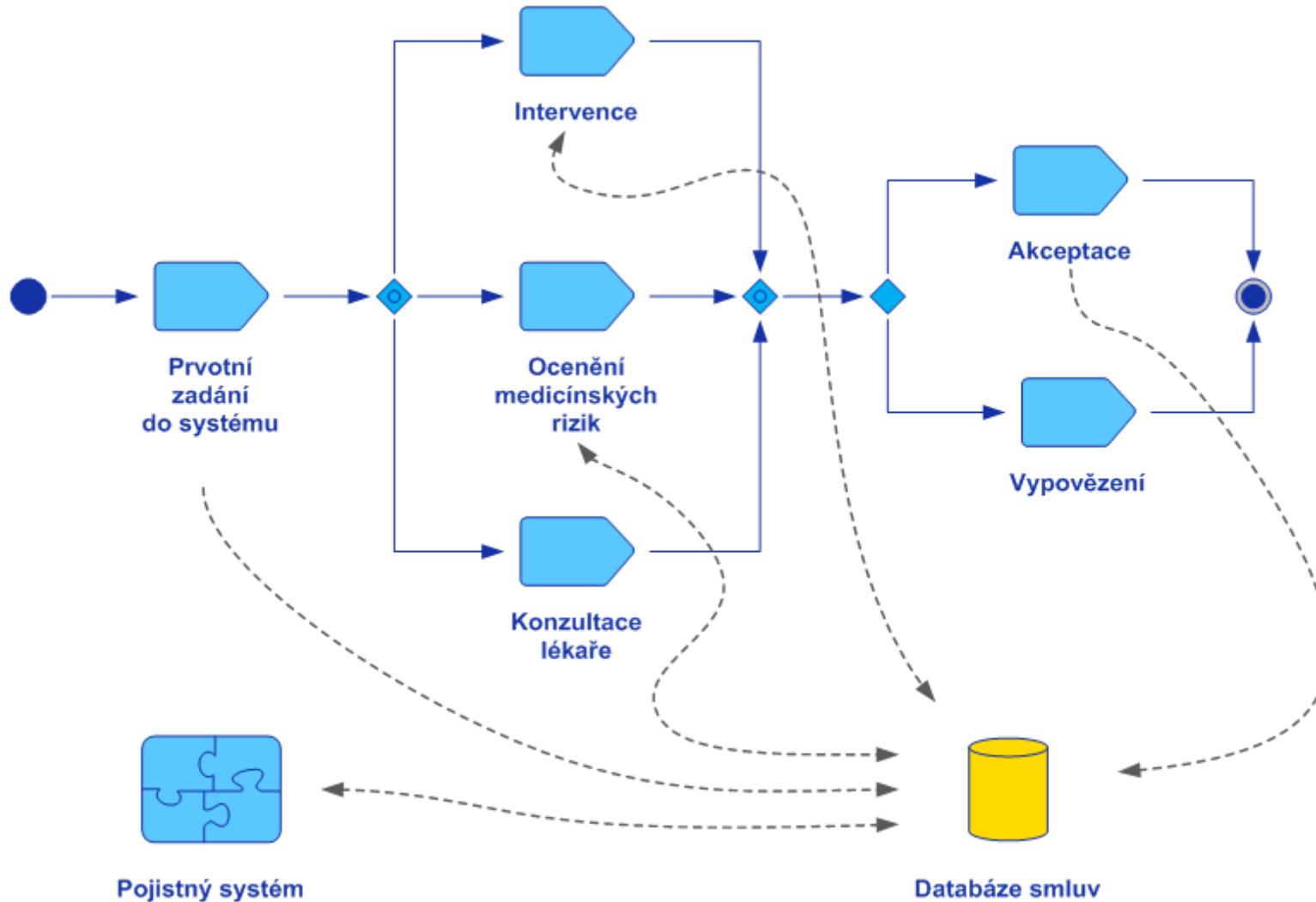


Popis procesu pro implementaci

- ➡ Procesní tok /kdo dělá co a kdy/
 - ➡ Role a participantí /pracovník přepážky, žadatel o úvěr/
 - ➡ Řídící pravidla /scoring klienta/
- ➡ Datové struktury /výše půjčky, žadatel, adresa/
- ➡ Integrace /kontrola klienta na black-listu/
- ➡ Uživatelské rozhraní /zaznamenání požadavku, informování o výsledku, zaznamenání šetření analytika/
- ➡ Monitoring a reporting /počet zamítnutých žádostí, doba na schválení žádosti/
- ➡ Podpůrné „neprocesní“ funkčnosti

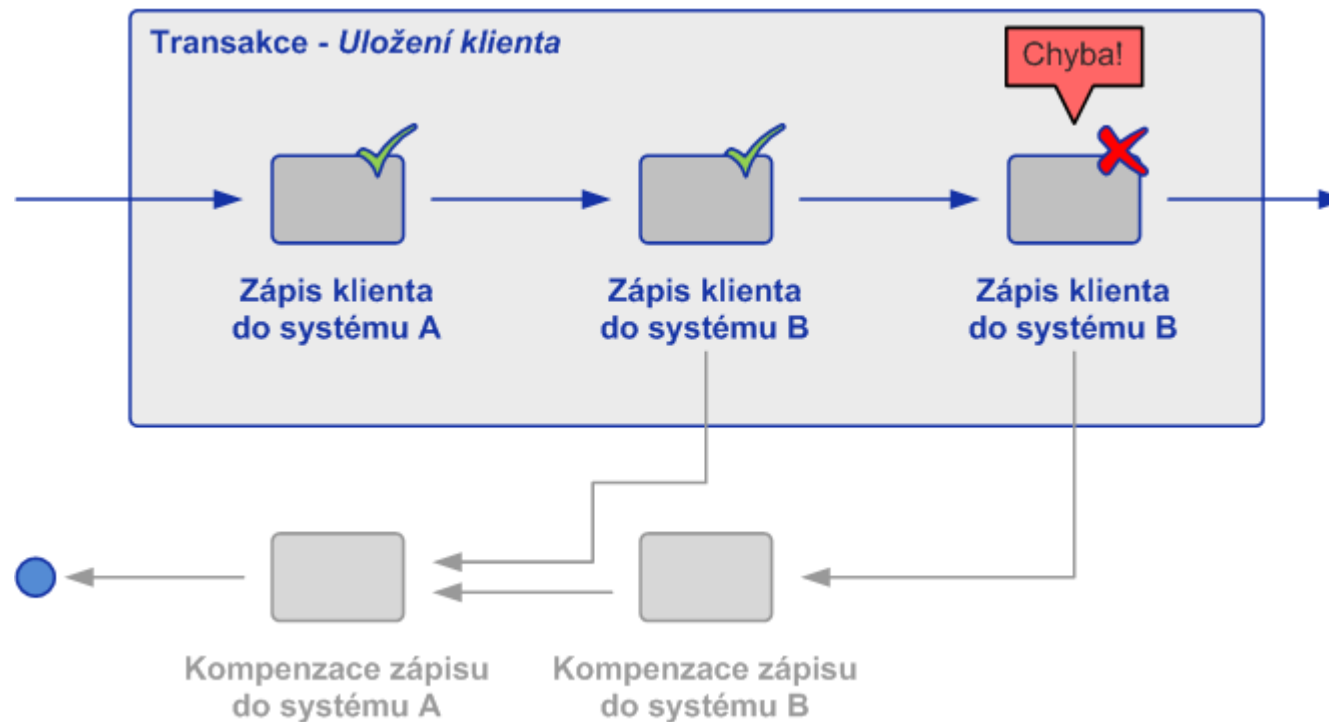
Problémové oblasti (1/3)

► Paralelismus a primární vlastník dat



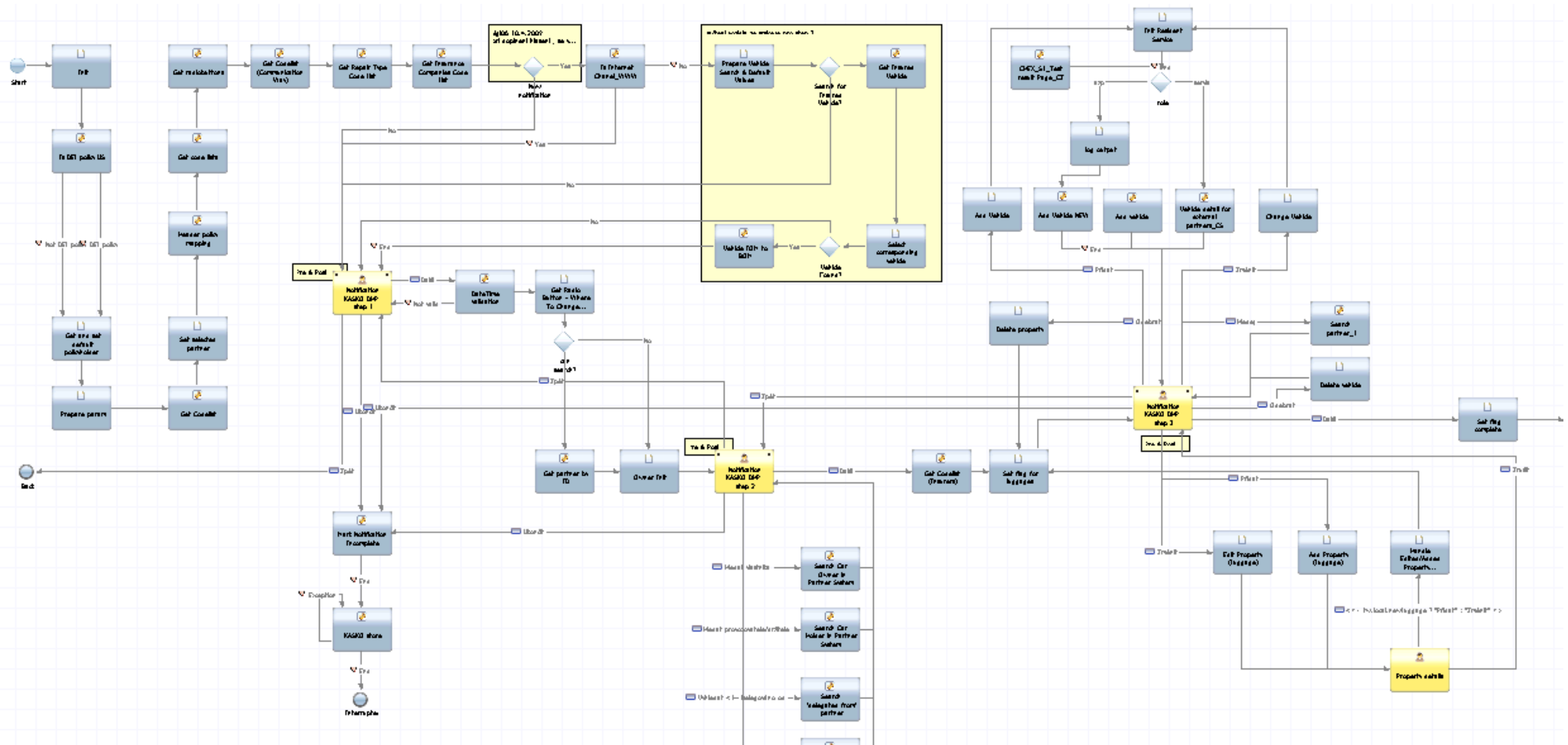
Problémové oblasti (2/3)

- Transakce přes více systémů a ošetření chyb
- Integrace ovlivňující rychlost



Problémové oblasti (3/3)

➡ Business vs. implementační diagram



UNICORN
COLLEGE

