

МОДЕЛИРАНЕ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ

Нужда от моделиране на бизнес процеси

Всеки човек извършва ежедневно различни дейности. Повечето от тях се извършват подсъзнателно, без да се осмислят. Най-простият пример за това е храненето, пиенето на вода или дишането. Ако се вгледаме обаче по-внимателно в работата която извършваме през деня, ще видим че и много други дейности се извършват почти подсъзнателно. Можем да разгледаме всеки един ден от живота ни като низ от определени действия, като във всеки един момент извършваме само едно от тях. Може за удобство да разглеждаме различните действия като част от различни процеси (поредица от действия) - те се извършват в определен ред, който може да се променя динамично. Тъй като често се налага да сменяме процеса в който участваме с друг паралелен на него във времето, то е логично да се питаме дали извършваме работата по най-добрия начин. Има ли възможност да извършваме една и съща работа по-лесно, с по-малко действия, за по-кратко време и с по-малко ресурси? Ако можем - как трябва да става това, ако не – защо не можем? Различните хора често имат различен подход към извършването на една и съща работа. Едни свършват работата бързо, лесно и качествено, а други „постигат“ точно обратното. Резултатът – веднъж сме доволни, друг път не чак толкова, а трети път – съвсем недоволни. Разликата във вложените усилия и резултата се дължат най-вече на различната поредица от действия, която се изпълнява от всеки един човек. Възниква въпросът – коя е най-добрата поредица от действия? Как можем да си спестим време, усилия и средства?

Същност на моделирането на бизнес процеси

За да се разберат различните поредици от действия (процеси), е необходимо те да бъдат описвани. Описанието на работните процеси (бизнес процесите) дава възможност да получим реална представа за това което правим, а не това което си мислим че правим. При описанието на бизнес процеси (БП) можем да видим какви ненужни действия са включени в нашата дейност и какви липсват. Описанието на БП дава и още една ключова възможност – да сравняваме различен начин на изпълнение на една и съща дейност т.е. сравнение между различни БП. Всичко това дава възможност за усъвършенстване на БП в които участваме, като разгледаме различни техни бъдещи възможни варианти. Описанието на БП не може да става по произволен начин. Необходимо е да се изградят единни правила, които да се прилагат от всички. В противен случай, различните начини на описание ще дадат различни модели на един и същи БП. Тогава ще се загуби една от най-ценните възможности – сравнението на различни БП. Това е равносилно на факта, различните хора да си говорят на различни езици. Правилата за описание на БП трябва да бъдат издържани и логически, така че направените с тях описания, да представляват точно копие на реално протичащите процеси. Тогава след като един реален процес бъде описан от началото до края си, вече ще притежаваме негов точен и еднозначен модел.

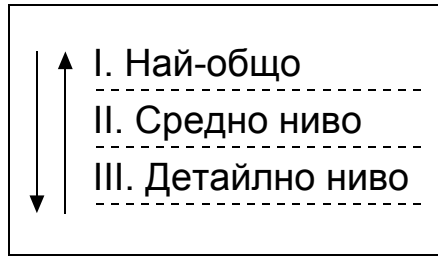
Нива на моделиране на бизнес процеси

Описанието на БП става чрез изграждането на модели. Тогава за да се получи цялостна картина на дейностите ни, е необходимо да моделираме всички БП. Какъв би бил резултатът от това моделиране? Един голям модел, включващ в себе си всички процеси. Нека се опитаме да си представим този резултат: стотици и даже хиляди дейности, обединени по различен начин в процеси, които са моделирани в един модел. Полученият модел би бил доста голям – ако трябва да го разпечатаме на хартия, то ще можем да покрием поне пода на някоя средно голяма стая. Но тогава изниква въпросът – как да работим с него? Можем ли да използваме модел, който е толкова голям, че изобщо не можем да си го представим? Едва ли ще има човек, който да може да се ориентира в подобен модел. А ако това все пак е възможно, то как би се работило с него? Всяка корекция би била много трудна, а смисълът на модела би се променил значително.

Проблемите, породени от използването на един общ модел на всички БП, са трудно решими. Тогава може да се подходи по друг начин – да се правят по-малки модели, които са ясни и разбираеми. Вместо да се разглежда един голям и сложен модел, ще се разглежда само една част от него – тази, която ни интересува. Корекциите също така ще бъдат лесни и бързи, а смисълът няма да се губи дори и след радикална промяна.

Разработването на повече малки модели, решава проблемите с голямата сложност и практическата неприложимост на един общ модел. Но от своя страна поражда и нов проблем – как точно да разделим „единния” модел и по какъв начин да свържем „неговите” нови малки модели един с друг?

Разрешаването на този проблем може да стане чрез използването на модели с различни нива на абстракция. Описанието може да започне с модел с високо ниво на абстракция т.е. да съдържа в себе си повече, но по-общи неща. Чрез подобен модел, ще можем да придобием цялостна представа за дейностите и основните връзки между тях. Този модел би наподобявал разглеждането на карта в голям мащаб, на която лесно могат да се видят различните градове или държави и тяхното разположение и разстояние едни спрямо други. Следващото ниво на абстракция трябва да дава по-подробна информация от първото, но отново не съвсем детайлна. Това ниво може да се оприличи с картата на един град, събрана на една страница – с ясни детайли за основните пътни артерии и квартали, но без малките улици т.е без подробни детайли. За да стигнем до детайлите на процесите в тяхната дълбочина, е необходимо да имаме ново по-ниско ниво на описание, в което абстракцията да е сведена до минимум. Тук ще може да се получи пълна представа за всеки процес в детайли, но пък за сметка на това се губи цялостната картина. Това ниво на моделиране е аналогично на нормална карта на даден град, и по-точно на една страница от нея. Тук можем да видим всички сгради, улици и паркове, наименованията на улиците и т.н. Чрез този метод на моделиране, имаме възможност да получим представа едновременно на макро, средно и ниско ниво за БП, като моделите остават напълно разбираеми, ясни и лесни за използване и корекции. На същият принцип бихме достигнали и до даден адрес в чужда държава, като последователно преминаваме от по-високите нива които са по-абстрактни, към по-ниските нива, които са съвсем детайлни. Същевременно имаме и възможността да се движим произволно из страниците на картата, без да губим представа къде точно се намираме (Фиг. 1)

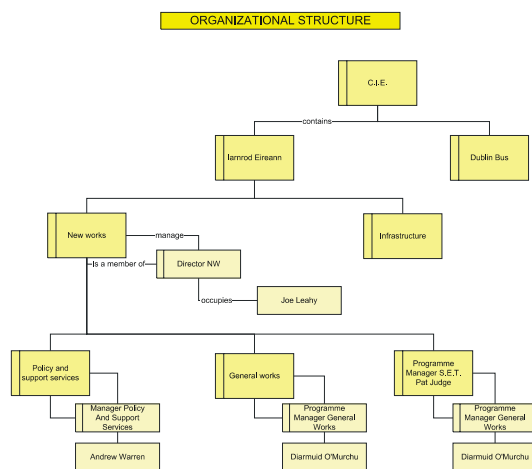


Фиг. 1 Нива на моделиране на БП и движение между тях.

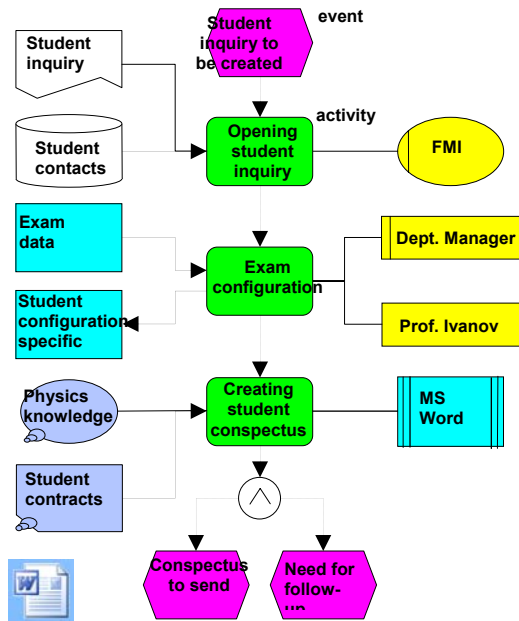
До тук бяха описани три основни нива на моделиране: най-високо – абстрактно, средно (или второ) – нивото на основните неща (свързващо) и трето (най-ниското) – това с най-голямата детайлизация. Но всеки БП съдържа много и различни неща включени в него. Как тогава да опишем това разнообразие от хора, факти, действия, техника и документи и др. в един модел?

Видове модели на бизнес процеси

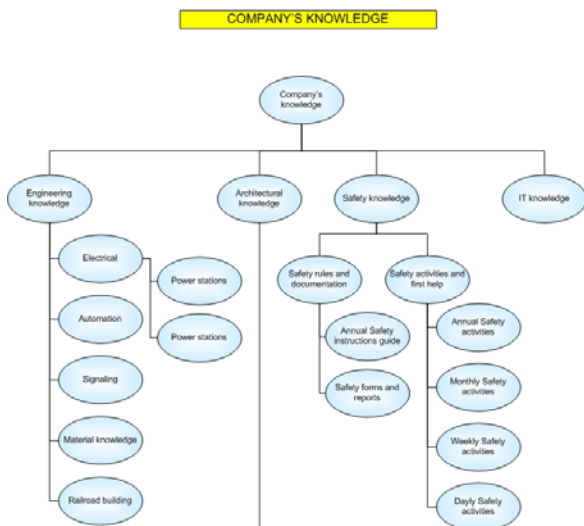
Проблемът с описанието на различни по природа неща, води до усложняване на моделите. Колкото по-голямо е разнообразието на описваните процеси, толкова по-сложни стават моделите и апаратът за тяхното описание. Решаването на този проблем може да стане с използването на различни по своята същност модели, като всеки модел описва различни аспекти на едно и също нещо (Фиг. 2,3,4)



Фиг.2 Модел на организационна структура



Фиг.3 Модел на дейности, стартирани от събития



Фиг.4 Модел на знанията

Нека отново вземем за пример картите – имаме пътна карта, туристическа карта (със забележителности), карта с обозначени кина, болници и т.н. Обединяването на различните модели по подходящ начин, дава възможност да получим цялостна и разбираема картина на това което става, като огледаме един проблем от всичките му страни. Този широк „поглед“ дава възможност за вземане на балансиран, комплексни и ефективни решения.