



**19. konferenca
Dnevi slovenske informatike**

BPM neodvisno od BPMS?

*mag. Igor Lesjak, direktor
Anja Jerič, poslovna analitičarka*

17. 04. 2012



O podjetju CREA

BPM: upravljanje poslovnih procesov in delovnih tokov

- analiza in načrtovanje poslovnega procesa, specifikacija
- izvedba rešitve

Elektronsko poslovanje

- **CreaSign** :// elektronski podpis
- **CreaForms** :// elektronski obrazci in dokumenti
- namenske rešitve B2B :// B2B

Svetovanje

- računalniška varnost
- elektronsko poslovanje



CREA in BPM

Največji ponudnik rešitev BPM v regiji.

V produkciji

- 50+ podprtih procesov
- 6.500 primerkov procesa / dan
- 55.000 nalog / dan
- **Naloga zaključena vsake 0,6s**
- **Primerek procesa ustvarjen vsakih 5s**

BPMS

- Ultimus BMP Suite
- IBM BPM (Lombardi), ...
- Oracle BPM Suite



CREA in DSI 2012

Avtomatizacija procesa v Oracle BPMS Suite

- Matjaž Kobal, Matej Trampuš: BPM in podpora poslovnim procesom naročanja, Evropa B, torek 17.4.2012 ob 16:15

Avtomatizacija procesa v Ultimus Adaptive BPM Suite

- Igor Lesjak, Anja Jerič: BPM: Ali lahko vpeljujemo BPM neodvisno od BPMS? Evropa B, torek 17.4.2012 ob 15:45



Vsebina

Kaj je BPM?

- Lastnosti rešitev BPM

Načrtovanje:

- odkrivanje, načrtovanje in modeliranje poslovnega procesa

Avtomatizacija poslovnega procesa

Nadzor in analiza izvajanja poslovnega procesa

Demo:

- reklamacija zavarovalne ponudbe



Vsebina

Kaj je BPM?

- Lastnosti rešitev BPM

Načrtovanje:

- odkrivanje, načrtovanje in modeliranje poslovnega procesa

Avtomatizacija poslovnega procesa

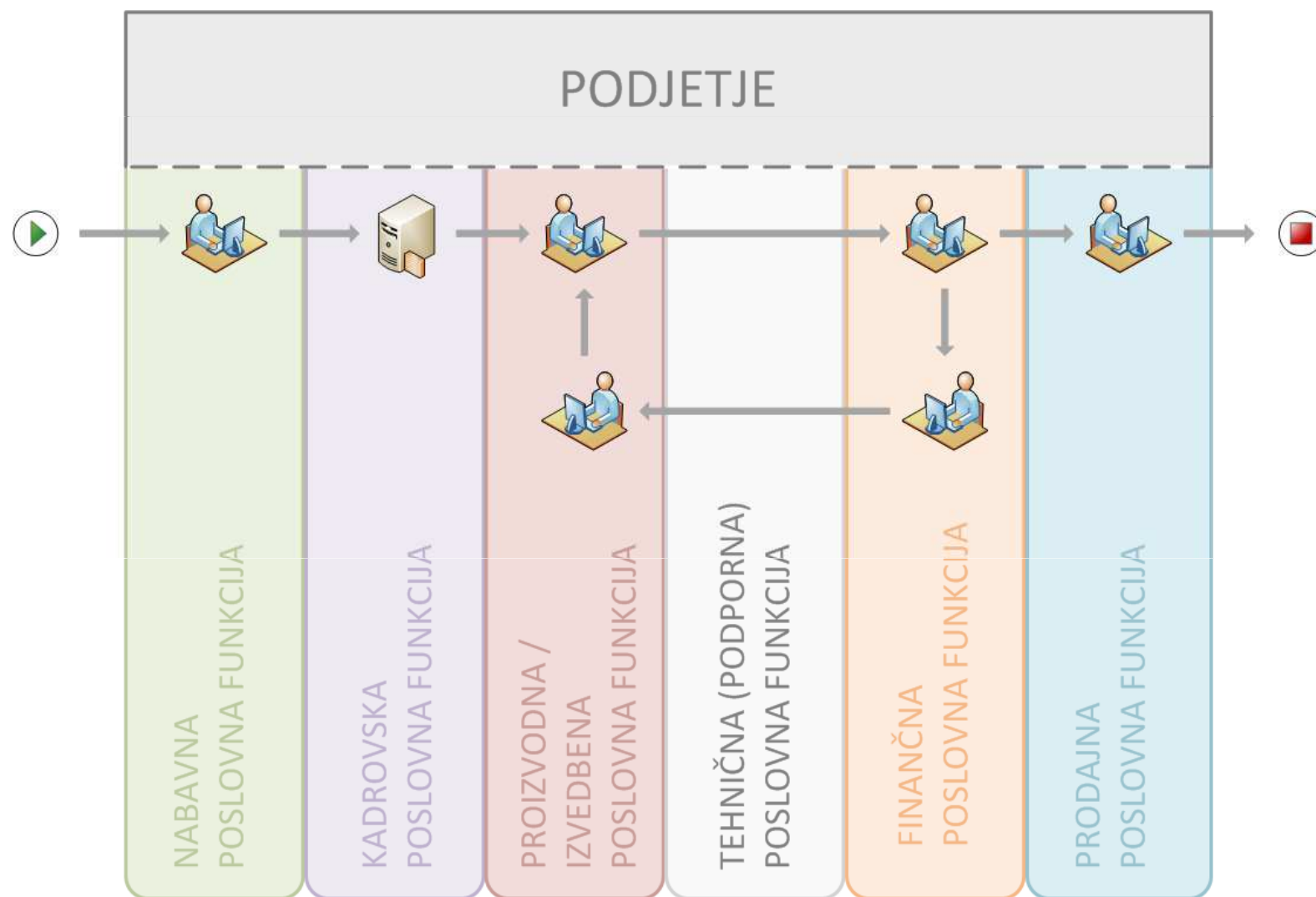
Nadzor in analiza izvajanja poslovnega procesa

Demo:

- reklamacija zavarovalne ponudbe



Funkcijska vs. procesna organizacija



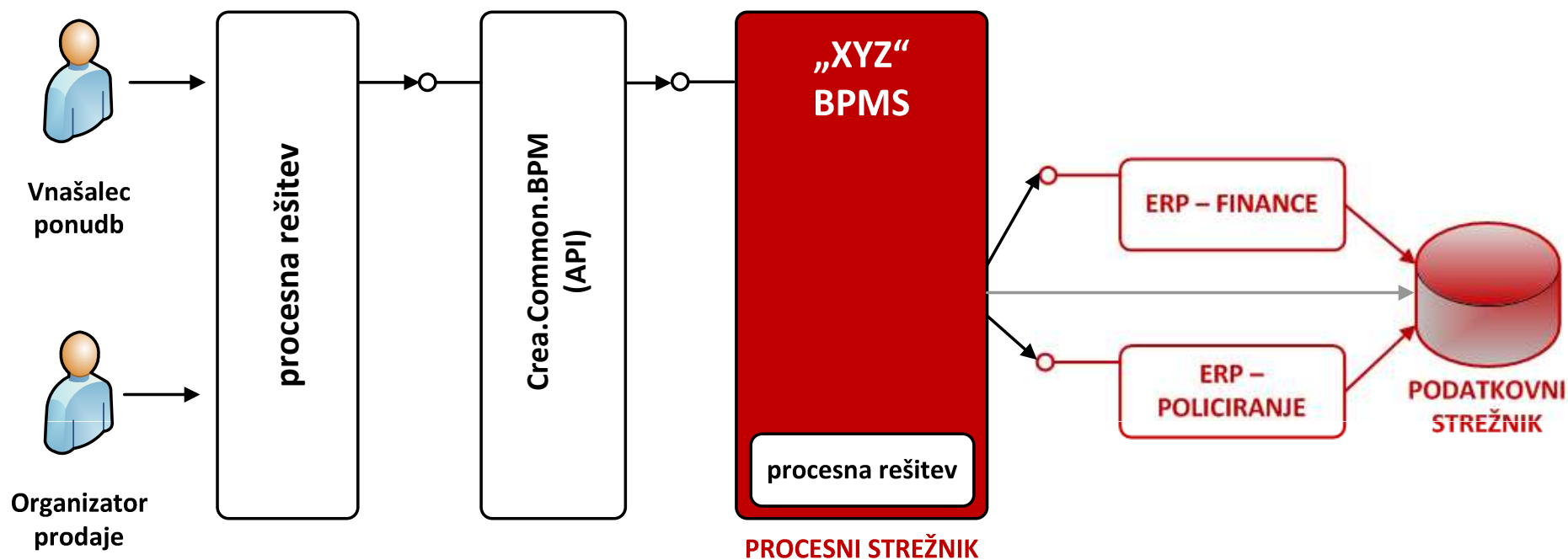


Neodvisnost: šibka sklopljenost z BPMS?

- **Zakaj?**
 - Združiti prednosti določenega BPMS, nadgraditi pomanjkljivosti BPMS,
 - izvesti napredne, prilagojene funkcionalnosti BPM.
- **Razvoj sistemov BPMS:**
 - sistemi BPMS se še vedno zelo razvijajo in spreminjajo.
- **Prehod med različicami;** olajšati prehod med različicami BPMS.
- **Prehod med BPMS;** olajšati prehod med različnimi sistemi BPMS.
- **Funkcionalnosti;** omogočiti funkcionalnosti, ki jih BPMS ne omogoča:
 - napredne možnosti pri izvajanju nalog (obrazci),
 - napredne možnosti procesnih pravil,
 - napredni nabiralnik nalog, nabiralnik nalog iz različnih sistemov, ...
- **Arhitektura rešitve;** večslojna, pregledna arhitektura rešitve



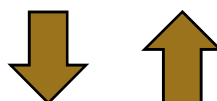
Šibka sklopljenost z BPMS





Šibka sklopljenost z BPMS

```
<!-- Crea.Common.BPM -->
<Crea.Common.BPM type="Crea.Common.BPM.Classes.CreaCommonBPM, Crea.Common.BPM">
  <BPM>
    <!--<Mode>TEST</Mode>-->
    <!--<Mode>ULTIMUS</Mode>-->
    <!--<Mode>ORACLE</Mode>-->
    <!--<Mode>IBM</Mode>-->
    <Mode>ULTIMUS</Mode>
    <!-- Način izvajanja vmensika IWorkflowTask: -->
    <!-- TEST (testni), ULTIMUS (Ultimus BPMS), ORACLE (Oracle BPMS), IBM (IBM BPM). -->
    <!--<Ultimus>-->
```



```
<!-- Crea.Common.BPM -->
<Crea.Common.BPM type="Crea.Common.BPM.Classes.CreaCommonBPM, Crea.Common.BPM">
  <BPM>
    <!--<Mode>TEST</Mode>-->
    <!--<Mode>ULTIMUS</Mode>-->
    <!--<Mode>ORACLE</Mode>-->
    <!--<Mode>IBM</Mode>-->
    <Mode>IBM</Mode>
    <!-- Način izvajanja vmensika IWorkflowTask: -->
    <!-- TEST (testni), ULTIMUS (Ultimus BPMS), ORACLE (Oracle BPMS), IBM (IBM BPM). -->
    <!--<IBM>-->
    <!-- Način izvajanja vmensika IWorkflowTask: k je IBM in Ultimus BPMS) -->
```



Učinki BPM

- **celovita podpora** poslovnemu procesu (angl. end-to-end), tako ročnim, kot avtomatskim korakom
- **manj napak**; zmanjšuje možnost pojava človeških ali sistemskih napak
- **lažji, enoten način dela**: standarden način dela za vse udeležence, napačno izvajanje procesa je onemogočeno
- **avtomatizacija**: iz papirnega v elektronsko poslovanje, manj ročnega, podvojenega dela
- **nadzorne** funkcionalnosti, takojšen vpogled v izvajanje procesa v realnem času, revizija
- **merjenje (KPI)**: poraba časa, drugih virov, stroškov
- **optimizacija**: zmanjševanje odzivnega časa, izvedbenega časa (hitrejša izvedba korakov, ukinjanje korakov)



Vsebina

Kaj je BPM?

- Lastnosti rešitev BPM

Načrtovanje:

- odkrivanje, načrtovanje in modeliranje poslovnega procesa

Avtomatizacija poslovnega procesa

Nadzor in analiza izvajanja poslovnega procesa

Demo:

- reklamacija zavarovalne ponudbe



Odkrivanje, načrtovanje in modeliranje

- Opredelimo vloge: **KDO?**
 - organizacijska shema
- Opredelimo aktivnosti: **KAJ?**
- Razporedimo aktivnosti: **KDO-KAJ?**
- Delovni tok: **KDO-KAJ-KDAJ?**
- Podatki: **S ČIM?**
 - podatki za opravljanje aktivnosti
 - dokumenti
 - odločitve



Odkrivanje, načrtovanje in modeliranje

- Integracija oz. avtomatizacija: **OD KOD, KAM?**
 - vir podatkov v zaledju
 - ponor podatkov v zaledju
 - proženje aktivnosti iz zaledja v BPMS
 - Proženje aktivnosti iz BPMS v zaledju
- Zamejitev (meje procesa): **KAJ DA, KAJ NE?**
 - Posamezne aktivnosti se lahko še vedno izvajajo ročno.
 - **ROI**: zahtevnost izvedbe (vložek) / prihranek.



Odkrivanje, načrtovanje in modeliranje

- **Rezultat: funkcionalna specifikacija**
 - vloge, organizacijska shema
 - model procesa
 - obrazci
 - podatki
 - povezava z zalednimi sistemi
 - opredelitev obremenitve
 - KPI



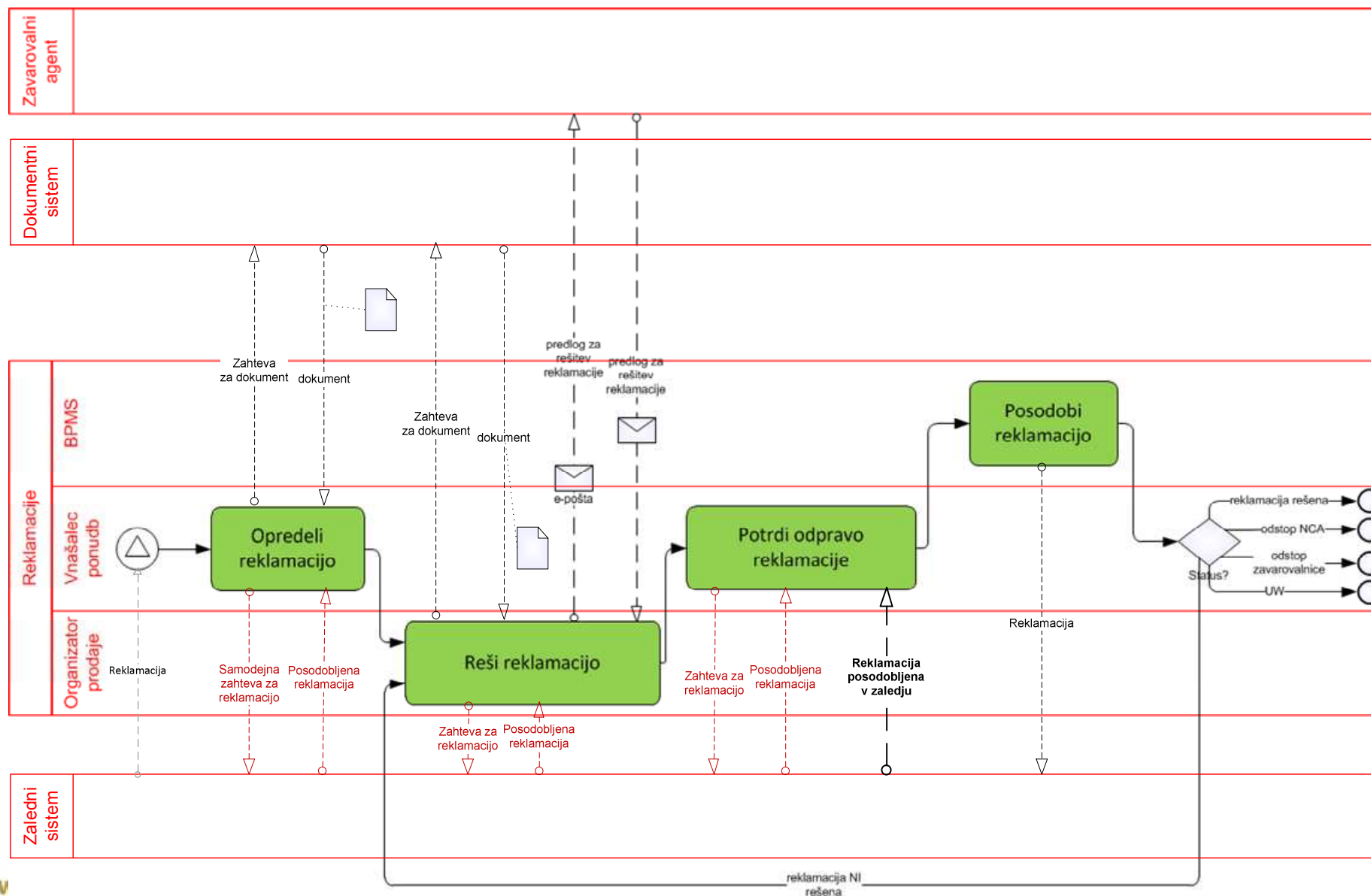
Odkrivanje, načrtovanje in modeliranje

Primer:

reklamacija zavarovalne ponudbe

demo

www





Vsebina

Kaj je BPM?

- Lastnosti rešitev BPM

Načrtovanje:

- odkrivanje, načrtovanje in modeliranje poslovnega procesa

Avtomatizacija poslovnega procesa

Nadzor in analiza izvajanja poslovnega procesa

Demo:

- reklamacija zavarovalne ponudbe



Avtomatizacija poslovnega procesa

Primer:

reklamacija zavarovalne ponudbe

demo



Demo: avtomatizacija poslovnega procesa

Prikazali smo:

- organizacijsko shemo (vloge)
- procesni model v BPMS
- poslovna pravila
- opravila procesnega strežnika
 - obveščanje, pre-dodeljevanje nalog
 - odsotnost, dopusti
- nabiralnik nalog, izvajanje nalog
- izvajanje procesa v BPMS



Vsebina

Kaj je BPM?

- Lastnosti rešitev BPM

Načrtovanje:

- odkrivanje, načrtovanje in modeliranje poslovnega procesa

Avtomatizacija poslovnega procesa

Nadzor in analiza izvajanja poslovnega procesa

Demo:

- reklamacija zavarovalne ponudbe



Nadzor

ang. *Business Process Monitoring, Business Activity Monitoring, BAM:*

Namen:

- takojšen vpogled v izvajanje primerka procesa v realnem času
(ang. *zero latency*)
- agregacija podatkov o izvajanju procesa
- spremljanje **poslovnih podatkov, KPI**



Nadzor

Primer:

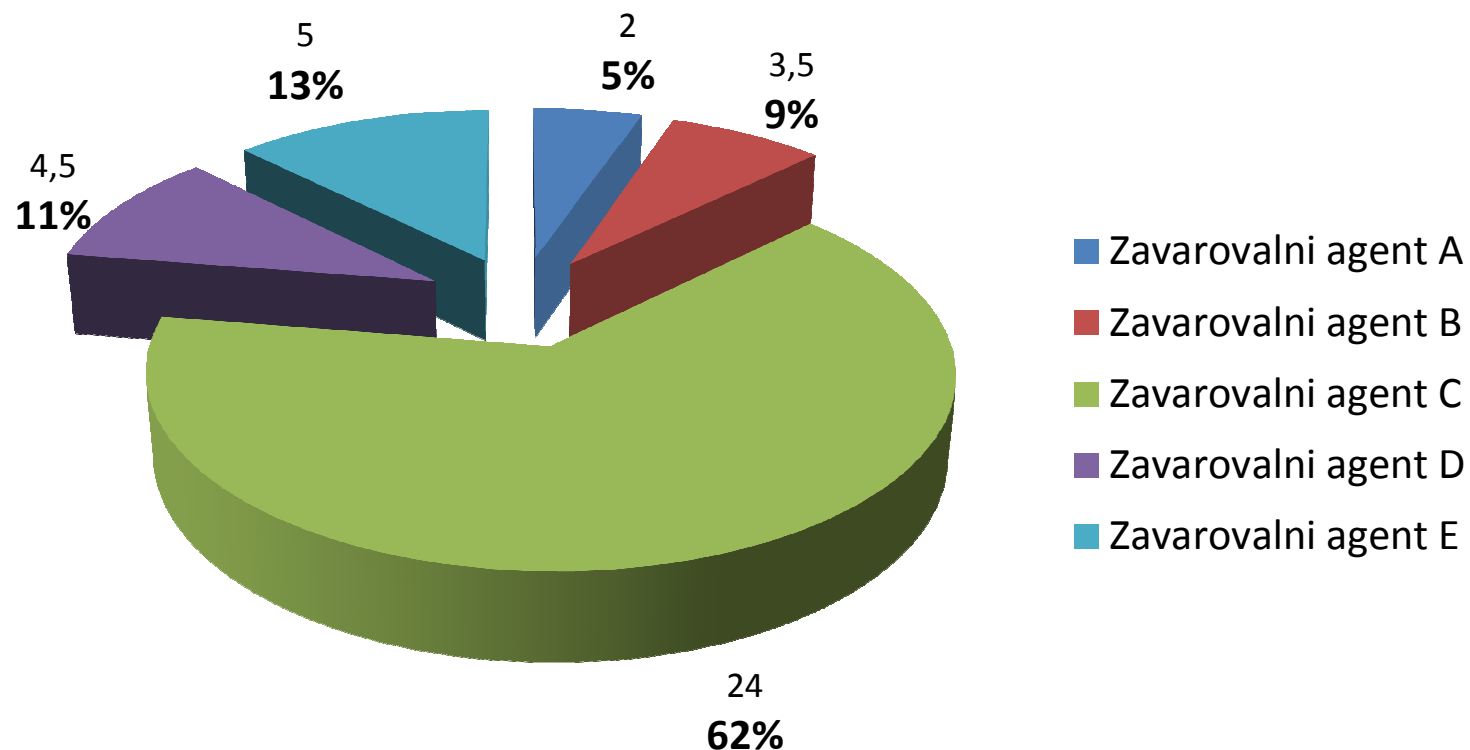
reklamacija zavarovalne ponudbe

demo



Nadzor

**Povprečen čas trajanja koraka Reši reklamacijo
po zavarovalnem agentu**





Zakaj BPM?

Dva realna primera učinkov avtomatizacije poslovnih procesov in vpeljave BPM:



Zakaj BPM?

Primer naročnika 1:

- udeleženci ročnega procesa: **121**
- udeleženci avtomatiziranega procesa: **34**
- **Povečana storilnost: 355%**

Primer naročnika 2:

- **Ročni proces:** izvedba naročila
povprečni čas priklopa priključka: **20 dni**
- **Avtomatiziran proces:**
 - zaradi prodajne akcije se je obseg naročil povečal za faktor 5.
 - Število zaposlenih je ostalo enako.
 - Čas priklopa se je skrajšal: **4 dni**
- **Povečana storilnost: 500%**



Zaključek

Preseganje funkcijske zaprtosti „silosnih“ rešitev:

- procesni pristop, **BPM**
- podpora procesom **“od začetka do konca”**

Neodvisnost od BPMS?

- Popolne neodvisnosti ni smiselno iskati.
- Združiti prednosti in skriti (nadgraditi) pomanjkljivosti posameznega BPMS.
- Olajšati prehod med (različicami istega?) BPMS.

Avtomatizacija procesov prinaša **velike prihranke**.

- avtomatizacija: višja učinkovitost dela
- nadzor: višja učinkovitost dela
- analiza KPI: optimizacija procesov



CREA d.o.o.

Brnčičeva 15 B
1231 Ljubljana - Črnuče

www.crea.si

www.CreaSign.si
www.CreaForms.si



Naslov

Podnaslov

Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem.

Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur

Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt.

Neque porro quisquam es:

- qui dolorem ipsum quia dolor sit amet,
- consectetur, adipisci velit, sed quia non,
- eius modi tempora incidunt ut labore et
- dolore magnam aliquam quaerat voluptate
- enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem.



Naslov
