

6.6. АВТОМАТИЗИРАНИ СИСТЕМИ ЗА МОДЕЛИРАНЕ НА ПРОЦЕСИ

Стремежът към увеличаване на конкурентоспособността е една от основните цели на всяка компания. Успешните компании се конкурират и успяват чрез усъвършенстване на своите бизнес процеси. За да гарантираме или подобрим извършването на един процес, ние трябва да го разбираме. Това означава да разбираме взаимодействието между хората (служители и агенти на компанията, които карат нещата да се случват), информацията (нейното приемане, възприемане, съхранение и предаване), бизнес правилата и ограниченията (налагани от бизнес политиката и практиката), ресурсите (време, пари и материали) и технологията, която позволява всички тези елементи да работят в хармония.

Трябва да оптимизираме всички тези взаимовръзки, за да постигнем значими за организацията резултати: по-високи постъпления, повече клиенти, намалени време за изпълнение и разходи за използваните ресурси. Един от начините да бъде постигнато това е да се прилага процесният анализ. *Процесният анализ* представлява съвкупност от софтуерни решения и методология, които позволяват да се постигнат описаните по-горе резултати. Конкретният подход зависи изцяло от целта, която се преследва. Процесният анализ стои в основата на начинания като:

- решаване на организационни проблеми;
- внедряване на CRM и ERP системи;
- внедряване на системи по качество (ISO 9000, TQM).

Софтуерните продукти за моделиране на управленски процеси дават възможност:

- Да се анализират критичните бизнес процеси: чрез изграждане на модели на процесите, тяхната симулация, анализ на потенциални и реални проблеми.
- Да се експериментира без риск: когато проблемите са идентифицирани, моделът на процеса се използва за експерименти с различни сценарии за подобрене.
- Да се подобри дейността: проверено чрез анализ на резултатите от симулацията на модела. Решението може да бъде приложено на практика.

Така че тези продукти са съвременно решение за симулация, анализ и оптимизация на бизнес процеси. Софтуерните системи от този тип обединяват графични средства, симулатор, аниматор и модул за обработка на статистическа информация. Съдържайки тази комбинация от средства, те позволяват:

1. Бизнес процесите да бъдат моделирани

Изграждането на модел на процесите е ефективен начин за тяхното визуализиране,

комуникиране в организациите и постигане на общоприето разбиране за същината им. Моделът е графична картина на това как, от кого и в каква последователност се изпълняват дейностите.

2. Да бъдат изчислени разходите, свързани с бизнес процесите

Позволяват да бъде изградена ярна картина на разходите в организацията и на тяхното разпределение спрямо дейностите и ресурсите, които ги пораждаат. Използва се подходът ABC (Activity Based Costing), чрез който се анализират точките в процеса, където разходите възникват.

3. Да бъдат анализирани времената за изпълнение на дейностите в бизнес процесите

Отделните дейности невинаги се изпълняват за един същ интервал от време. Системите позволяват на базата на статистически дистрибуции (например Парето) в процеса на симулация на процесите да се генерират случайни числа и да се постига картина, максимално близка до реалността.

4. Да бъдат създадени различни сценарии за бизнес процесите ("What-if" scenarios)

Бизнес процесите често могат да се изпълняват по няколко алтернативни начина, свързани с ангажираност на ресурси, хора или време. В ProcessModel могат да бъдат заложили различни сценарии и резултатите от симулацията на процесите да бъдат сравнени спрямо бизнес целите на организацията.

5. Бизнес процесите да бъдат симулирани

Когато цялата информация, свързана с времена, разходи и ресурси, е събрана в модел на процеса, той може да бъде симулиран за определен период от време. При верен модел резултатите са идентични с тези в реални условия. Поддържа се анимационно изображение на процеса, при който като на филм се наблюдава как обектите в процеса се създават, придвижват, пакетират и транспортират. Това ви позволява да идентифицирате визуално възможните проблемни точки и тесни места.

6. Да бъдат анализирани данните от симулацията

Резултатите от симулацията се анализират с цел да се намерят начини за оптимизиране на процеса. Данните позволяват да се анализират заетостта на персонала, натоварването на ресурсите, времето и разходите. Резултатите са продукт на даден модел, което позволява параметрите на модела да се променят и процесът на симулация да бъде повторен по всяко време.

Ползи от софтуерните системи за моделиране на управленски процеси

1. Управление на промяната без рискове

Проектите, свързани с организационна промяна, засягат хората, ресурсите и организацията на бизнес процеси. Прилагането на промените на практика често е начинание, което е скъпо и съпроводено с риск. Не е необходимо да внедрявате дадено решение и да очаквате резултатите от него след изтичане на определен период. Може да проверите какво ще стане веднага, без да сте направили каквито и да било разходи.

2. Вземане на решения, основаващи се на надеждна информация

Предизвикателствата, пред които е изправен бизнесът, налагат процесите да бъдат едновременно ефективни и ефикасни. Това изисква да бъдат оптимизирани, а това е съпроводено с вземането на много и логически свързани решения. Използвайки възможностите за симулация, получавате пълна информация, която да бъде основа за вашите бизнес решения. Резултатите от прилагането на решенията в практиката вече са предсказуеми, подлежат на промяна и позволяват да се предприемат превантивни мерки.

3. Намаляване на разходите на организацията

Според достоверни анализи моделирането и симулацията на бизнес процесите води до около 15%-тно намаляване на свързаните с тях разходи. Когато това се отнесе към всички процеси в организацията, логичното следствие е съществено спестяване на средства. Като похват моделирането и симулацията позволяват също да се диагностицират и впоследствие да се елиминират проблеми като недостиг на ресурси в определени точки на процеса (тесни места), неефективно използване на хора, неефективна организация на дейностите или наличието на дейности, които не добавят стойност към крайния продукт. Решаването на такива проблеми води до реално увеличение на ефективността на процесите и респективно – до намаляване на разходите.

1. Управление на практики и ноу-хау

Позволява диаграмите на процесите и свързаната с тях информация да бъдат публикувани като HTML страници в интранет пространството на организацията. Лесно и интуитивно може да се направи връзка между графичните обекти и фирмените правила, процедури и инструкции. По този начин се елиминира нуждата от съхранение и поддръжка в актуално състояние на купища документи на хартия. Персоналът има постоянен достъп до информацията, всички изменения се комуникират бързо, а времето, необходимо на нов служител за запознаване с правилата на организацията, се намалява драстично.

