

Modelovanje poslovnih procesa

Prof. dr Pere Tumbas

pere.tumbas@ef.uns.ac.rs

Prof. dr Predrag Matković

predrag.matkovic@ef.uns.ac.rs



- Modeli i modelovanje poslovnih procesa
- Perspektive modelovanja poslovnih procesa

- Modeli su uprošćena predstava realnog sveta
 - Maketa aviona, plan zgrade, ...
 - Šema baze podataka
- Modeli se iskazuju u nekom jeziku (jezik modelovanja)
 - Tekstualna notacija (modeli u tekstualnom obliku)
 - Grafička notacija (modeli u vidu dijagrama)
- Neformalni i formalni modeli
 - Ako su sintaksa i semantika jezika formalno definisani, onda su modeli iskazani na tom jeziku formalni

- Modelovanje poslovnih procesa označava doslednu primenu grafičkih metoda i odgovarajućih programskih alata kako bi se što verodostojnije prikazali poslovni procesi ali i konkretan način njihovog obavljanja.
 - Mogu se odnositi na postojeće ili buduće (poboljšane) poslovne procese.
 - Mogu biti statički i dinamički modeli, pri čemu se u dinamičkim modelima povezuju procesi sa ostalim organizacionim sistemima kako bi se optimiziralo poslovanje.

- Modeli tipično definišu:
 - Korisnike procesa/aktivnosti (spoljni akteri)
 - Ulaze i izlaze procesa/aktivnosti
 - Način odvijanja procesa/aktivnosti (tok izvršavanja)
 - Realizatore procesa/aktivnosti (unutrašnji akteri)

- Modeli poslovnih procesa omogućavaju da se poslovni procesi formalno definišu (jasno, precizno i nedvosmisleno);
- Modeli jasno identifikuju poslove preduzeća;
- Modeli predstavljaju formalno zapisano znanje o načinu obavljanja poslova u preduzeću;

- Formalno definisani modeli poslovnih procesa imaju brojne prednosti:
- Mogućnost transfera znanja
 - Transfer znanja između pojedinih organizacionih entiteta
 - Transfer znanja prema izvršiocima procesa putem obuke zaposlenih za obavljanje poslova
- Mogućnost primene standardizacije u obavljanju poslova
- Mogućnost analize poslovnih procesa
 - Otkrivanje nekonzistentnosti i redundantnosti aktivnosti procesa
 - Poređenje različitih alternativa realizacije procesa

- Formalno definisani modeli poslovnih procesa imaju brojne prednosti:
- Mogućnost poboljšanja poslovnih procesa
 - Pojednostavljanje i ušteda, povećavanje efikasnosti i efektivnosti poslovanja
 - Povećanje kvaliteta proizvoda i usluga
- Mogućnost automatizacije
 - Formalni modeli se kasnije mogu prevesti u izvršne na računaru
 - Prva faza razvoja informacionog sistema

- Aktivnosti životnog ciklusa upravljanja poslovnim procesima:
 - **Dizajn i modelovanje poslovnih procesa** -
 - Podrazumeva opis, analizu, izbor parametara i dokumentovanje procesa.
 - Utvrđuje neefikasne, nepotrebne ili suvišne procese ili aktivnosti.
 - **Izvođenje procesa** -
 - Podrazumeva izvođenje uz ostvarenje efektivnosti, efikasnosti i produktivnosti procesa/aktivnosti.
 - Omogućuje upravljanje ulaznim i izlaznim parametrima procesa/aktivnosti uz inovativan i fleksibilan pristup.
 - **Praćenje i kontrola procesa** -
 - Podrazumeva praćenje ključnih indikatora performansi procesa.

■ Perspektiva 1: Aspekti organizacionog dizajna

- **Izrada organizacione dokumentacije** – organizaciona šema i ažurni, sveobuhvatni i relevantni opisi procesa.
- Obezbeđuje transparentnost, efikasnost i preciznu sistematizaciju poslova.
- **Reorganizacija poslovnih procesa** – revolucionarna ili evolutivna, uz automatizovanu proveru scenarija.
- Kontinuirano upravljanje promenama – stalna komparacija ostvarenja u odnosu na model i otklanjanje odstupanja.
- **Sertifikacija prema ISO standardima** – opisane procedure realizacije poslova čine osnovu sistema kvaliteta.

- **Perspektiva 1: Aspekti organizacionog dizajna**

- **Benchmarking** – stalna komparacija sopstvene strukture i performansi sa raspoloživim eksternim referencama.
- **Upravljanje znanjem** – transparentan i detaljan opis procesa obezbeđuje kvalitetnu osnovu realizacije procesa i treninga zaposlenih.

- **Perspektiva 2: Dizajn sistemskih aplikacija**
 - **Izbor ERP softvera i njegovo prilagođavanje zasnovano na modelu procesa** – obezbeđuje identifikaciju funkcionalnosti softvera razumljivu specijalistima i korisnicima.
 - Pruža mogućnost komparacije funkcionalnosti ERP softvera sa identifikovanim procesnim modelom funkcionalnosti.
 - **Razvoj softverskog rešenja** – razumljiviji i jednostavniji proces razvoja jer poseduje definisane relacije prema modelu podataka, objektnom modelu i dr.

- **Perspektiva 2: Dizajn sistemskih aplikacija**
 - **Upravljanje tokovima posla** – obezbeđuje poluautomatizaciju ili automatizaciju tokova posla.
 - Dobro strukturirani procesi sa učestalim ponavljanjem su kandidati za uvođenje Workflow sistema.
 - **Simulacija poslovnih procesa** – omogućuje povremenu analizu performansi procesa.
 - Utvrđuje nedostatke u procesima i upoređuje različite scenarije istih na osnovu informacija o učestalosti procesa, verovatnoći njegove realizacije, vremenu trajanja, troškovima, potrebnim resursima.

Hvala na pažnji!