

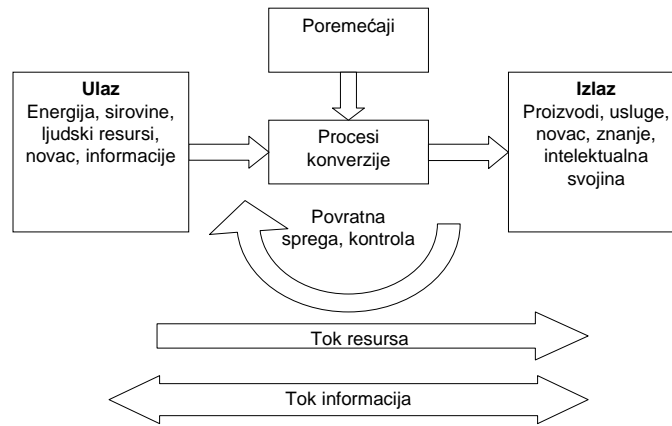
Procesi kao predmet integracije

Šta je proces ? Kako ne-integrirano preduzeće usporava procese ? Kako se modelira (dokumentuje) proces ? Primeri.

Šta je proces ?

- Niz aktivnosti koje se izvršavaju u određenom vremenskom periodu, radi ostvarenja ili progressa ka ostvarenju određenog cilja
- Definicija procesa
 - Osnovni algoritam procesa - opis njegovog ponašanja, definisan šemom tokova manuelnih ili automatskih aktivnosti
- Instanca procesa
 - Jedan tok izvršenja procesa, u okviru definicije.
- Kompenzacija procesa
 - Zaustavljanje u slučaju neželjenog stanja i revizija definisanog, već izvršenog skupa aktivnosti
 - Poslovna i tehnička kompenzacija
- Aktivnost
 - Jedan korak u izvršenju procesa. Može da se odnosi na unos, prihvatanje ili obradu podataka potrebnih za sprovođenje procesa ili odlučivanje o njegovom budućem toku, na osnovu postojećih kriterijuma.
 - Vrste aktivnosti
 - Automatska aktivnost. Jedan korak procesa koji automatski izvršava engine procesa.
 - Manuelna aktivnost. Jedan korak procesa koji izvršava čovek –neposredni akter poslovnog procesa.

Procesi u preduzeću



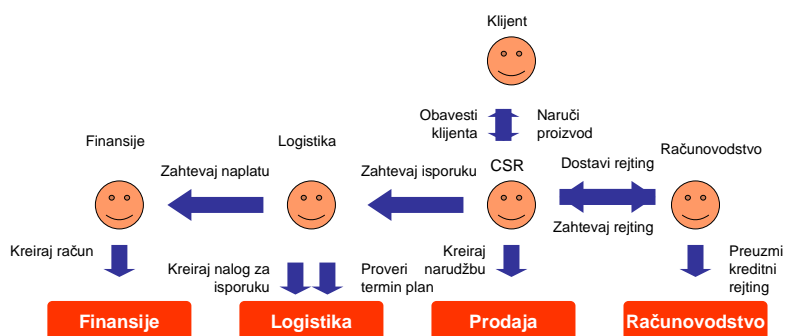
Klasifikacije procesa u poslovnom sistemu

- Aktivnosti u poslovnom sistemu
 - Logistika ulaza
 - prijem i skladištenje ulaznih resursa
 - Operacije
 - transformacija ulaznih resursa u konačni proizvod
 - Logistika izlaza
 - prijem, skladištenje i distribuciju konačnih proizvoda do krajnjih kupaca
- Poslovni procesi u poslovnom sistemu
 - Operativni procesi
 - Razumevanje tržišta i klijenata; Razvoj vizije i strategije; Razvoj proizvoda i usluga; Marketing i prodaja proizvoda; Proizvodnja i isporuka proizvoda; Naplata i podrška korisnika.
 - Procesii upravljanja i podrške
 - Razvoj i upravljanje ljudskim resursima, Upravljanje informacijama, Upravljanje finansijskim i materijalnim resursima, Upravljanje eksternim relacijama preduzeća i Upravljanje programima poboljšanja

Ključne oblasti procesa preduzeća (Gartner)

- Prospect to cash and care
 - Sve aktivnosti koje se sprovode na realizaciji jedne narudžbine – od obrade i realizacije poslovne prilike, preko isporuke i naplate, do brige o klijentu;
- Requisition to payment
 - Procesi u okviru kojih se vrši nabavka – od tendera, konkursa ili direktnog pregovaranja do plaćanja isporučenih resursa;
- Planning and execution
 - Planiranje resursa (materijala, investicija, radne snage, logistike, itd.) i njihovo angažovanje u izvršenju plana;
- Plan to performance
 - Procesi kontrole i izveštavanja, na osnovu podataka dobijenih upravljanjem finansijama;
- Design to retirement
 - Kompletan životni vek jednog proizvoda - istraživanje i razvoj novog proizvoda, izrada koncepta ili prototipa, strategija osvajanja i napuštanja tržišta;
- Human capital management
 - Upravljanje radnom snagom u jednom preduzeću – od regrutovanja ili zapošljavanja do otpuštanja ili penzionisanja;

Problem !!!



- IT aplikacije su međusobno izolovane
- Veliki broj odluka i interakcija ljudi, koje mašine bolje donose ili obavljaju
- Svaka aplikacija koristi svoje podatke o istom objektu procesa, npr. klijentu – rizici od narušavanja integriteta podataka

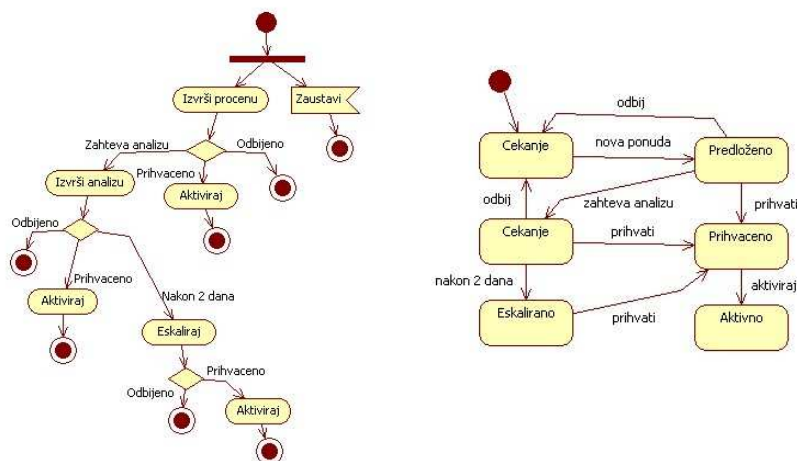
Modeliranje poslovnih procesa

- Model poslovnog procesa je
 - Reprezentacija njegovih koraka, učesnika i logike odvijanja
 - Apstrakcija načina na koji ljudi i sistemi sarađuju sa zajedničkim ciljem
 - Pojednostavljeni pogled na kompleksnu realnost

Prednosti modeliranja poslovnih procesa

- Bolje razumevanje postojećih poslovnih procesa
- Dokumentovanje poslovnih procesa
- Osnova za unapređenje postojećih poslovnih procesa
- Osnova za istraživanje uticaja organizacionih promena
- Osnova za kreiranje poslovnih informacionih sistema koji podržavaju odvijanje poslovnih procesa

Modeli procesa

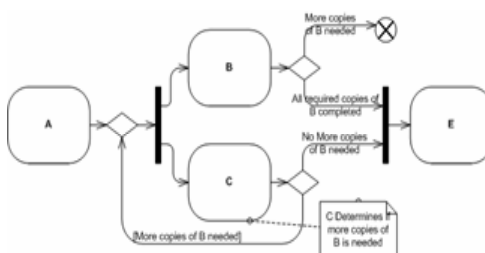


Kako napraviti mapu procesa ?

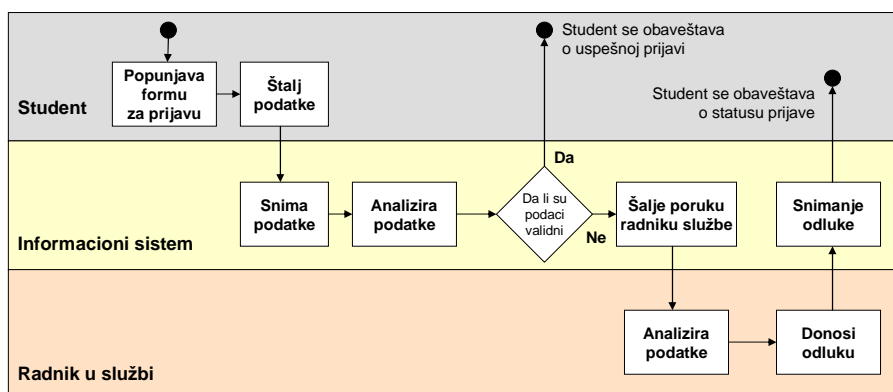
- Gde su granice procesa ? Kada proces počinje i zašto ? Ko ga započinje ? Gde se proces završava ?
- Ko su učesnici procesa ? Koje su njihove uloge ?
- Koji su koraci procesa ? Šta se prvo radi ? Šta posle ? Ko je odgovoran za korake procesa ?
- Da li se u toku procesa vrši uslovno odlučivanje o njegovim narednim koracima ?

Artefakti za modeliranje procesa

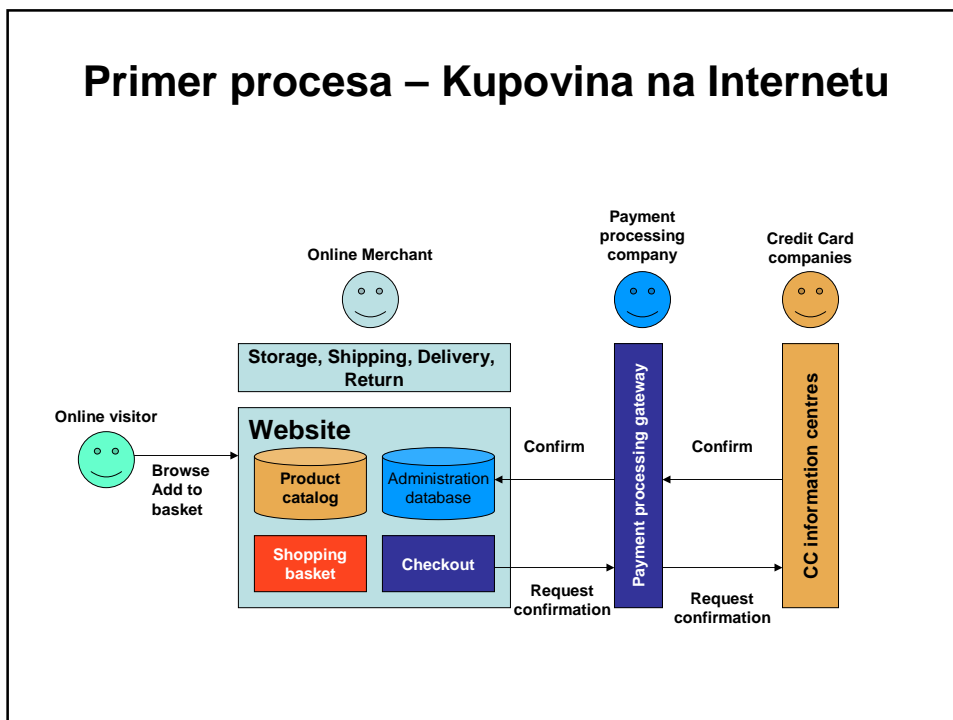
- Akcije
 - Početak i završetak procesa (početna i završna akcija)
- Uslovno grananje (upravljanje tokom)
- Bezuslovno grananje (račvanje)
- Sažimanje



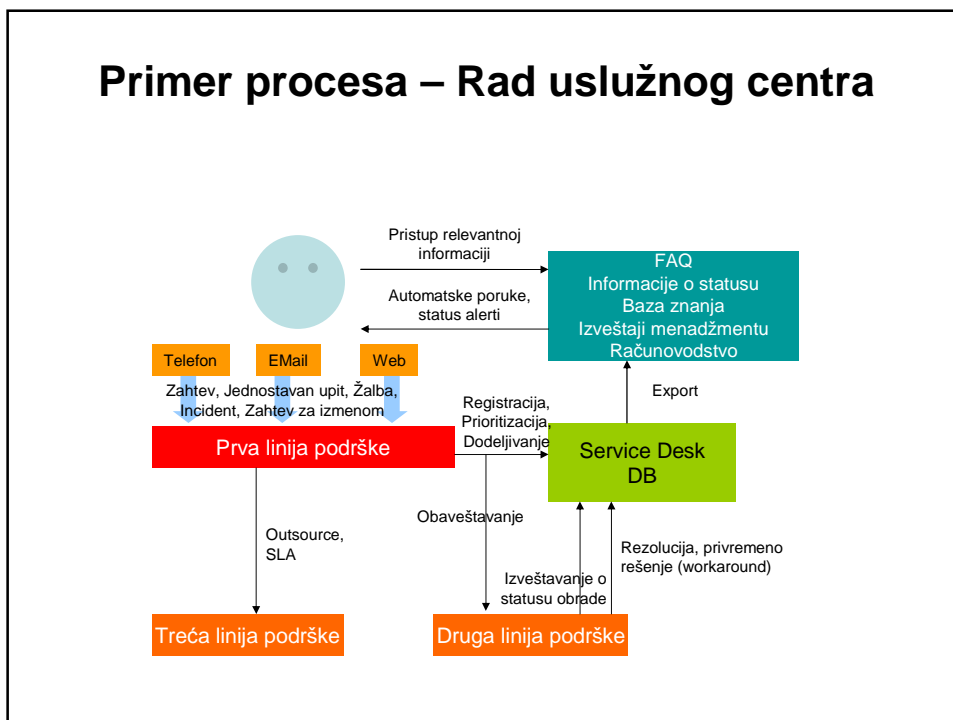
Uloge i koraci u procesu



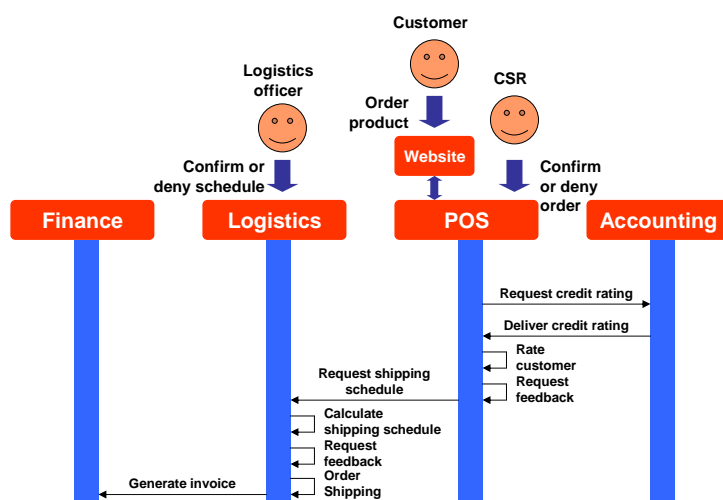
Primer procesa – Kupovina na Internetu



Primer procesa – Rad uslužnog centra



Primer procesa – Obrada narudžbina



Hvala na pažnji !

Sve informacije o predmetu, kao i materijal za rad i pripremu evaluacije se nalaze na adresi:

www.masfak.ni.ac.rs/iio

Milan Zdravković

milan.zdravkovic@gmail.com