

Informatizacija poslovnih procesov v upravi – IPPU

Modeliranje procesov v upravi

Vsebina

- KAJ?
osnovne definicije
- ZAKAJ?
- KAKO?
metode in tehnike modeliranja procesov

Model in modeliranje

- Model: poenostavljena, abstraktna predstavitev realnega sveta, ki odraža predstavo ali pogled na stvarnost
 - opisni
 - grafični
 - tabelarični
 - matematični
- Modeliranje: postopek snovanja in izdelave modela

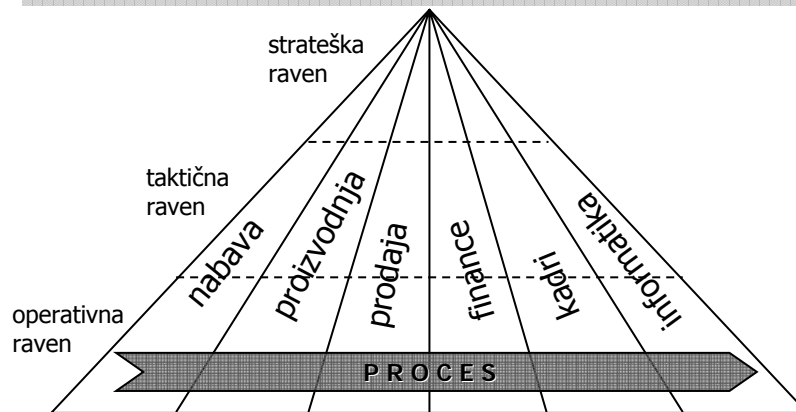
Proces

Skupek logično povezanih izvajalskih in nadzornih postopkov ter aktivnosti, katerih izid je načrtovani izdelek ali storitev

- Opredejen z
 - vhodi in izhodi
 - pravili preoblikovanja vhodov v izhode
- Praviloma posega na več poslovnih funkcij

Poslovna funkcija : Proces

Poslovna funkcija:
skupek sorodnih ali istovrstnih opravil



IPPU: Modeliranje procesov; stran: 5

Anamarija Leben

Fakulteta za upravo, 2006/07

Značilnosti procesa

- Cilji, ključni dejavniki uspeha
- Lastnik: nadzor in odgovornost
- Jasen začetek in konec
- Vhodi in izhodi oz. rezultati
- Aktivnosti in njihova medsebojna povezanost
- Dodana vrednost za uporabnika in organizacijo
- Kvantitativni kazalci (merljivost): stroški, čas, število pojavljanj

IPPU: Modeliranje procesov; stran: 6

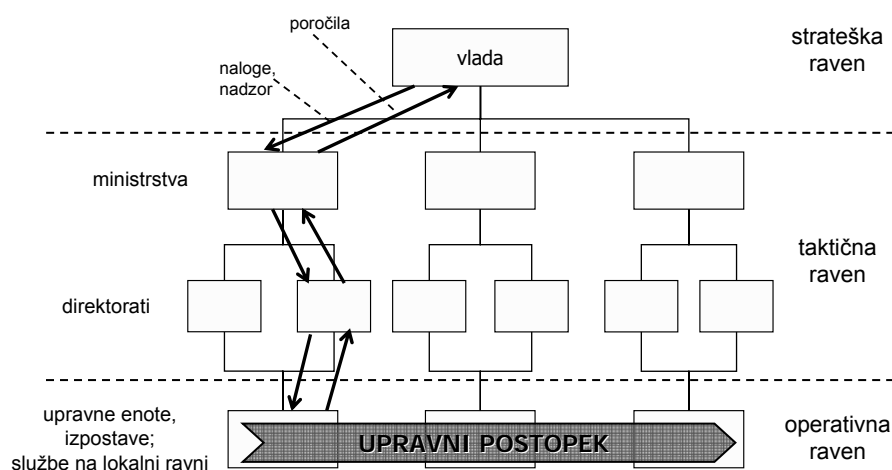
Anamarija Leben

Fakulteta za upravo, 2006/07

Procesi v upravi

- Upravni postopki: od vloge do pravnomočne odločbe
 - Upravljanje z vhodi
 - Strokovne aktivnosti reševanja in odločanja
 - Upravljanje z izhodi
 - Sodelovanje z drugimi organi
- Podporne aktivnosti:
 - Zagotavljanje infrastrukture za poslovanje
 - Zagotavljanje virov za poslovanje
 - Zagotavljanje kadrovskih virov
 - Upravljanje z informacijskimi viri

Potek upravnega postopka



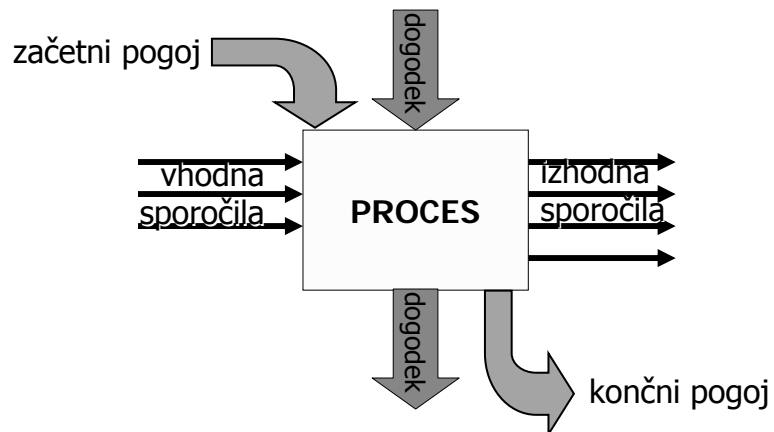
ZAKAJ modeliramo procese?

- **Obstoječe stanje (AS-IS model)**
 - Izboljšanje razumevanja procesa
 - Ustvarjenje celotne slike poslovanja
 - Odkrivanje slabosti v izvajanju procesov
- **Bodoče stanje (TO-BE model)**
 - Prikazovanje predlogov izboljšav in prenove
 - Preizkušanje predlogov pred uveljavljanjem v praksi
- **Razumevanje informacijskih potreb uporabnikov (notranjih in zunanjih)**

Metoda, metodologija, tehnika

- **Metoda**
 - postopki, pravila za izvajanje določene naloge
 - pot in način, kako doseči kak namen
 - primer: funkcijska dekompozicija
- **Tehnika**
 - vnaprej predpisan način predstavitve nečesa
 - primer: funkcijski graf
- **Metodologija**
 - zbirka metod ter pravil za njihovo uporabo
 - primer: objektni razvoj informacijskega sistema

Koncepti opredelitve procesov

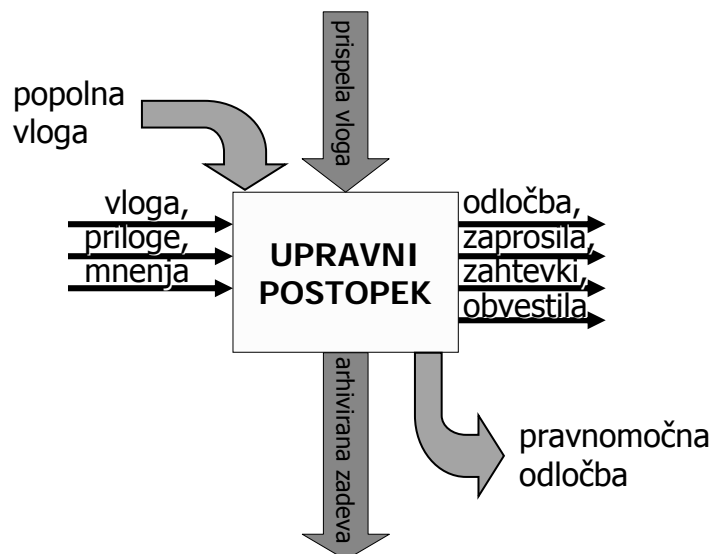


IPPU: Modeliranje procesov; stran: 13

Anamarija Leben

Fakulteta za upravo, 2006/07

Upravni postopek



IPPU: Modeliranje procesov; stran: 14

Anamarija Leben

Fakulteta za upravo, 2006/07

Pregled metod in tehnik modeliranja procesov

| Pogledi \ Metode in tehnike | organiza- cijski | Funkcijski | Procesni | Podatkovni | Kontrolni |
|-----------------------------|---------------------|-----------------|--------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Strukturni grafi | organigram | funkcijski graf | | | |
| Diagrami poteka | | | osnovni | | razširjeni |
| EPC diagrami | | | osnovni | | razširjeni |
| DTP | | | √ | √ | |
| Odločitvena tabela | | | √ | | |
| E-R | | | | √ | |
| BPMN | | | osnovni | | razširjeni |
| UML | | | diagram aktivnosti | d. razredov d. objektov | razširjeni d. aktivnosti |

IPPU: Modeliranje procesov; stran: 15

Anamarija Leben

Fakulteta za upravo, 2006/07

Procesni pogled – metode in tehnike

- Diagram poteka (DP)
- EPC (Event-driven Process Chain) diagram
- BPMN (Business Process Modeling Notation) diagram
- UML diagramske tehnike
 - npr. Diagram aktivnosti (DA)
- Diagram toka podatkov (DTP)
- Odločitvena tabela

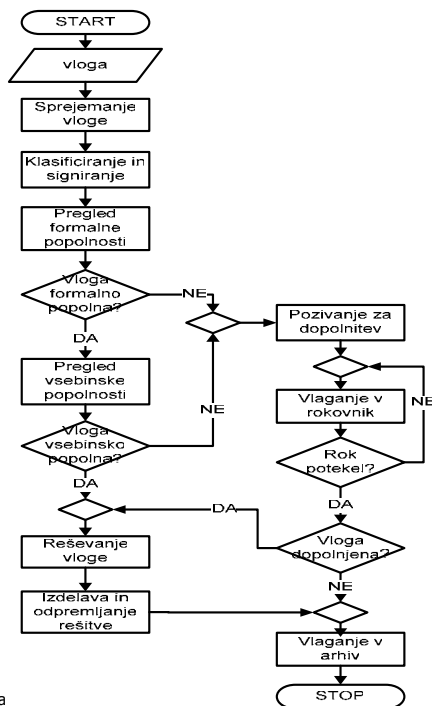
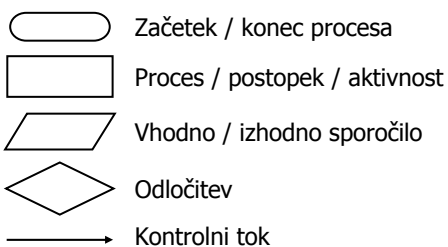
IPPU: Modeliranje procesov; stran: 16

Anamarija Leben

Fakulteta za upravo, 2006/07

Upravni postopek: Diagram poteka

- Prikazuje potek izvajanja procesa
- Posebej so poudarjene odločitve

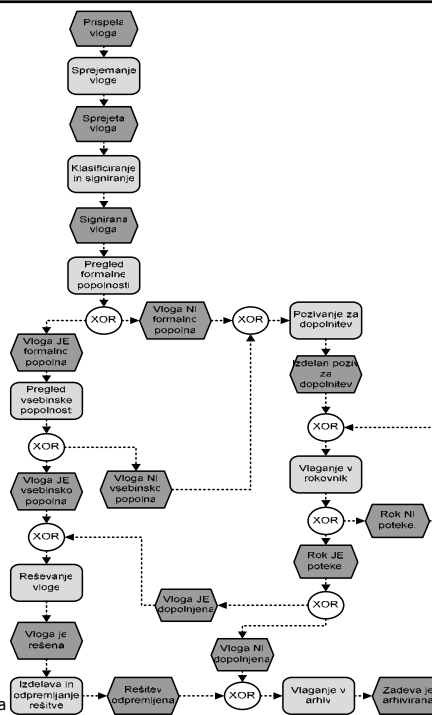
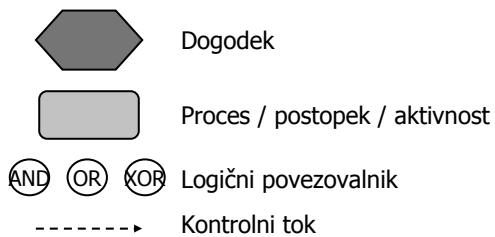


IPPU: Modeliranje procesov; stran: 17

Anamarija

Upravni postopek: EPC diagram

- Prikazuje potek izvajanja procesa
- Posebej so poudarjene pogoji za izvajanje aktivnosti

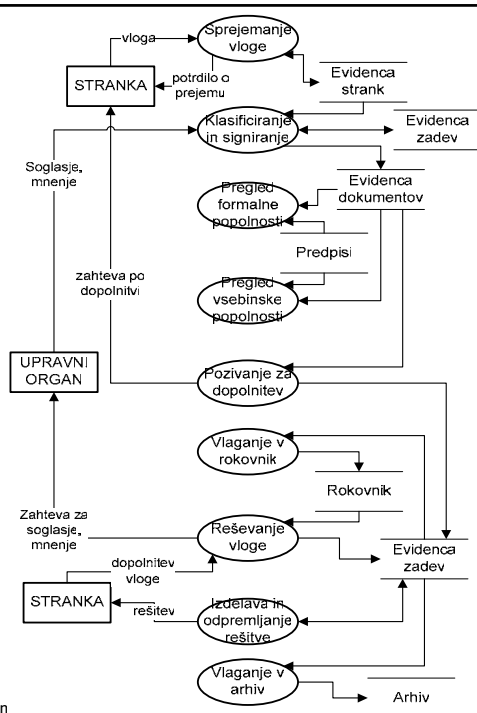
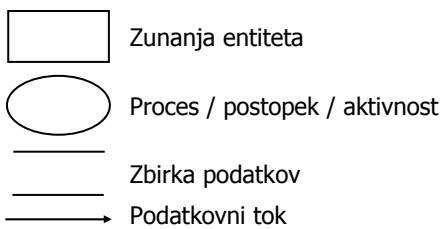


IPPU: Modeliranje procesov; stran: 18

Anamarija

Upravni postopek: DTP

Omogoča opredelitev vseh informacijskih tokov, ki nastopajo v okviru obravnavanega procesa ter med obravnavanim procesom in njegovo okolico.

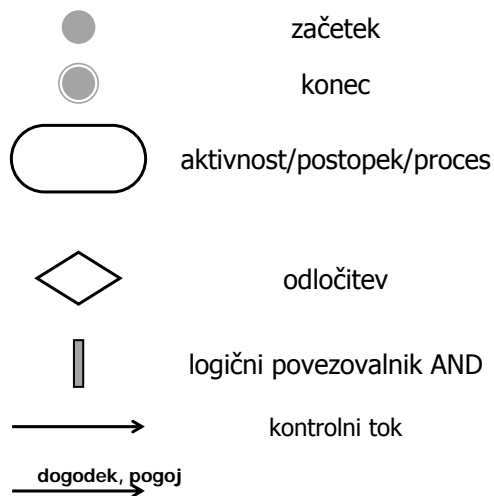


IPPU: Modeliranje procesov; stran: 19

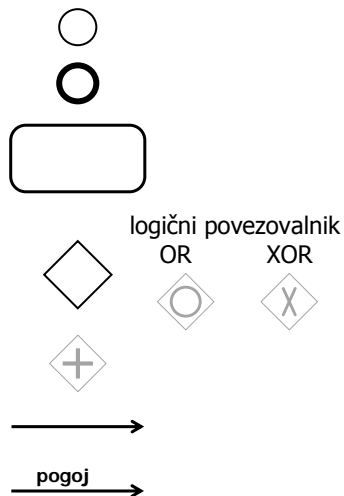
Anan

Diagram aktivnosti in BPMN

Diagram aktivnosti



BPMN



IPPU: Modeliranje procesov; stran: 20

Anamarija Leben

Fakulteta za upravo, 2006/07

Upravni postopek: odločitvena tabela

opredeljuje, ob kateri kombinaciji pogojev se izvedejo določene aktivnosti

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 |
|------------------------------|----|----|----|----|----|
| Vloga je nerešena | DA | DA | DA | DA | NE |
| Vloga je popolna | DA | NE | NE | NE | / |
| Rok za dopolnitev je potekel | / | NE | DA | DA | / |
| Vloga je dopolnjena | / | NE | NE | DA | / |
| Reševanje | X | | | X | |
| Pozivanje na dopolnitev | | X | | | |
| Vlaganje v rokovnik | | X | | | |
| Vlaganje v arhiv | | | X | | X |

IPPU: Modeliranje procesov; stran: 21

Anamarija Leben

Fakulteta za upravo, 2006/07

Vprašanja za razmislek

- Zakaj obstaja toliko različnih metod in tehnik
- Prednosti in slabosti – medsebojna primerjava metod in tehnik
- Medsebojni vpliv: organizacija – proces
- Pomembnost in vpliv informacijske tehnologije

IPPU: Modeliranje procesov; stran: 22

Anamarija Leben

Fakulteta za upravo, 2006/07