



Business Studio 7

Business Studio 7: мониторинг
исполнения SLA бизнес-процессов

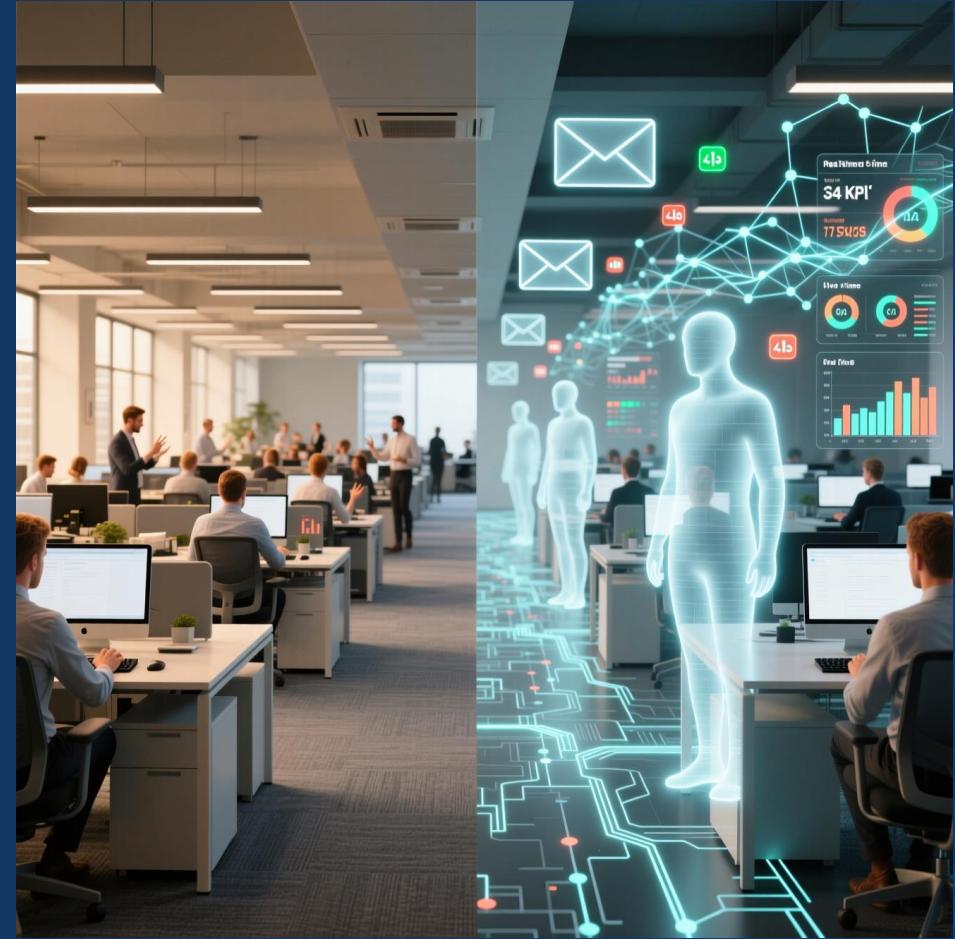
Владимир Репин

к.т.н., доцент, процессный архитектор и методолог, автор 10 книг
по бизнес-процессам, член ABPMP Russian Chapter

СОВРЕМЕННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ
УПРАВЛЕНИЯ

Что значит «Цифровой двойник бизнеса»?

- ✓ Цифровой двойник бизнеса (Digital Twin) — это виртуальная копия физического объекта, процесса или системы в виртуальном пространстве. Она точно отражает характеристики, поведение и взаимодействие с окружающей средой.
- ✓ Цифровой двойник — цифровая копия физического объекта или процесса, помогающая оптимизировать эффективность производства и бизнеса. Концепция «цифрового двойника» является частью четвёртой промышленной революции и призвана помочь предприятиям быстрее обнаруживать физические проблемы, точнее предсказывать их результаты и производить более качественные продукты.
- ✓ SLA (Service Level Agreement, соглашение об уровне обслуживания) — это формальное соглашение между поставщиком услуг и заказчиком, которое определяет условия, при которых предоставляется сервис. В SLA чётко указаны обязанности и ожидания сторон.



Что значит цифровой двойник кросс-функционального административного бизнес-процесса?

- ✓ В идеале – это:
 - ✓ **наглядное** отображения текущего состояния всех запущенных экземпляров бизнес-процесса;
 - ✓ панель мониторинга по показателям процесса, в том числе по SLA.
- ✓ Для этого нужна система класса BPMS или СЭДО.
- ✓ Как быть, если:
 - ✓ такой системы нет?
 - ✓ она не позволяет выполнять мониторинг?
 - ✓ 40-70% процесса проходит вне такой системы?
- ✓ **Единая панель мониторинга на базе архитектуры и бизнес-процессов в нотации BPMN в Business Studio 7.**



✓ Важны для анализа и оптимизации:

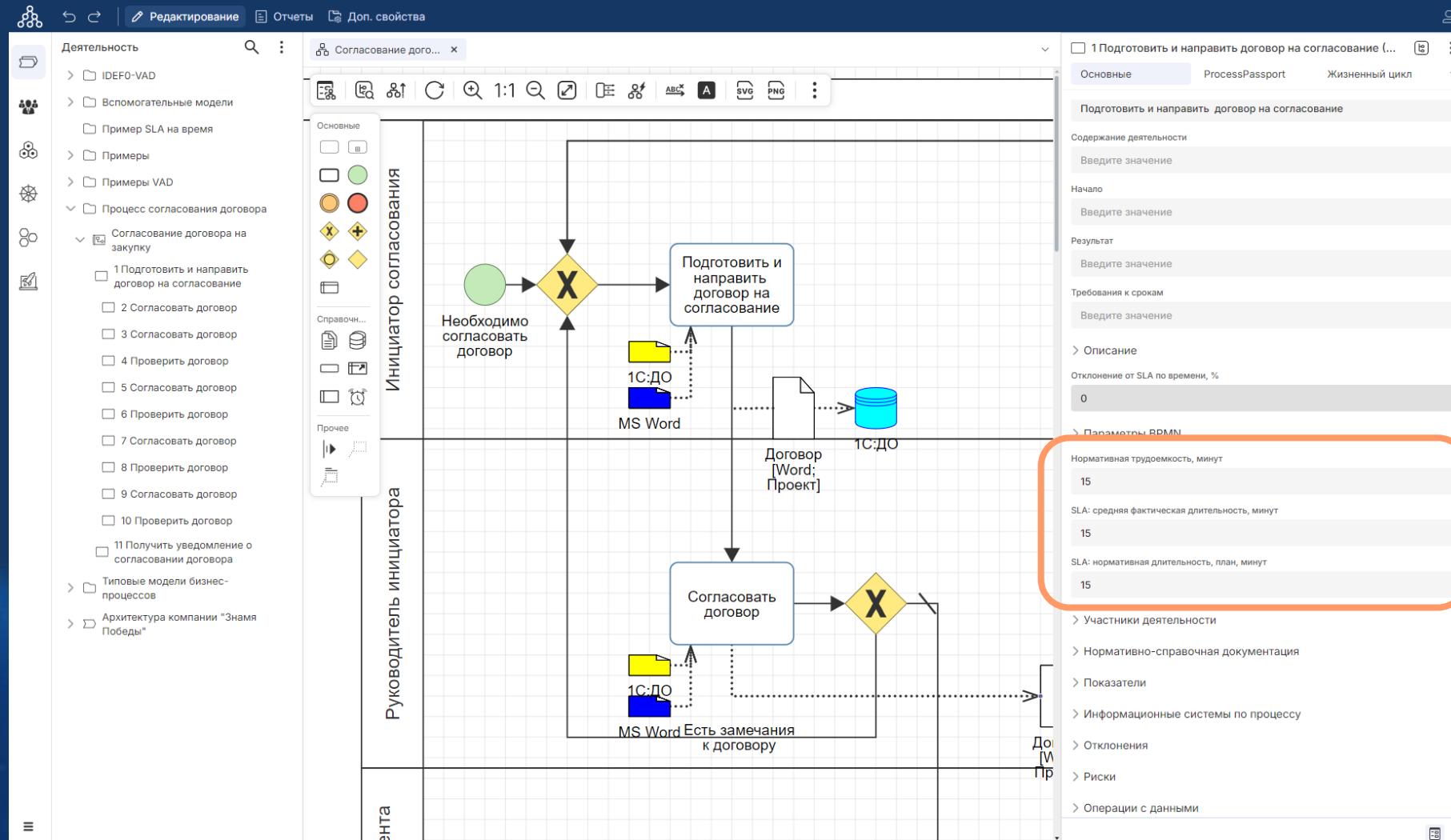
- ✓ нормативная трудоемкость выполнения задачи, минут;
- ✓ нормативное время выполнения экземпляра процесса в целом, минут;
- ✓ среднее фактическое время выполнения бизнес-процесса, минут.

✓ Важны для оперативного управления:

- ✓ SLA: нормативная длительность, плановая, минут = «Передает не позднее «X» часов с момента получения документа»;
- ✓ SLA: средняя фактическая длительность, минут;
- ✓ Отклонение от SLA по времени, %



Создание нужных параметров времени для задачи бизнес-процесса с использованием MetaEdit



Создание вычисляемого параметра «Отклонение от SLA по времени, %»

Редактирование | Отчеты | Доп. свойства

Вычисляемые параметры

- Вычисляемые параметры по умолчанию
- Пользовательские вычисляемые параметры
 - ApplicationFrom
 - DocumentFrom
 - DocumentTo
 - SLA нормативная длительность текстовый
 - Владелец процесса
 - Дата внедрения предложения (факт)
 - Дата завершения проекта (факт)
 - Дата окончания аудита (факт)
 - Задача Из
 - Название процесса
 - Норм. трудоемкость текстовый
 - Описание результата внедрения предложения
 - Описание риска
 - Ответственный за достижение
 - Ответственный за минимизацию риска
 - Отклонение от SLA по времени текстовый
 - Отклонение от SLA по времени, %
 - Отчеты по аудиту
 - Протоколы внедрения
 - Результат проекта
 - Резюме проекта
 - Ссылка на файл протокола внедрения
 - Ссылка на файл с отчетом по аудиту
 - Ссылка на файл с резюме проекта

Согласование дого...

Инициатор согласования

Необходимо согласовать договор

Подготов направление договора согласование

Согласование договора

1С:ДО

MS Word

1С:ДО

MS Word Есть зам

Руководитель инициатора

Формула

$(([1]/[2]) - 1) * 100$

Значение по умолчанию

Ведите значение

Номер

0

Кешируемое значение

Описание

Дополнение

Используемые параметры

Группы параметров

Основные

Жизненный цикл

Название

Отклонение от SLA по времени, %

Класс создания параметра

Единица деятельности

Активен

Путь к источнику данных

Выберите значение

Тип параметра

Вещественный

Класс объектного параметра

Выберите значение

Guid перечисления

Ведите значение

Настройка стиля для вывода SLA на схеме бизнес-процесса (включая фильтры для различных диапазонов)

The screenshot illustrates the configuration of a diagram style for SLA (Service Level Agreement) and its application to a business process diagram.

Diagram Style Configuration:

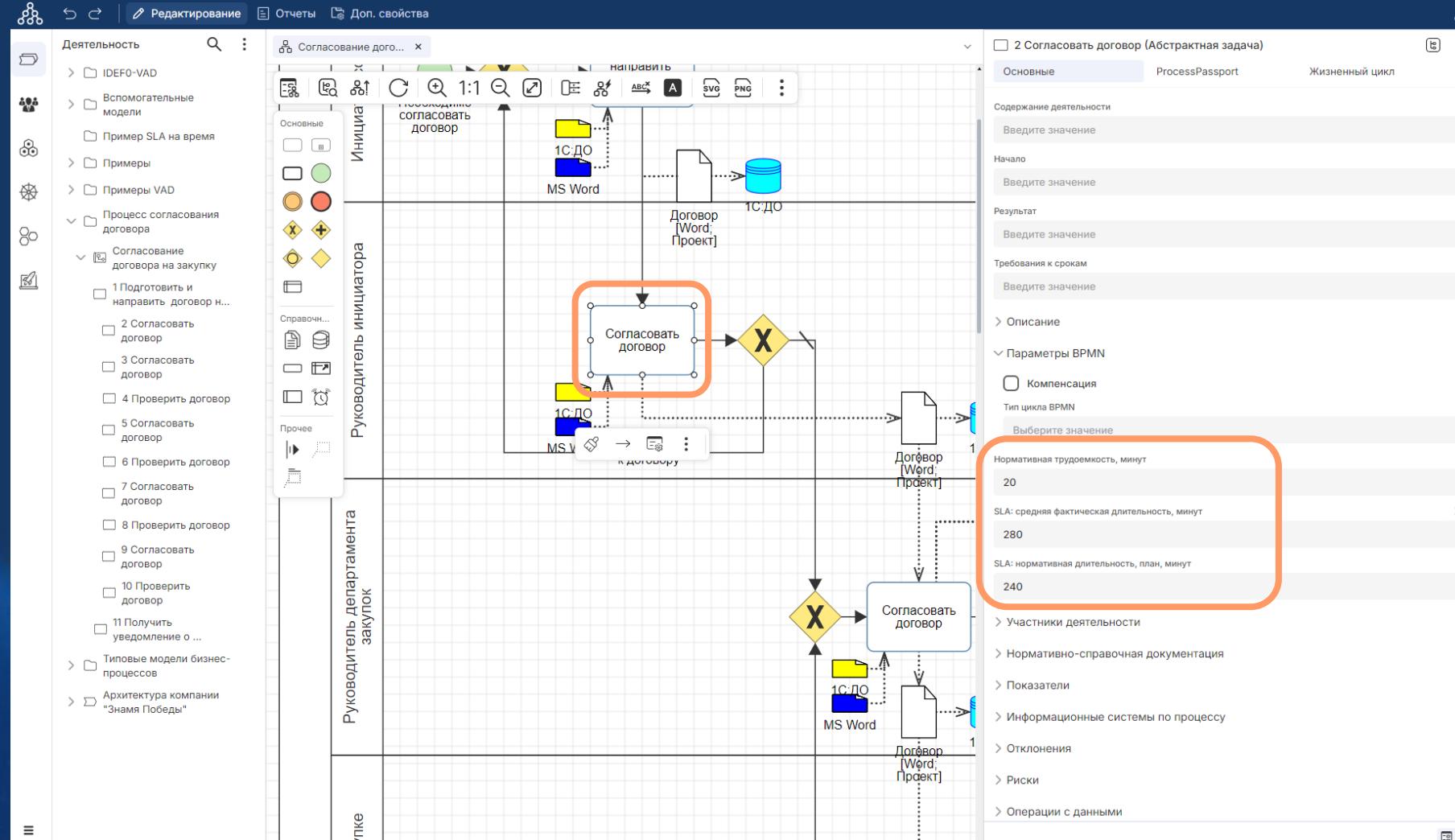
- Left Panel:** Shows the "Стили диаграмм" (Diagram Styles) panel with "SLA-2" selected (highlighted with a red box). Other styles include "SLA", "Нормативное время на BPMN", "Подразделения - зеленые. Должности - голубые", "Подразделения - прозрачные", and "Цвета ПО".
- Right Panel:** Shows the "SLA-2 (Стиль диаграммы)" configuration window. The "Основные" tab is selected, showing the name "SLA-2". The "Графика коннектора" section includes a "Фильтр" table with a single row: "Добавить строку". The "Графика основной фигуры" section includes a "Фильтр" table with a single row: "Добавить строку". The "Параметры графического шаблона" section includes a "Текстовые метки" table with the following rows:

Шрифт	Непрозрачность	Источник данных	Фильтр	Пар
Синяя рамка			Превышение SLA по времени: менее -10%	
Зелёная рамка			Превышение SLA по времени: от -10% до 10%	
Жёлтая рамка			Превышение SLA по времени: от 10% до 30%	
Красная рамка			Превышение SLA по времени: более 30%	
Синяя рамка ПЛАН			Фильтр по классу 'Деятельность' SLA нормативный не пустой	
Синяя рамка ПЛАН			Фильтр по классу 'Деятельность' Норм.длительность не пустая	

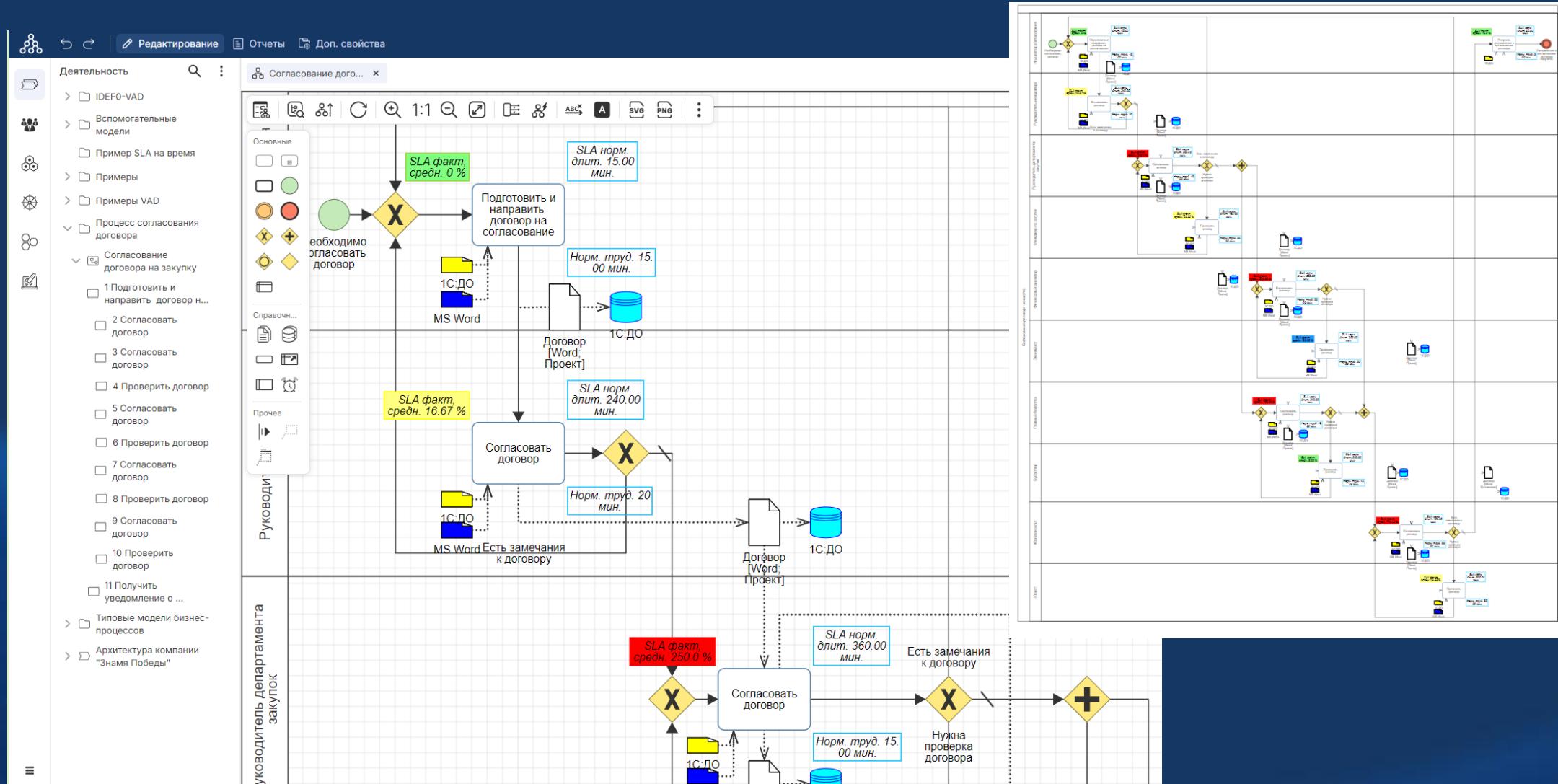
Business Process Diagram:

- Diagram View:** Shows a process diagram with a yellow diamond labeled "Инициатор согласования" (Initiator of approval) and a blue cylinder labeled "ДО" (DO). A connector line connects the diamond to a yellow rectangle labeled "Руководитель департамента закупок".
- Toolbox:** On the left, the toolbox includes icons for people, departments, documents, and other process elements.

Занесение (импорт) данных в Business Studio



Результат – панель мониторинга исполнения SLA по времени прямо на схеме бизнес-процесса в нотации BPMN в Business Studio 7



Репин Владимир Владимирович, к.т.н., доцент, тренер, консультант по управлению.

www.repin.guru – персональный сайт;

www.finexpert.ru – всё о бизнес-процессах;

www.bpm3.ru – консалтинг по бизнес-процессам;

<https://rutube.ru/u/VladimirRepinBPM/playlists/> - канал на рутуб.

www.youtube.com/VladimirRepinBPM – канал на youtube.

