



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

Дейтельность

IDEFO-VAD

Вспомогательные модели

Примеры

Примеры VAD

Процесс согласования договора

Согласование договора на закупку

1 Подготовить и направить договор на согласование

2 Согласовать договор

3 Согласовать договор

4 Проверить договор

5 Согласовать договор

6 Проверить договор

7 Согласовать договор

8 Проверить договор

9 Согласовать договор

10 Проверить договор

11 Получить уведомление о согласовании договора

Типовые модели бизнес-процессов

Архитектура компании "Знамя Победы"

Согласование дого...

Основные

Справочн...

Прочее

Инициатор согласования

Руководитель инициатора

Энтерпр

Необходимо согласовать договор

Подготовить и направить договор на согласование

Согласовать договор

1С:ДО

MS Word

Договор [Word; Проект]

1С:ДО

Есть замечания к договору

Документ

1 Подготовить и направить договор на согласование (...)

Основные

ProcessPassport

Жизненный цикл

Подготовить и направить договор на согласование

Содержание деятельности

Введите значение

Начало

Введите значение

Результат

Введите значение

Требования к срокам

Введите значение

Описание

Отклонение от SLA по времени, %

0

Параметры BPMN

Нормативная трудоемкость, минут

15

SLA: средняя фактическая длительность, минут

15

SLA: нормативная длительность, план, минут

15

Участники деятельности

Нормативно-справочная документация

Показатели

Информационные системы по процессу

Отклонения

Риски

Операции с данными

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

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)

ЗадачаИз

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...

Основные

Инициатор согласования

Руководитель инициатора

Необходимо согласовать договор

X

Подготовить направление договора согласования

1С:ДО

MS Word

Согласование договора

1С:ДО

MS Word

Есть замечания

Отклонение от SLA по времени, % (Вычисляемый параметр)

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

Введите значение

Формула

$$\frac{([1] - [2])}{[2]} * 100$$

Значение по умолчанию

Введите значение

Номер

0

Кешируемое значение

Описание

Дополции

Используемые параметры

Группы параметров

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

Стили диаграмм

Пользовательские стили диаграмм

SLA

SLA-2

Нормативное время на BPMN

Подразделения - зеленые. Должности - голубые

Подразделения - прозрачные

Цвета ПО

Стили диаграмм по умолчанию

Основные

Инициатор согласования

Руководитель инициатора

Руководитель департамента закупок

Справочник

Инициатор согласования

Руководитель инициатора

Руководитель департамента закупок

Прочее

Инициатор согласования

Руководитель инициатора

Руководитель департамента закупок

SLA-2 (Стиль диаграммы)

Основные

Жизненный цикл

Название

SLA-2

Описание

Нотации

Графика коннектора

Фильтр	Шаблон коннектора	Непрозрачность
+ Добавить строку		

Графика основной фигуры

№	Фильтр	Заливка	Линия	Непрозрачность
+ Добавить строку				

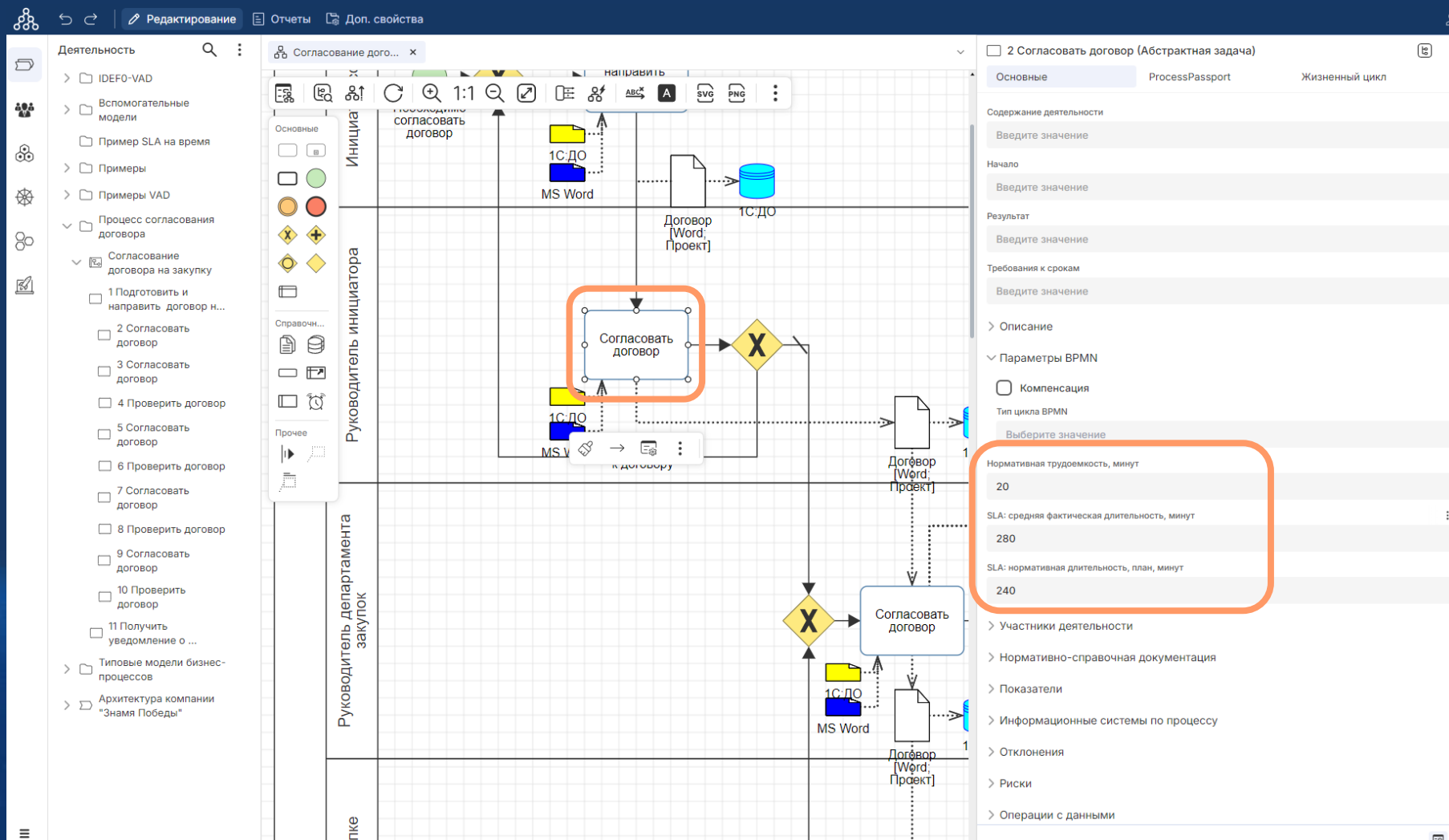
Графика строки и столбца

Параметры графического шаблона

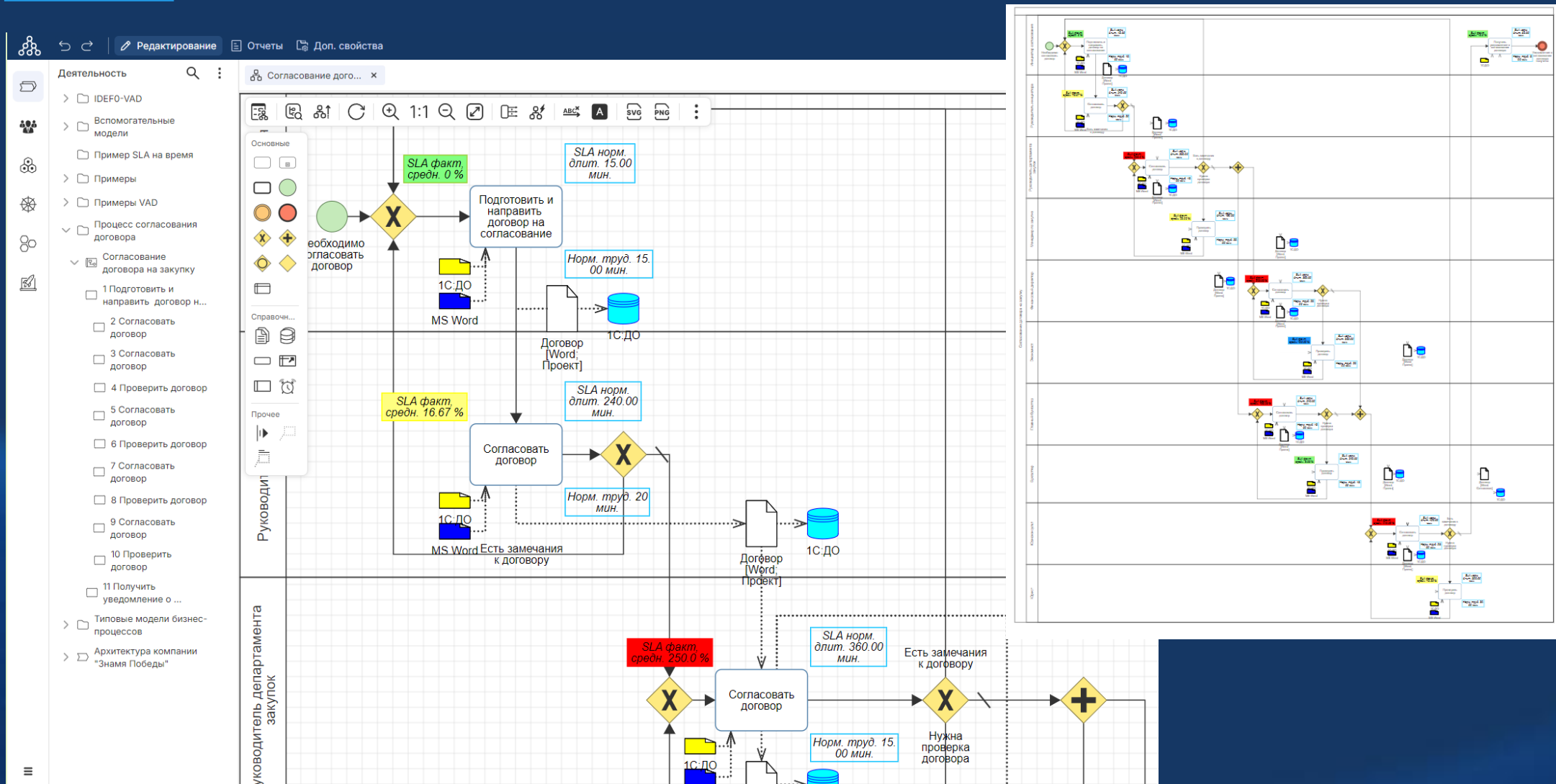
Текстовые метки

Шрифт	Непрозрачность	Источник данных	Фильтр	Паг
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	

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.

