



Hatékony folyamatmenedzsment - BPM bevezetési tapasztalatok

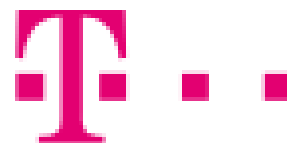
Borbás Sándor, T-Systems Magyarország
borbas.sandor@partner.t-systems.hu

T · · Systems ·

T-Systems folyamatmenedzsment referenciák

Fontosabb bevezetéseink

- FCSM
- MOL
- Magyar Telekom
- T-Systems – IQWorkFlow
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal



Fővárosi
Csatornázási Művek Zrt.

NAV

- Adószakmai ügyviteli folyamat leképzése workflowban
- Kockázatelemzési folyamat támogatása
- Ezzel az előadással párhuzamosan folyik a JOKER bemutatása egy másik teremben

T-Systems



Nemzeti Adó-
és Vámhivatal

Oracle BPM

Teljes & integrált BPM platform

- Üzleti folyamatok egyetlen futtató környezetben
- Feladat-központú
- Ember-központú
- Döntés-központú



Mi a leglátványosabb eredménye egy BPM projektnek?

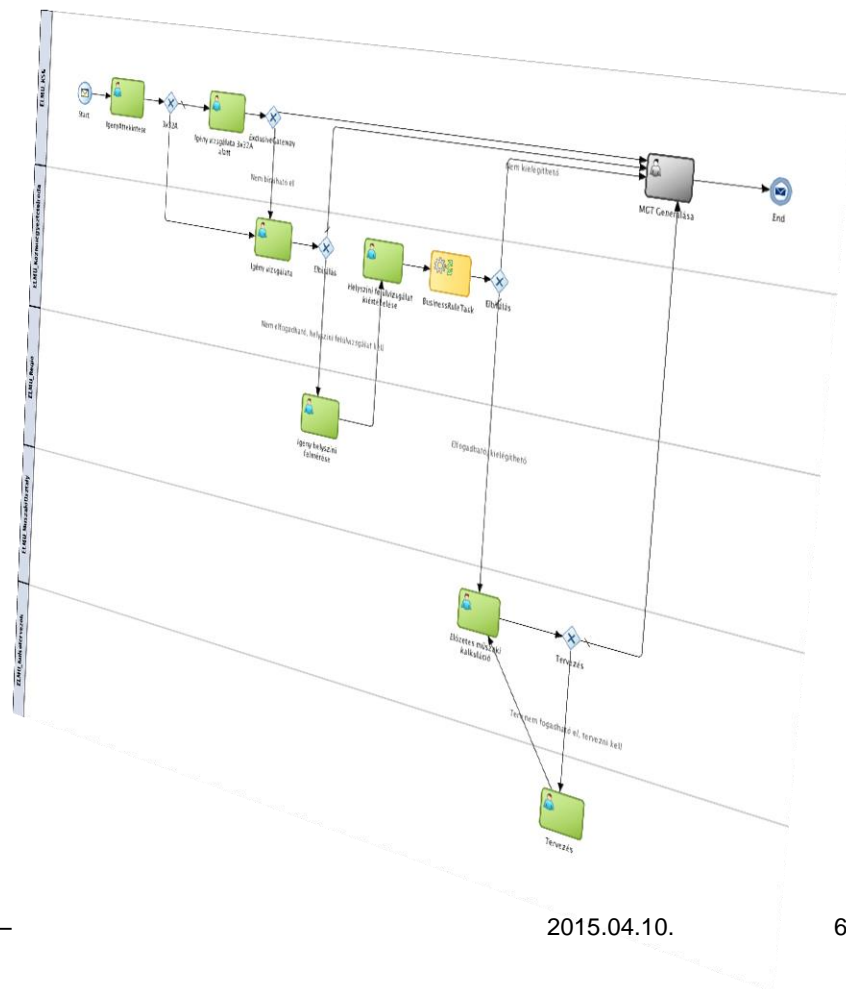
- Nem kell a feladatkiosztással foglalkozni
 - Nem kérdés, hogy ki, mit csináljon
- A munkatársak a BPM felület előtt ülve kapják a feladataikat, és ugyanezen felületen végzik is el azokat
 - Mindenki a saját dolgával foglalkozhat
 - A saját feladatait mindenki jól ismeri, a begyakorolt dolgokat a munkatársak már rutinszerűen hajtják végre
- Működik a határidőfigyelés, nem csúszunk ki az időből

Hogyan jutunk el a nem csak látványos, de hatékony BPM megoldásig?

- Felmérés, folyamattervezés
 - Meg kell határozni a folyamat eredményét (terméket)
 - Meg kell találni az eredmény előállításához szükséges információt, az inputokat
 - Vállalati szabályzás, jogszabályi környezet megismerése
 - Folyamatgazda szerepe
- Felhasználó, illetve folyamatközpontú tervezés
 - A meglévő folyamatokat fel kell mérni
 - Az új folyamatokat körültekintően kell megtervezni
 - Feladatok, folyamatrészek, tipizálása
 - Dokumentumok egységesítése
 - Automatizálható feladatok felismerése
- Határidők, feladat-végrehajtási normaidők

Hogyan használjuk ki a BPM eszközeit tervezéskor?

- Feladattervezésre ugyanaz az eszköz használható, mint fejlesztésre
- Egyértelmű jelölésrendszer
- Visio diagramok használata
- Szimuláció



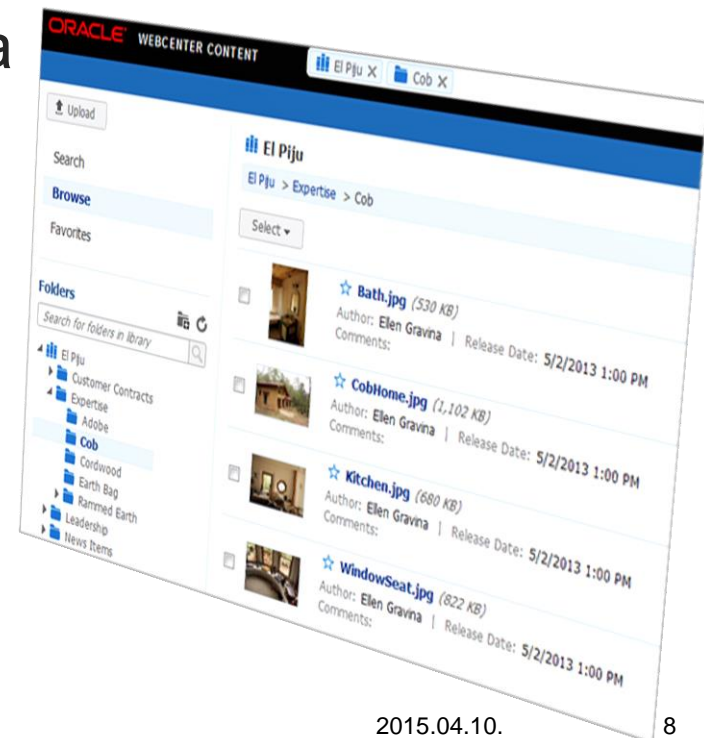
Technikai jellemzők, amelyekből tőkét kovácsolunk

- Egységes megoldás, egy platform
 - Minden folyamat egy alkalmazásban fut
 - Egy helyen kell kialakítani egy nagy hibatűrésű megoldást
 - Mindenhonnan elérhető
- Csak egy böngésző szükséges a használatához.
 - A klienseket nem kell karbantartani
 - Akár felhő alapú is lehet – üzemeltesse más, mi használjuk
- Egységes erőforrás-menedzsment
 - Felhasználókezelés, vállalati struktúra directory-ból
 - Naptárkezelés

Integrált dokumentumkezelés

A Webcenter Content integrált megoldás használata

- Fejlesztés nélkül rendelkezésre áll
 - A dokumentumkezelő illesztését, és a feladatképernyőkbe integrálását nem kell megoldani
- Teljes értékű dokumentumkezelő, a BPM-en kívülről is elérhetőek a dokumentumok
- A folyamatok dokumentumainak tárolásához ideális



Monitorozás, továbbfejlesztés

- BAM - On-line betekintés a folyamatok menetébe
 - Hatékonyság mérése
- Akkor tudunk hatékonyságot növelni, ha tudjuk követni a folyamatainkat, látjuk hol lehet optimalizálni
- Felismerjük, hogy változtatásra van szükség
 - Vagy “csak” optimalizálni akarjuk a folyamatainkat
 - Változik az üzleti környezet
 - Változik a szabályzás, a jogszabályok
- Verziókezelés

A folyamat-menedzsment bevezetésével fejlődik a vállalat

Hat fejlettségi szintet definiáltunk:

0. Papíralapú ügyvitel
1. Papír megtámogatása informatikával, de szigetmegoldásokkal
2. Sztenderdek felállítása, de még nem teljesen elektronikusan szigetek egységesítése – rendszerintegráció
3. Tudatosan mindent menedzselni kell - folyamatmenedzselés
4. Érdekel, hogy mennyibe kerül egy folyamat lefutása, és miként lehetne azt optimalizálni
5. A költségmodell részévé válik a folyamat.

Köszönöm a figyelmüket!

Borbás Sándor, T-Systems Magyarország
borbas.sandor@partner.t-systems.hu

 T-Systems