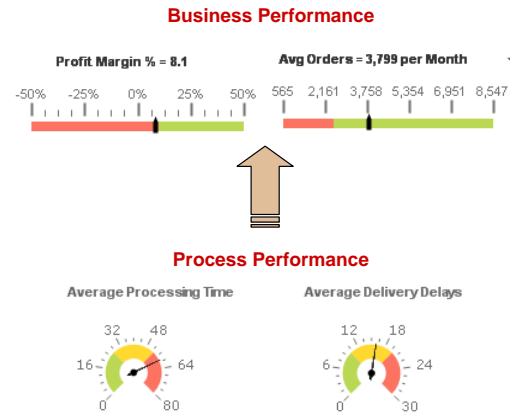


ניהול תהליכים נבון

רקע



ארגונים נוהגים לקשור בין ביצועים עסקיים לבין נתונים המשמשים למדידת הישגים פיננסיים כגון הכנסות, רווחים, תזרים מזומנים וכדומה. אולם, בדרך כלל לא ניתן להשפיע ישירות על מדדים פיננסיים כאלה, מאחר והם מהווים תוצאה של פעולות הנגזרות מהתהליכים העסקיים בארגון. לכן, התייחסות למדדים כספיים בלבד ללא קישור שלהם לתהליכים מגבילה את היכולת לשפר את ההתנהלות העסקית.

Process Intelligence

פתרונות ניהול מוכווני-תהליכים מאפשרים לנתח ולשפר את התהליכים המתבצעים, ולהתריע על חריגות בתהליך המתוכנן. מ"ניהול משברים" ניתן לעבור לבקרת תהליכים בזמן-אמת ולשפר משמעותית את הביצועים העסקיים.

פתרונות המאפשרים השגת תובנות עסקיות או **Business Intelligence (BI)** כבר קיימים בלא מעט ארגונים. אולם, הם אינם מספקים תובנות גם על התהליכים העסקיים.

שילוב בין BPM ו-BI מאפשר לנתח ולמדוד את התהליכים בהקשר עסקי, ובכך להשיג גם **Process Intelligence**.

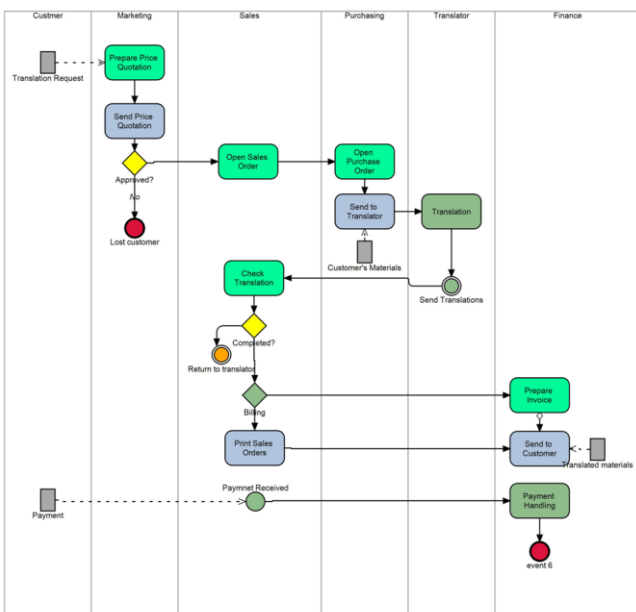
ניהול תהליכים ממוחשב

ניהול תהליכים נתמך על ידי מערכות מידע כגון ERP, CRM, BPM, אשר מאפשר להגדיר לכל תעודה או ישות במערכת פעילות (Activity). המעברים בין הסטטוסים והחוקים המוגדרים, משפיעים על האופן בו התהליך מתבצע, או על "זרימת העבודה". במהלך הזמן, התהליך המקורי עשוי להשתנות בהתאם לדרישות העסקיות, ומודלי BPM נוטים "לתפוח" בהתאם עם עוד ועוד סטטוסים, מעברים וחוקים. אולם, קיים נעלם אחד גדול:

כיצד בעצם מתבצע בפועל אותו תהליך שהגדרנו?

מתעוררות שאלות כגון:

- ♦ האם יש בתהליך "צווארי בקבוק"?
- ♦ האם קיימים "מעקפים" בתהליך?
- ♦ האם תנאי הסכם השרות (SLA) מתקיימים?
- ♦ מדוע יש הבדל בין ביצועי עובדים או מחלקות?
- ♦ באילו חוקים עסקיים הופעלו התרעות וכמה?
- ♦ מהי עלות התהליך?



מרכיבי פתרון לניהול תהליכים נבון

Process Discovery

כדי לנתח תהליכים המנוהלים באמצעות מערכות מידע, ניתן להשתמש בנתוני לוג

הנרשמים אוטומטית באותן מערכות. תוצרי הניתוח כוללים:

- מידע תפעולי (משך ביצוע, כמות, עלות)
- זיהוי של מודל התהליך המתבצע בפועל
- איתור חריגות
- השוואת ביצועים (Benchmarking)
- חריגות מחוקים עסקיים (זמן, כמות)

התועלות

- הצגת מודל של תהליך שלא היה מוכר קודם לכן
- זיהוי וצמצום מידי של חוסר יעילות בתהליך
- הצגה ברורה של צוארי בקבוק, ואריאנטים ושיטות עבודה יעילות
- הבנת תבניות ארגוניות ושיתוף פעולה בין עובדים
- בחינה ואימות של ציות לנוהלים
- קביעת ערכי סף למדדים תפעוליים נבחרים (KPIs)
- שיפור מנגנון הבקרה הקיים (חוקים עסקיים)

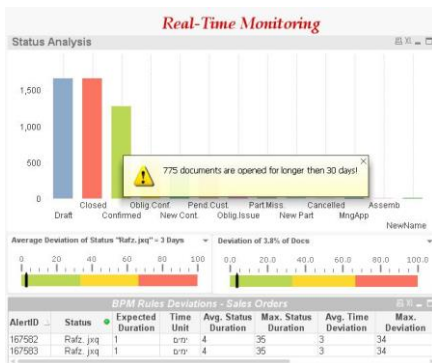
בקרת תהליכים בזמן-אמת

באמצעות **Process Dashboards**, מוצג מידע עדכני על התהליך המתבצע הכולל גרפים, מחוונים והתרעות בזמן-אמת.

תהליך היישום

1. הגדרת יעדים ניהוליים וקישורם למדדים מתאימים
2. שליפת נתונים ממערכות המידע הרלוונטיות
3. הצגה ראשונית של ניתוח הנתונים בתצורת **Dashboards**
4. איתור הזדמנויות ויישום שיפורים בתהליך בהתאם לתוצאות הניתוח
5. בחירת מדדים עיקריים (KPIs) למעקב אחר התהליך והגדרת ערכי סף
6. בחירת חוקים עסקיים למעקב בזמן-אמת
7. התקנת **Process Dashboards** הכוללים מחוונים והתרעות על חריגות
8. קישור בין מידע עסקי למידע תפעולי בתצורת **Dashboard**.

E	D	C	B	A	
1	01-11-11	16:13	42	סיטוט	S011000107
2	01-11-11	16:15	42	בדיקת בלתי	S011000107
3	01-11-11	16:16	42	בדיקת בלתי	S011000107
4	01-11-11	16:16	42	סיטוט	S011000107
5	01-11-11	16:16	42	בדיקת בלתי	S011000107
6	01-11-11	16:16	42	בדיקת בלתי	S011000107
7	01-11-11	18:37	1	בדיקת בלתי	S011000107
8	01-11-11	18:37	1	בדיקת בלתי	S011000107
9	01-11-11	18:37	1	בדיקת בלתי	S011000107
10	01-11-11	18:31	1	בדיקת בלתי	S011000107
11	01-11-11	21:05	74	בדיקת בלתי	S011000107
12	01-11-11	16:14	45	בדיקת בלתי	S011000108
13	01-11-11	16:14	45	בדיקת בלתי	S011000108
14	01-11-11	16:14	45	בדיקת בלתי	S011000108
15	01-11-11	18:17	1	בדיקת בלתי	S011000108
16	06-11-11	15:10	27	בדיקת בלתי	S011000108
17	06-11-11	15:10	18	בדיקת בלתי	S011000108
18	06-11-11	15:11	27	בדיקת בלתי	S011000108
19	01-11-11	16:14	34	בדיקת בלתי	S011000109
20	01-11-11	16:25	34	בדיקת בלתי	S011000109
21	01-11-11	17:02	34	בדיקת בלתי	S011000109
22	01-11-11	18:00	1	בדיקת בלתי	S011000109



על הטכנולוגיות

Business & Process Discovery

BI תפעולי וניטור פעילות עסקית (BAM) מייצגים טכנולוגיות שאינן עולות בקנה אחד עם ניתוח נתונים הסטוריים בלבד, אלא בבקרה של תהליכים "חיים", על מנת לנקוט בפעולה מתאימה מבעוד מועד למניעת תקלות. פתרונות אלו באים לידי מימוש באמצעות טכנולוגיות in-memory מתקדמות, המחליפות את השימוש בבסיסי נתונים קונבנציונליים.

Direct Business Discovery של **QlikView** (<http://www.qlikview-israel.com>) הוא פתרון המאפשר למשתמש לנווט אסוציאטיבית במידע המוצג מבלי להגבילו למתווה מוגדר מראש של שאלות, כפי שנדרש בדוחות"ת או ב- OLAP. זאת באמצעות שילוב של מידע מהזיכרון (In-Memory) ומידע מ- Direct Discovery באותו היישום.

Process Mining

טכנולוגיית **Process mining** עונה על שאלות כגון: "כיצד התהליכים שלנו מבוצעים במציאות?", "היכן צווארי הבקבוק?" ו"מתי ולמה יש חריגות?". הטכנולוגייה פותחה לפני כ-10 שנים על ידי קבוצת מחקר של פרופ' ויל ון-דר-אלסט באוני' איינדהובן בהולנד, ויושמה בכ- 100 ארגונים במגזרי תעשייה שונים. חב' **Fluxicon** (<http://fluxicon.com>) הוקמה ע"י חוקרים מובילים מאותה קבוצת מחקר, אשר פיתחו את **Disco**, כלי מסחרי המבוסס על טכנולוגיית **Process mining**. הכלי משמש ליצירת מודל של התהליכים כפי שבוצעו בפועל, ותומך בשיפור תהליכים המבוסס על עובדות.

למידע נוסף ולתיאום הדגמה:

דפנה לוי

dafnal@nool.co.il

054-6881739



QlikView Business Discovery



Discover your processes.