

СИСТЕМА
SLS-УПРАВЛЕНИЕ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

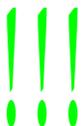
Июль, 2010

pptcloud.ru

Новая система предназначена для автоматизации контроля исполнения бизнес-процессов компании.

Система предполагает, что в компании есть устоявшиеся бизнес-процессы, шаги и задания которых распределены между сотрудниками компании. Каждый сотрудник выполняет некоторые действия в рамках бизнес-процесса. После того, как он завершил «свои» действия, следующий сотрудник должен получить задание на выполнение действий, и так далее до завершения процесса.

В процессе работы могут возникать произвольные документы, созданные во внешних системах, которые привязываются к заданиям и передаются от сотрудника к сотруднику. Логика бизнес-процесса может включать циклы, ветвления, параллельное выполнение заданий, условные блоки - т.е. допустимы любые варианты организации процесса.



Логика бизнес-процессов задается на уровне пользовательского интерфейса и не требует специальных знаний программирования.

Система позволяет:

- настроить логику бизнес-процессов;
- указать должности исполнителей;
- определить набор услуг, которые компания оказывает клиенту (если необходимо);
- задать регламентное время исполнения для каждого задания;
- задать связанные документы и привязать шаблоны, на основании которых документы создаются;
- автоматически формировать задания индивидуально для каждого сотрудника;
- контролировать состояния исполнения по любой задаче;
- отслеживать по каждому сотруднику исполненные, просроченные и задания в исполнении;
- контролировать расчеты с клиентами;
- разграничивать права доступа к информации.

ОПИСАНИЕ ЛОГИКИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Логика бизнес-процессов компании задается путем описания шаблонов.

Для задания шаблона бизнес-процесса используются понятия

- Шаг;
- Задание.

Предполагается, что шаблон бизнес-процесса определяется шагами, между которыми устанавливаются логические связи и должностями сотрудников, которые должны исполнять шаги бизнес-процесса. При этом каждый шаг может состоять из нескольких заданий, которые должны быть выполнены для завершения шага.

Каждый шаблон бизнес-процесса может иметь состояния:

- Проект – в процессе разработки и не может быть использован для отражения реальных бизнес-процессов;
- Готов – рабочий шаблон бизнес-процесса;
- Архив – отработавший шаблон бизнес-процесса, который более не используется компанией.
- Система обладает функцией проверки правильности задания шаблона бизнес-процесса и встроенным графическим редактором диаграмм бизнес-процессов.

КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

1. Контроль исполнения бизнес-процессов.

- Каждый сотрудник видит задания, которые находятся у него на исполнении, а также просроченные и исполненные задания. Все списки заданий формируются динамически по мере их поступления и исполнения.
- Руководитель может посмотреть состояние исполнения заданий у подчиненных сотрудников, как по должностям, так и в общей совокупности по критериям «На исполнении», «Исполненные», «Просроченные».

2. Удобный интерфейс рабочего места сотрудника.

- для каждого пользователя в отдельном разделе системы отображаются задания, соответствующие его должности, а также задания, находящиеся у него на исполнении;
- каждый пользователь может настроить удобный для него «рабочий стол» системы, упростив доступ к контрагентам, договорам и прочим элементам системы, с которыми он ведет работу, с помощью механизма личных папок.

ОТНОШЕНИЯ С КОНТРАГЕНТАМИ

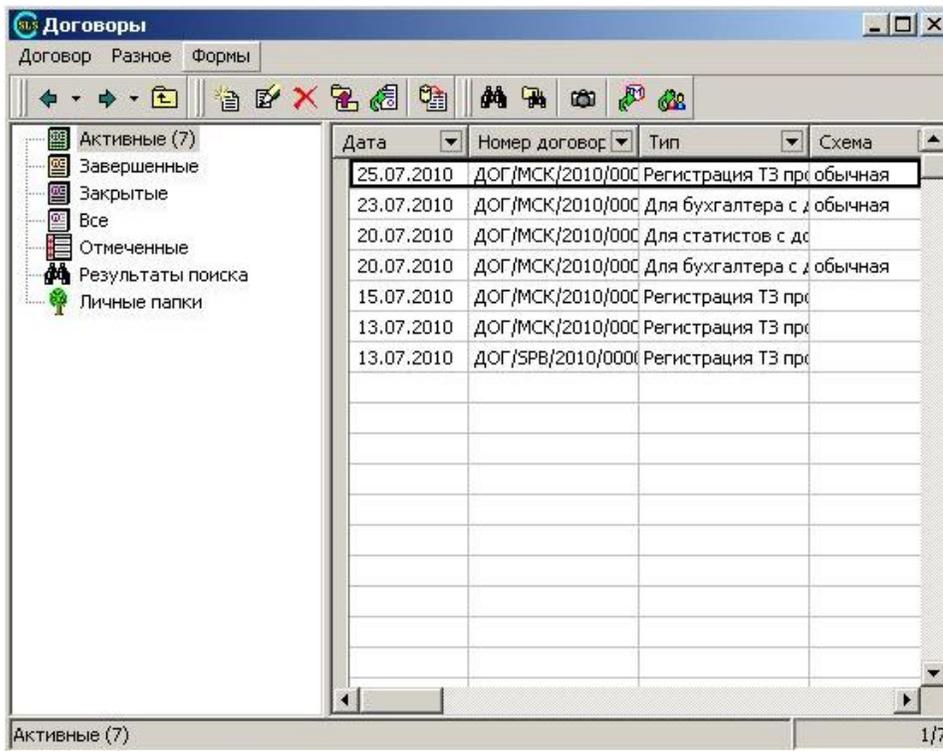
- контроль финансовых отношений с клиентами, подведение баланса по покупателю, по поставщику, по контрагенту в целом;
- хранение информации обо всех контактных лицах, представляющих контрагента;
- прикреплять документы, созданные в других приложениях;
- возможность описывать в карточке контрагента множественные реквизиты, причем контрагент может выступать как покупатель, так и поставщик услуг;
- создавать шаблоны документов в Word с использованием информационных полей из системы;

Для описания компании в системе предусмотрены классификаторы:

- **Подразделения** – структурные подразделения компании;
- **Юр.лица и реквизиты** - юридические лица и их реквизиты, которые компания использует для заключения договоров от своего имени;
- **Должности сотрудников** – организационная структура компании;
- **Должности для подписей** – должности, имеющие право подписи;
- **Контрагенты** – справочник клиентов и поставщиков компании, организован в виде дерева;
- **Услуги** – справочник услуг, которые компания оказывает своим клиентам;
- **Сотрудники** – справочник сотрудников, работающих в компании, с заданием должности для каждого сотрудника и правами доступа к информации.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Предполагается, что каждая реализация бизнес-процесса соответствует документу, который в системе называется «Договор». Чтобы начать какой-либо бизнес-процесс, необходимо создать новый договор. Новый договор может создать сотрудник, имеющий на это права. При этом, на основе заданного шаблона бизнес-процесса автоматически сформируются задания исполнителя.



The screenshot shows the 'Новый договор' (New Contract) form. It contains the following fields:

- Создатель:
- Дата:
- Номер договора:
- Тип:
- Схема:
- Дата подписания:
- Контрагент:
- Юр.лицо контрагента:
- Реквизиты контрагента:
- Товарный знак:
- Стоимость услуг: руб.
- Подразделение:
- Наше юр.лицо:
- Наши реквизиты:
- Примечание:

Buttons at the bottom: 'Сохранить', 'Отказаться', 'Справка'.

ГРАФИЧЕСКОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ШАБЛОНОВ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Система обладает функцией проверки правильности задания шаблона бизнес-процесса и встроенным графическим визуализатором диаграмм бизнес-процессов.

Карточка шаблона договора - Регистрация товарного знака

Карточка Бизнес-процесс Графическое представление Предыдущий шаг Формы

Описание Бизнес-процесс

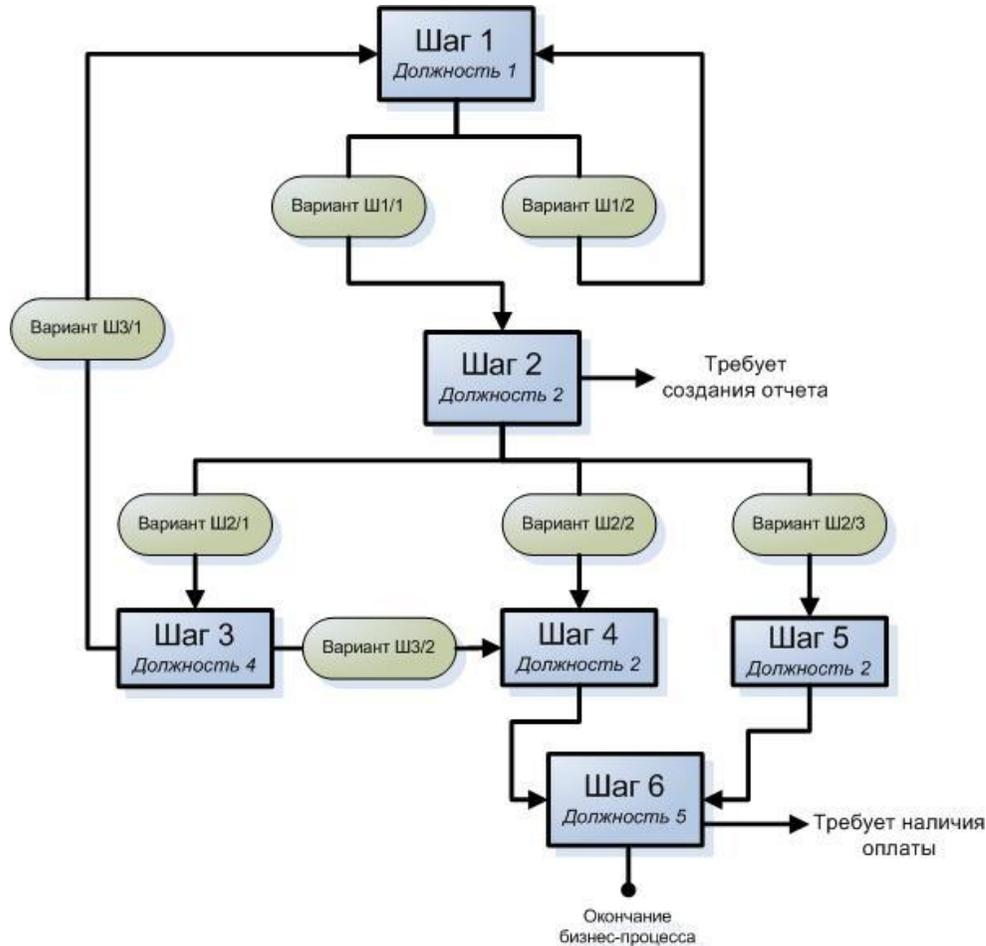
Успешная проверка состоятельности: 24.09.2010 10:58
Последняя корректировка БП: 09.08.2010 12:04

| Номер | Название | Вариант | Предыдущий | Ветвление | Переход | Зависит | Последний |
|-------|---------------------------------|------------------------|------------|-----------|---------|---------|-----------|
| 1 | Сбор документов | | | + | | | |
| 2 | Исследование предметной области | Все документы получены | 1 | + | | | |
| 3 | Внесение изменений в концепцию | Риск "средний" | 2 | + | | | |
| 4 | Заключение договора | Согласовано | 3 | | | + | |

Графическое представление

```
graph TD; S1[1 Сбор документов] --> D1([Все документы получены]); S1 --> D2([Не все документы получены]); D1 --> S2[2 Исследование предметной области]; D2 --> S2; S2 --> D3([Риск "низкий"]); S2 --> D4([Риск "средний"]); S2 --> D5([Риск "высокий"]); D3 --> S3[3 Внесение изменений в концепцию...]; D4 --> S3; D5 --> S3; S3 --> D6([Согласовано]); S3 --> D7([Есть замечания]); S3 --> D8([Не согласовано]); D6 --> S4[4 Заключение договора]; D7 --> S3; D8 --> S3;
```

СХЕМА МОДЕЛЬНОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА



- Из диаграммы видно, что модельный ряд бизнес-процесса состоит из 6 шагов, в нем задействованы сотрудники на 5 различных должностях, между шагами используются различные варианты логических переходов. Некоторые из шагов требуют создания документов. Этот пример наглядно демонстрирует понятие логики бизнес-процесса, которая может быть задана в системе.
- Следует отметить, что каждый шаг состоит из набора заданий.

ОПИСАНИЕ ШАБЛОНА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

Карточка шаблона договора - Регистрация ТЗ простая для примера

Карточка Бизнес-процесс Задания

Успешная проверка состоятельности: 13.07.2010 12:10
Последняя корректировка: 13.07.2010 11:56

| Номер | Название | Предыдущий шаг | Вариант | Ветвь | Переход к шагу | Завершающий шаг |
|-------|------------------------------------|----------------|------------------------|-------|----------------|-----------------|
| 01 | Запрос реквизитов | | | | | |
| 02 | Оценка стоимости услуг | 01 | | | | |
| 03 | Оформление договора | 02 | | | | |
| 04 | Ожидание ответа клиента | 03 | | | | |
| 05 | Внести данные от клиента в БД | 04 | | | | |
| 06.1 | Отправка документов на патент | 05 | провести ПП | | | |
| 06.2 | Ожидание результатов ПП | 06.1 | | | | |
| 06.3 | Правки по результатам ПП | 06.2 | экспертиза не пройдена | | 06.1 | |
| 07 | Подготовка и отправка заявки | 05 | не проводить ПП | | | |
| 08 | Ожидание регистрации заявки | 07 | | | | |
| 09 | Ожидание результатов ФЭ | 08 | | | | |
| 10.1 | Корректировки ТЗ по результатам ФЭ | 09 | экспертиза не пройдена | | | |
| 10.2 | Повторная отправка на ФЭ | 10.1 | | | 09 | |

Задания Варианты завершения

| Номер | Наименование | Срок исполнения | Должность исполнителя | С вариантами | Требует согласования | Требует согласования | Требует согласования |
|-------|--|-----------------|-----------------------|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | Запросить реквизиты у клиента | 15м | статист | | | | |
| 2 | Проконтролировать получение реквизитов | 5д 0ч 0м | статист | | | | |

Описание Файлы

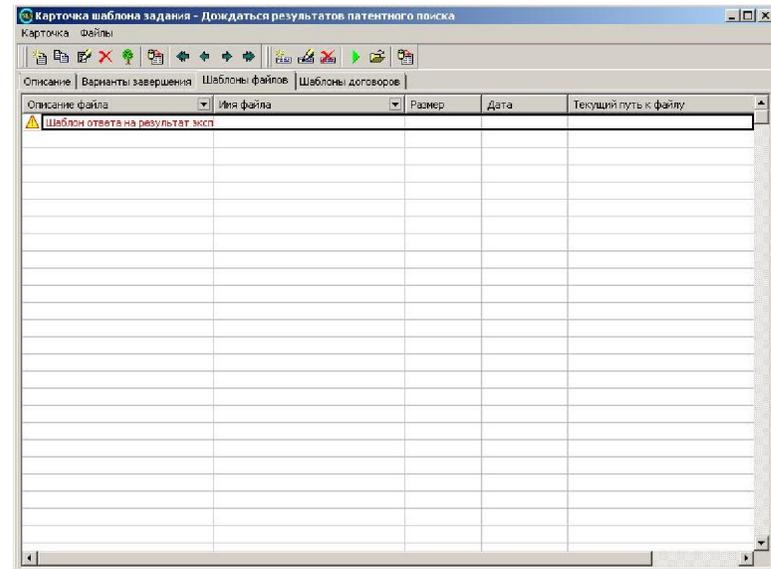
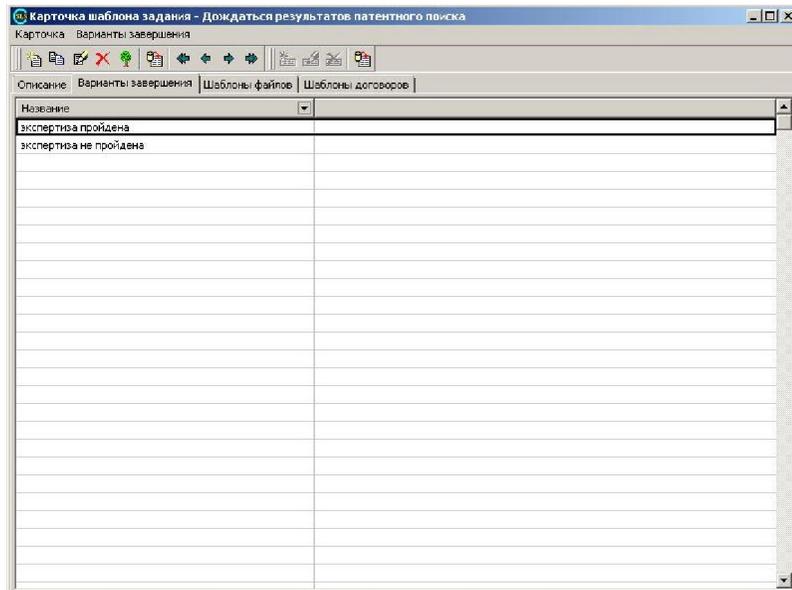
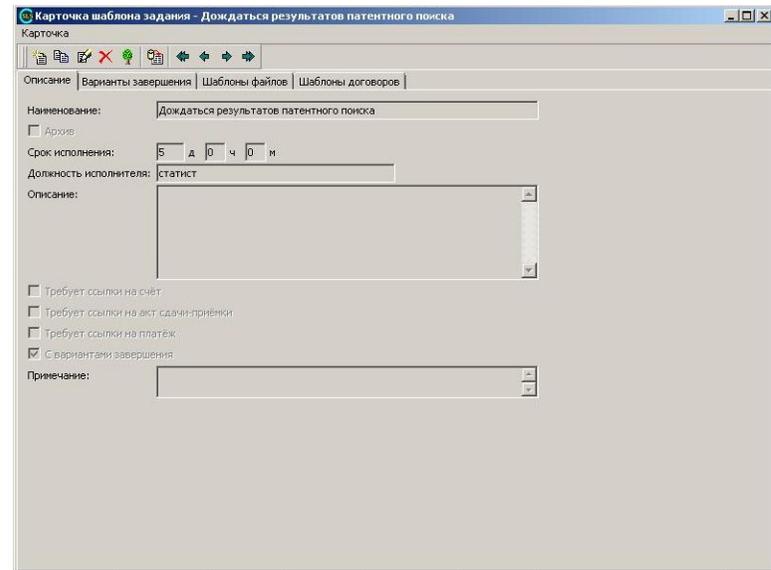
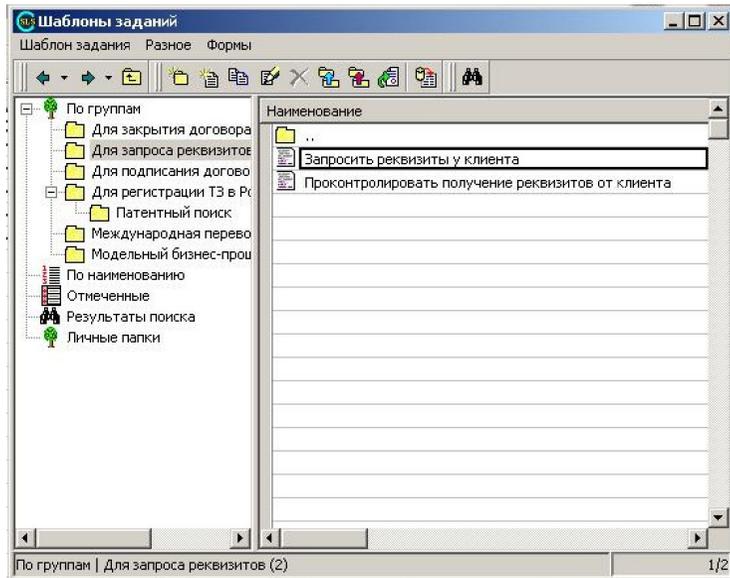
Подготовить и отослать клиенту запрос реквизитов

Задание – некоторое законченное действие, имеющие понятное начало и конец, и выполняемое одним сотрудником. Примерами заданий могут быть «Запросить реквизиты у клиента», «Выставить счет», «Внести изменения в договор» и т.д.. Все шаги шаблона бизнес-процесса состоят из заданий. В системе «SLS-Управление бизнес-процессами» каталог заданий реализован в виде дерева. Каждое задание имеет следующие характеристики:

- Описание;
- Варианты завершения;
- Требуется ли задание создания документов?
- В шаблоны каких бизнес-процессов входит?
- Должность исполнителя, который должен заниматься этим заданием.

Задания создаются в процессе выполнения бизнес-процесса по шаблонам заданий.

ЗАДАНИЯ - РЕАЛИЗАЦИЯ В СИСТЕМЕ



ШАБЛОНЫ ДОКУМЕНТОВ MICROSOFT WORD

Для создания в процессе выполнения заданий бизнес-процесса однотипных документов в системе используется механизм шаблонов файлов. Документ Microsoft Word, являющийся шаблоном и содержащий служебные переменные, прикрепляется к карточке шаблона задания. В реальном документе, сгенерированном по шаблону автоматически, на место этих переменных подставляются значения полей объектов системы (например, дата подписания и номер договора, наименование и реквизиты контрагента).

The screenshot shows a window titled "Карточка шаблона задания - Сформировать регистрационную карту контрагента". It has a menu bar with "Карточка", "Файлы", and "Переменные". Below the menu is a toolbar with various icons. The main area is divided into tabs: "Описание", "Варианты завершения", "Шаблоны файлов", and "Шаблоны договоров". The "Шаблоны файлов" tab is active, displaying a table of file templates.

| Описание файла | Имя файла | Размер | Дата | Текущий путь к файлу |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------|------------------|-------------------------------------|
| Main_stamp | N:\Ksenya\123123\10-MSC-00090\feodo | 401397 | 15.09.2010 16:31 | N:\PB\DataBases\Patent1\123123\10-M |
| Образец регистрационной карточ | N:\Ksenya\Образец регистрационной к | 28160 | 14.09.2010 14:35 | N:\PB\DataBases\Patent1\Образец per |

Below the file templates is a "Переменные" (Variables) section with a table:

| Имя | В свойствах до | Текущее значение | Объект | Индекс | Поле |
|-----------------------|----------------|------------------|--------------------|--------|-----------------|
| Название контрагента | + | | Контрагент - описа | | Название |
| Название реквизитов | + | | Контрагент - рекви | | Название |
| Название юр.лица | + | | Контрагент - юр.ли | | Название |
| Наименование банка | + | | Контрагент - рекви | | Наименование ба |
| Новое поле реквизитов | + | | Контрагент - рекви | | |
| Область контрагента | + | | Контрагент - описа | | |

The bottom right corner of the window shows "12/33".

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ ОПИСАНИЯ

Также предусмотрена возможность описать для любого объекта системы дополнительные поля. Значения дополнительных полей наравне со значениями стандартных полей описания объектов могут быть использованы для заполнения документов MS Word при автоматическом формировании на основе шаблонов файлов.

- 1) Сначала для объекта системы описываются дополнительные поля:

| Имя | |
|---------|--|
| Город | |
| Область | |
| Округ | |
| | |
| | |

- 2) Затем в карточке объекта назначаются значения дополнительных полей:

| Покупатель | | Поставщик | |
|------------------------|-------------|---------------|-------------|
| на 19.06.2010 | текущий | на 19.06.2010 | текущий |
| Получено: | 132,00 | 132,00 | 0,00 |
| Оплачено: | 132,00 | 132,00 | 0,00 |
| Баланс: | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Сводный баланс: | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Город: Солнечногорск

Область: Московская

КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

Руководитель может посмотреть состояние исполнения заданий у подчиненных сотрудников, как по должностям, так и в общей совокупности по критериям «На исполнении», «Исполненные», «Просроченные».

Задания

Задание Разное Формы

Мои задания

- Все задания
 - На исполнении
 - Просроченные
 - Исполненные
 - Все
- По должностям
 - бухгалтер
 - Должность 1
 - Менеджер по продажам
 - руководитель клиента
 - статист
 - На исполнении (15)
 - Просроченные
 - Исполненные
 - Все
 - эксперт
- Отмеченные
- Результаты поиска
- Личные папки

| Начало испо. | Дата/время | Наименование | Договор | Назначенный | Подразделение |
|----------------|------------------|--|------------------|------------------|---------------|
| .. | | | | | |
| 25.07.2010 14: | 25.07.2010 14:50 | Проконтролировать получение реквизитов | ДОГ/МСК/2010/000 | 30.07.2010 14:50 | Москва |
| 25.07.2010 14: | 25.07.2010 14:50 | Запросить реквизиты у клиента | ДОГ/МСК/2010/000 | 25.07.2010 15:05 | Москва |
| 21.07.2010 11: | 21.07.2010 11:07 | Для Питерского статиста | | 21.07.2010 16:36 | Питер |
| 20.07.2010 16: | 20.07.2010 16:59 | Проконтролировать получение реквизитов | ДОГ/МСК/2010/000 | 25.07.2010 16:59 | Москва |
| 20.07.2010 16: | 20.07.2010 16:59 | Запросить реквизиты у клиента | ДОГ/МСК/2010/000 | 20.07.2010 17:14 | Москва |
| 19.07.2010 16: | 19.07.2010 16:37 | от Беса | | 19.07.2010 17:07 | Москва |
| 19.07.2010 16: | 19.07.2010 16:03 | для статистов от Кати | | 19.07.2010 16:33 | Москва |
| 19.07.2010 16: | 19.07.2010 16:02 | для статиста из Питера | | 19.07.2010 16:32 | Питер |
| 19.07.2010 16: | 19.07.2010 16:00 | для статиста Бес | | 19.07.2010 16:30 | Москва |

Описание

Подготовить и отослать клиенту запрос реквизитов

Все задания | По должностям | статист | На исполнении (15) 2/15

Со всеми вопросами, возникающими по поводу системы **SLS-Управление бизнес-процессами**, пожалуйста, обращайтесь к консультантам нашей компании.

Телефоны: +7 (499) 265-3327, 265-4092, (495) 721-1496
(с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00)

e-mail: info@sls.ru

