

image not found or type unknown



В наше время, компаниям, предприятиям необходимы программные системы, обеспечивающие полную или частичную координацию выполнения производственных операций (заданий, работ, функций), составляющих структурированные бизнес-процессы компании. Так вот, технология Workflow (буквально — поток работ) рассматривается большинством аналитиков как важнейшая составляющая современных корпоративных информационных систем. Системы управления бизнес-процессами Workflow – технология автоматизации бизнес-процесса, при которой документы, информация или задания передаются для выполнения необходимых действий от одного участника к другому в соответствии с набором процедурных правил. Я считаю, что это наиболее перспективная технология управления бизнес-процессами.

Важнейшей особенностью технологии Workflow является поддержка управления процессами, содержащими как автоматизированные (то есть выполняемые средствами информационных систем), так и неавтоматизированные (то есть выполняемые вручную) операции. Благодаря этой особенности любой бизнес-процесс может быть представлен в виде процесса Workflow, если этот процесс:

Во-первых, выделен;

Во-вторых, структурирован;

В-третьих, выполняется по правилам, которые можно сформулировать;

В-четвертых, периодически повторяется.

Эта система описывает поток работ (бизнес-процесс), создает его и управляет им при помощи программного обеспечения (ПО), способного интерпретировать описание процесса, взаимодействовать с его участниками и при необходимости вызывать соответствующие программные приложения и инструментальные средства. Основной акцент в workflow делается на управлении информационными потоками, в которых информация представлена в самом широком смысле.

Системы workflow автоматизируют процессы, а не функции. Появление соответствующего ПО категории workflow — это реакция рынка информационных технологий на внедрение новых принципов управления предприятиями и перехода

от функционально-ориентированной системы управления к процессной. Следует заметить, что процессно-ориентированное управление было практически невозможно без соответствующего уровня технического развития предприятий, и хотя его серьезная идеологическая проработка была осуществлена еще в 30-е годы прошлого века, оно оставалось невостребованным до того момента, когда ИТ глубоко проникли в повседневную производственную жизнь. Этот фактор еще некоторое время может играть сдерживающую роль в российской экономике, если учитывать, что по имеющейся статистике в административно-хозяйственной деятельности сегодня только 17—18% рабочих мест оснащены средствами ИТ. Процессный подход заставил руководство предприятий сконцентрировать внимание именно на правилах взаимодействия участников главного процесса, так как, будучи плохо определенными, они могут стать основными причинами потерь. Необходимость иметь средства для автоматического отслеживания последовательности и времени выполнения отдельных функций, маршрутов документов, занятости сотрудников на различных стадиях процесса и т. д. привела к идее создания систем класса workflow.

В рамках всего предприятия система workflow усиливает контроль над производительностью выполнения задач, связанных с обработкой информации. Повышая конфиденциальность и контроль доступа, workflow одновременно привносит “промышленные” методы руководства и управления процессами. Резко повышается качество процессов, возникают условия для развития менеджмента качества. Снижается стоимость жизнедеятельности предприятия, сокращаются издержки и сроки производственных циклов. Улучшается качество обслуживания клиентов, повышается его оперативность, появляется возможность отслеживать информацию о состоянии запроса и упрощается доступ к представителям компании.

Каждый сотрудник предприятия, работая с workflow-системой, может наглядно представить контекст каждой функции; он видит перечень функций, которые должен выполнить, и может организовать свою работу наилучшим образом. Workflow обеспечивает гибкость в работе, быстроту выполнения работ и комфортность. Руководству предприятия система workflow выдает информацию, необходимую для того, чтобы эффективно вмешиваться в процесс управления, принимать решения в нужный момент. Кроме того, обеспечивается постоянный доступ к данным о состоянии каждого заказа, а благодаря системе мониторинга ситуацию можно держать под контролем. Автоматизация процедур на базе систем workflow предоставляет в распоряжение аналитиков предприятия статистику для

анализа рабочих нагрузок, затрат, периодов пиковой нагрузки и многих других аспектов деятельности. Специальные инструментальные средства позволяют в рамках workflow моделировать процедуры и возможные сценарии их выполнения с высокой степенью детализации и точности, при этом доступ к данным о выполнении процессов требует минимальных затрат.

По моему мнению, технология workflow в первую очередь важна для управленцев всех уровней, так как они с ее помощью могут без особого труда усилить контроль над тем, что происходит как в отдельно взятом подразделении, так и в компании в целом. Менеджер получает возможность планировать правила взаимодействия исполнителей в рамках ключевых для компании процедур и возложить на систему функции распределения заданий, контроля исполнения, рассылки уведомлений о выполнении и выдачи статистических данных об эффективности функционирующей процедуры. При этом путь от идеи до реализации предельно короток (внедрение одной длинной процедуры занимает около двух недель), а возможности реализовать его весьма гибки (могут быть задействованы любые цепочки создания документов, согласования условий и принятия решений, переназначение заданий, уведомление заинтересованных лиц, взаимодействие с существующими в компании системами).