

10.35 מידול תהליכים

תרגם ותמצת: איציק סיון - מתוך BABOK 10.35

10.35.1 מטרה

מידול תהליך הוא בניית מודל גרפי סטנדרטי המשמש להצגת תהליך עבודה עתידי או נוכחי והוא מהווה בסיס לניתוח התהליך.

10.35.2 תיאור

מודלים של תהליכים מתארים זרימת רצף עבודה או פעילויות. מודל של תהליך עסקי מתאר את זרימת העבודה הרצופה על פני משימות מוגדרות ופעילויות בארגון. מודל תהליך ממוחשב מגדיר את זרימת רצף השליטה בין תוכניות או יחידות בתוך מערכת מחשב. מודל של תהליך יכול להיות גם לשמש לתייעוד נהלים מבצעיים.

מודל התהליך יכול להיות מורכב ממספר רמות, שכל אחת מהן מייצגת נקודת מבט של בעלי עניין שונים. החלוקה לרמות מאפשרת לפרק תהליך מורכב לרכיבים פשוטים יותר. ברמה גבוהה (ארגונית או הקשר) המודל מספק הבנה כללית של התהליך והיחסים שלו עם תהליכים אחרים. ברמות נמוכות (מבצעיות), הוא יכול להגדיר גרעיני פעילויות ולזהות את כל התוצאות, כולל חריגים ומסלולים חלופיים. ברמה הנמוכה ביותר (המערכת), המודל יכול לשמש כבסיס לסימולציה או ביצוע.

ניתן להשתמש במודלים של תהליכים כדי:

- לתאר את ההקשר לפתרון או חלק ממנו
- לתאר מה קורה בפועל, או רצוי לקרות, במהלך תהליך
- לספק תיאור מובן של רצף של פעילויות למשקיף חיצוני
- ללוות תיאור טקסטואלי עם תיאור חזותי
- לספק בסיס לניתוח תהליכים

BA יכול להשתמש במודל התהליך כדי להגדיר את המצב הנוכחי או מצב העתידי פוטנציאלי של התהליך. מודלים של תהליך כוללי בדרך כלל:

- המשתתפים בתהליך,
- האירוע העסקי שמפעיל את התהליך,
- הצעדים או הפעולות של התהליך (הן ידני והן אוטומטי)
- הנתיבים (הזרימות) ונקודות החלטות המקשרות באופן הגיוני בין פעילויות אלה
- תוצאות התהליך.

מודל תהליך בסיסי ביותר כולל: אירוע טריגר, רצף של פעילויות, ואת התוצאה.
מודל תהליך מקיף יותר יכול לכלול אלמנטים אחרים, כגון נתונים / חומרים, תשומות ותפוקות, ותיאורים שמשלימים את הייצוג הגרפי.

10.35.3 אלמנטים

תרשימים רבים ושונים משמשים להצגת מודלים של תהליכים. התרשימים הנפוצים ביותר כוללים:

- Data Flow Diagrams-DFD.
- Value Stream Mapping-VSM
- Activity Diagram/Flow chart
- Business Process Model Notation-BPMN
- State Chart

10.35.4 שיקולי שימוש

1. חוזקות

- מתאים להבנה האנושית הבסיסית של פעילויות רציפות.
- רוב בעלי העניין מרגישים בנוח עם המושגים והאלמנטים הבסיסיים של מודל התהליך.
- השימוש ברמות יכול להתאים להצגת הפרספקטיבות של בעלי עניין שונים.
- יעיל להצגת מספר רב של תרחישים וענפים מקבילים.
- יכול לסייע בזיהוי כל קבוצות בעלי העניין שאולי אחרת היו מתעלמים מהם
- מקל על זיהוי שיפורים פוטנציאליים על ידי הדגשת "נקודות בעיות" במבנה התהליך
- מספקים תיעוד עבור הכשרה ותיאום של פעילויות.
- ניתן להשתמש בו כבסיס לשיפור מתמיד.
- מסייע בהגדרת מונחים אחידים לכל התהליכים
- מציג בצורה בהירה את האחריות של בעלי העניין השונים בתהליכים

2. מגבלות

- עבור אנשים רבים בתחום ה-IT, מודל תהליך פורמלי נוטה לשקף גישה ישנה יותר של מסמכים כבדים לפיתוח תוכנה. לכן, בתכנון הפרויקט אין הקצאה של זמן מוקצה לפיתוח מודל התהליך, במיוחד של המצב הנוכחי
- יכול להיות מורכב ומסובך אם לא מקפידים על מבניות. זה נכון במיוחד אם החוקים העסקיים אינם מנוהלים בנפרד מן התהליך.
- תהליכים מורכבים עשויים לכלול פעילויות ותפקידים רבים; זה יכול להפוך אותם כמעט לבלתי אפשריים להבנה/אישור על ידי אדם אחד
- בסביבה דינמית קשה מאד לשמור על רמת עדכניות של התרשימים