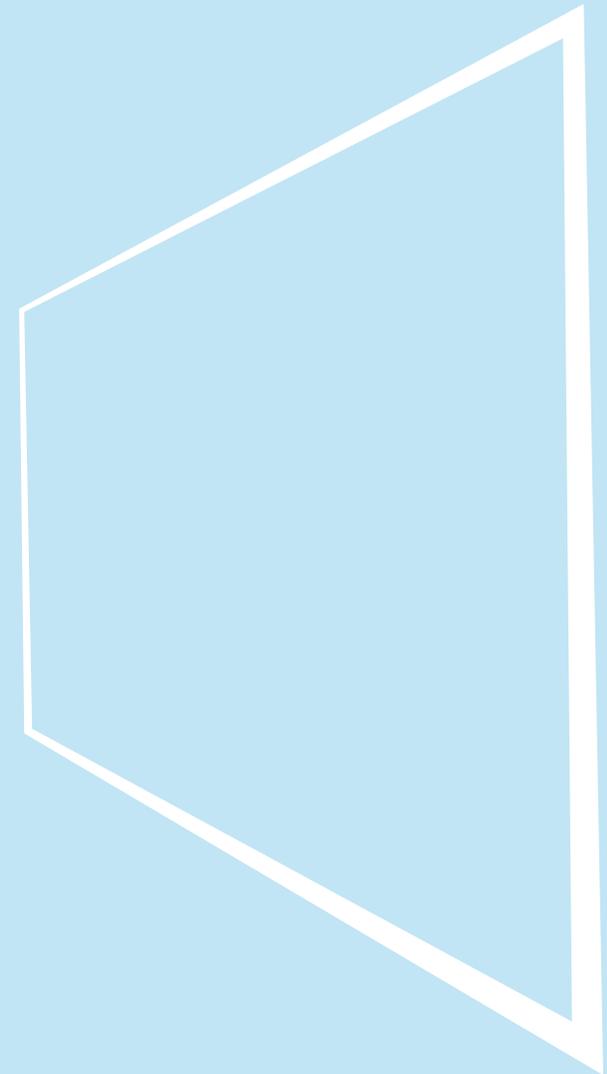


## РАСШИРЕНИЕ НОТАЦИИ VRMN:

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВМЕСТНО С DMN (УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ) И СММН (КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ)

Ольга Подолина

Бизнес-аналитик Konica Minolta



- Аналитик с 2006 года
- Автор курса «Сбалансированная система показателей для бизнеса» на [www.intuit.ru](http://www.intuit.ru)
- Бизнес-тренер с 2014 года по тематикам использования UML, системного анализа, BPMN, управления требованиями
- Автор статей по тематике электронного документооборота
- Бизнес-аналитик в IT команде Konica Minolta с 2023

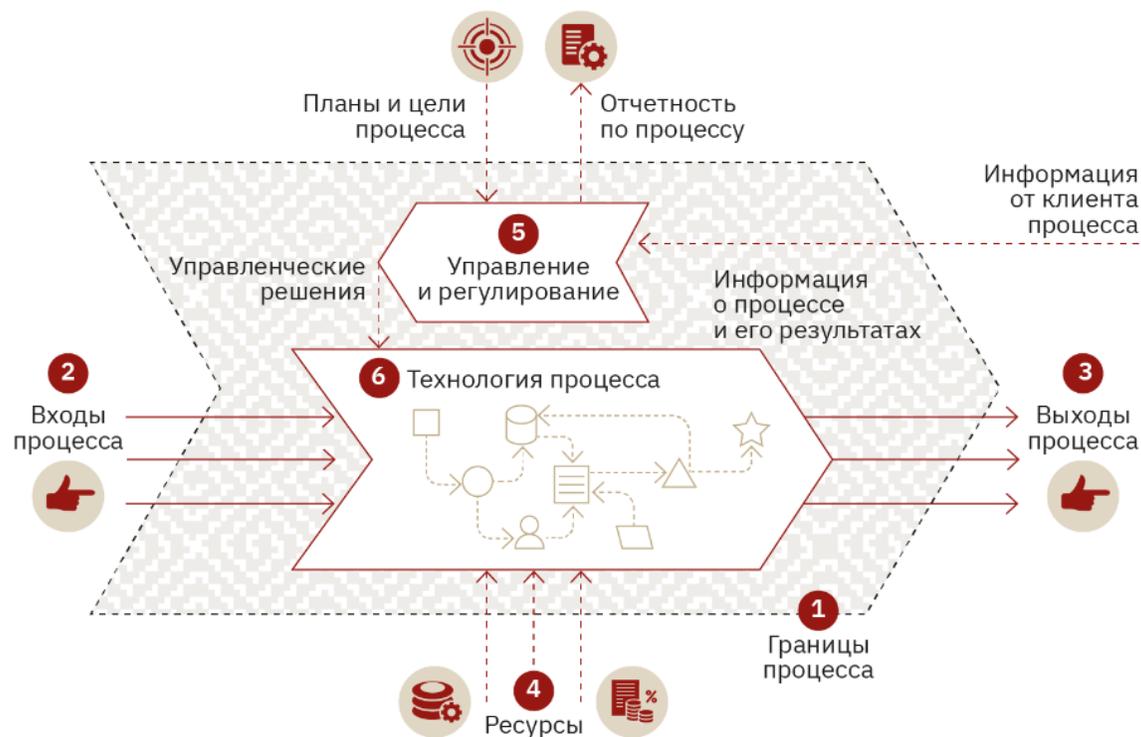


- Процессный подход: границы применимости
- Нотации BPMN, DMN и CMMN: история и назначение
- Совместное использование нотаций BPMN, DMN и CMMN: пример и краткое описание нотаций
- Шаблоны для VISIO: где скачать



Конкурс на самый интересный вопрос спикеру по презентации  
Победителю – памятный приз!

# ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД: ГРАНИЦЫ ПРИМЕНИМОСТИ



Базовый постулат процессного подхода:

Повторение конкретных действий, выполненных определённым образом, принесёт ожидаемый результат надлежащего качества в прогнозируемые сроки

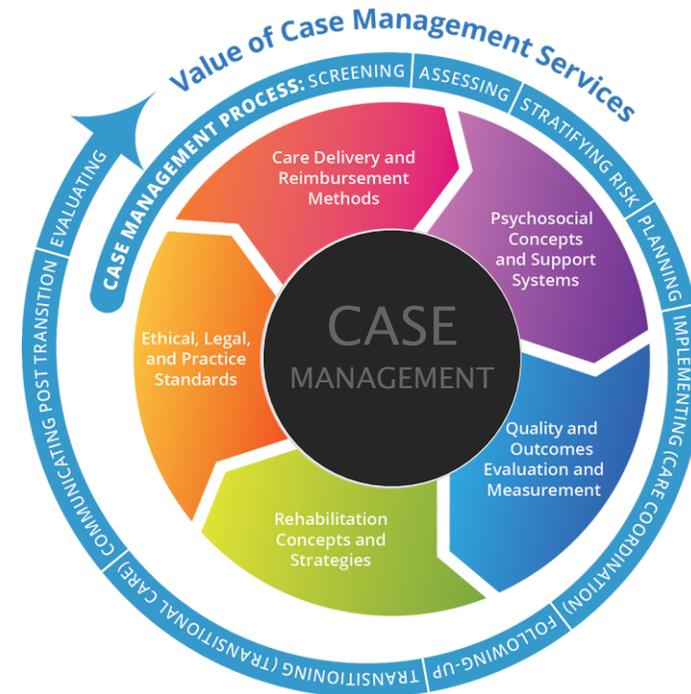
Этот принцип работает далеко не всегда...

# PROCESS MANAGEMENT VS CASE MANAGEMENT

- Гарантированный (стандартный) результат за счет повторяемых действий
- Управление заключается в постоянном мониторинге, выявлении сбойных мест

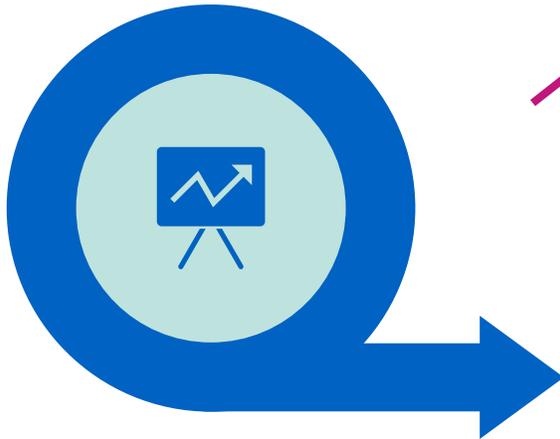


- Кейс – уникальный случай, связанный с конкретным клиентом, обращающимся за услугой
- Достижение результата опирается не на правильное выполнение шагов, а на компетентность сотрудника, который ее выполняет



# ПРИМЕНЕНИЕ НОТАЦИЙ В РАЗЛИЧНЫХ СЛУЧАЯХ

Менеджмент качества

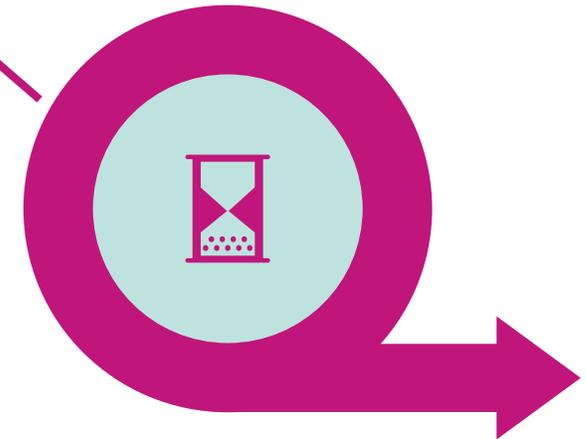


Производственные процессы,  
практически не изменяемые  
при запуске каждого  
экземпляра процесса

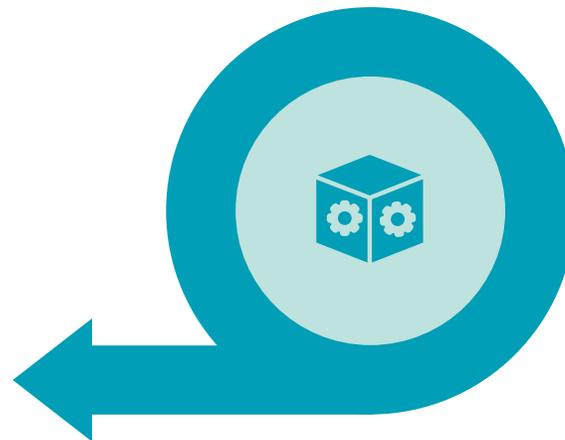


Принятие управленческих  
решений

Кейс-менеджмент



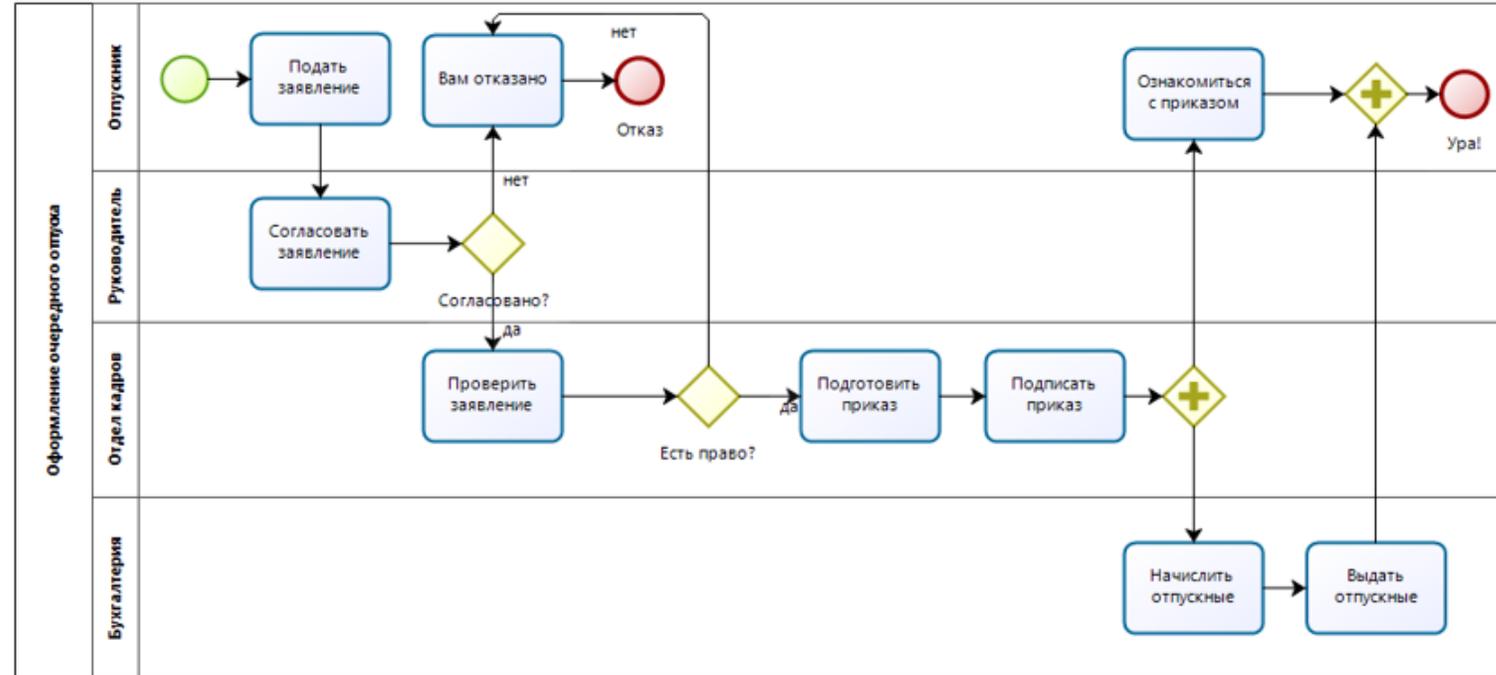
Описание процессов, в  
которых цель более ясна,  
чем путь ее достижения



Действия эксперта

# НОТАЦИЯ BPMN

BPMN, нотация и модель бизнес-процессов — система условных обозначений и их описания для моделирования бизнес-процессов.\*



BPMN

\*Разработана Business Process Management Initiative (BPMI.org) и поддерживается Object Management Group.

-   Моделирование бизнес-процессов
-   Модель данных
-   Организационная структура



BPMN

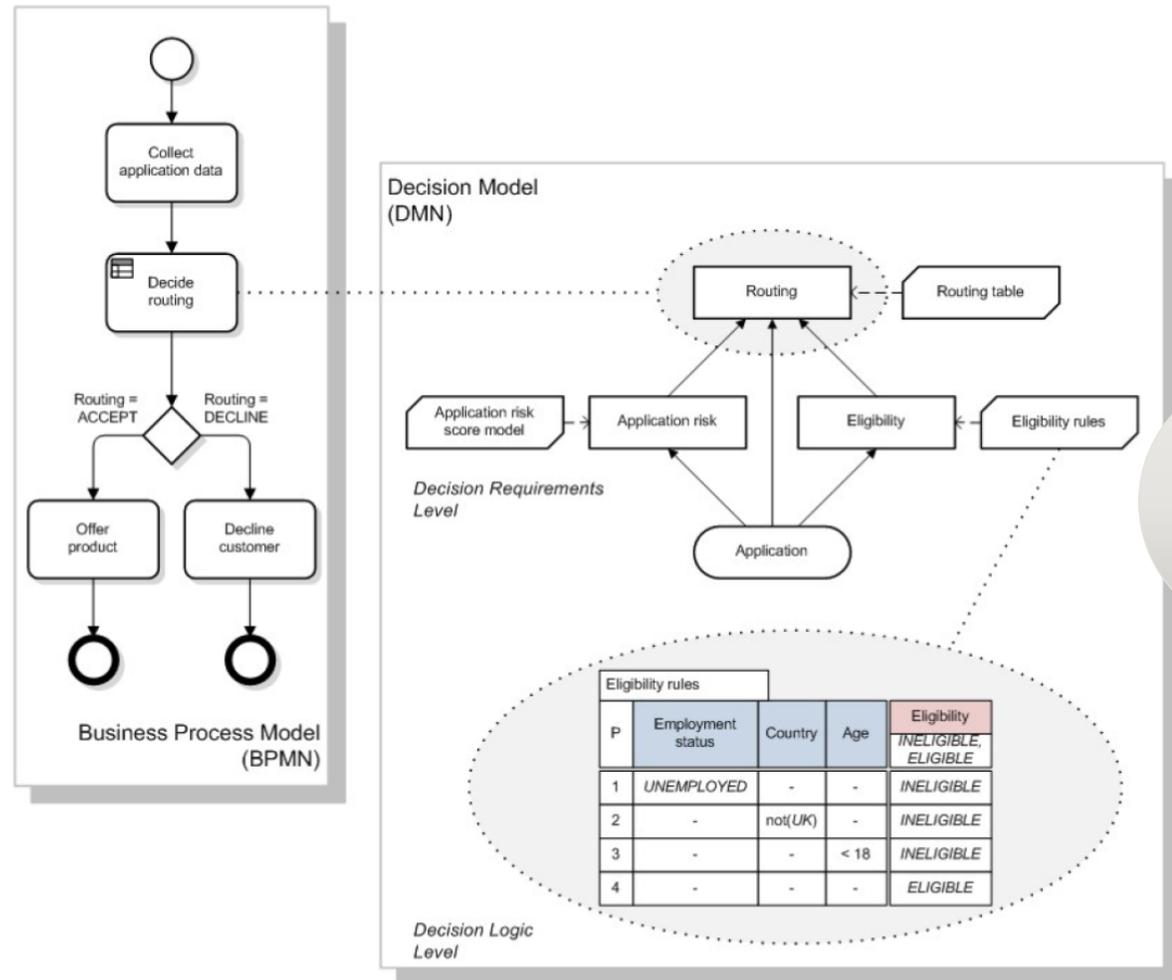
Нотация BPMN применяется для описания бизнес-процессов в рамках процессного подхода

# НОТАЦИЯ DMN

Основная сущность нотации **DMN** – бизнес-правила.

Это отражение операционных знаний компании, основа вычисления метрик и показателей.

**DMN** дополняет и расширяет BPMN-диаграммы, позволяя заменить на ней несколько блоков одним.\*



DMN

\*Разработана Business Process Management Initiative (BPMI.org) и поддерживается Object Management Group.



Диаграмма легко читается



Описывает правила принятия решений



Предназначена для автоматизации



# ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ DMN

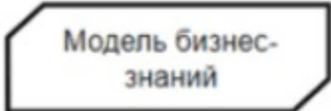
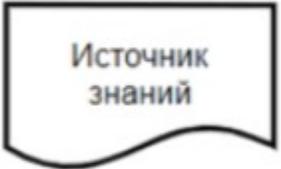
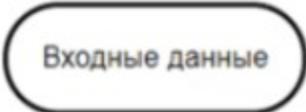
-   Стандартизация. Независимость от конкретного программного продукта
-   Легкость использования. Таблицы, которые в явном виде описывают правила
-   Экспертность. Используется современный механизм реализации бизнес-правил



DMN

Нотация DMN применима в тех случаях, когда нужно просто описать процесс принятия решения.

# БАЗОВЫЕ БЛОКИ НОТАЦИИ DMN

Элемент	Смысл	Изображение
Решение	Узел, в котором один или несколько входных элементов определяют выход на основе бизнес-логики принятия решения, определенной в виде выражения или таблицы	
<u>Модель бизнес-знаний</u>	Повторно используемая функция с одним или несколькими элементами принятия решений. Решения, которые имеют одинаковую логику, но зависят от разных вспомогательных входных данных или решений, используют модели бизнес-знаний, чтобы определить, какой процедуре следовать	
Источник знаний	Внешние сущности, документы, комитеты или политики, которые регулируют модель принятия решений или бизнес-знаний. Источники знаний — это ссылки на факторы реального мира, а не на исполняемые бизнес-правила. Например, заявка на кредит	
Входные данные	Информация, используемая в узле принятия решений или модели <u>бизнес-знаний</u> . Входные данные обычно включают в себя концепции или объекты <u>бизнес-уровня</u> , относящиеся к бизнесу, например, данные соискателя кредита из заявки клиента.	

BPMN

Алфавит нотации DMN

# ПРИМЕР ПРОЦЕССА: ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ЭНЕРГОСБЫТОВОЙ КОМПАНИИ

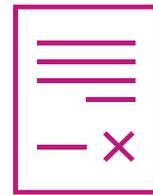
~100 тыс.

Страниц в год



80% / 20%

Формализованные / слабо  
формализованные  
документы



Ручная

Обработка всех  
документов



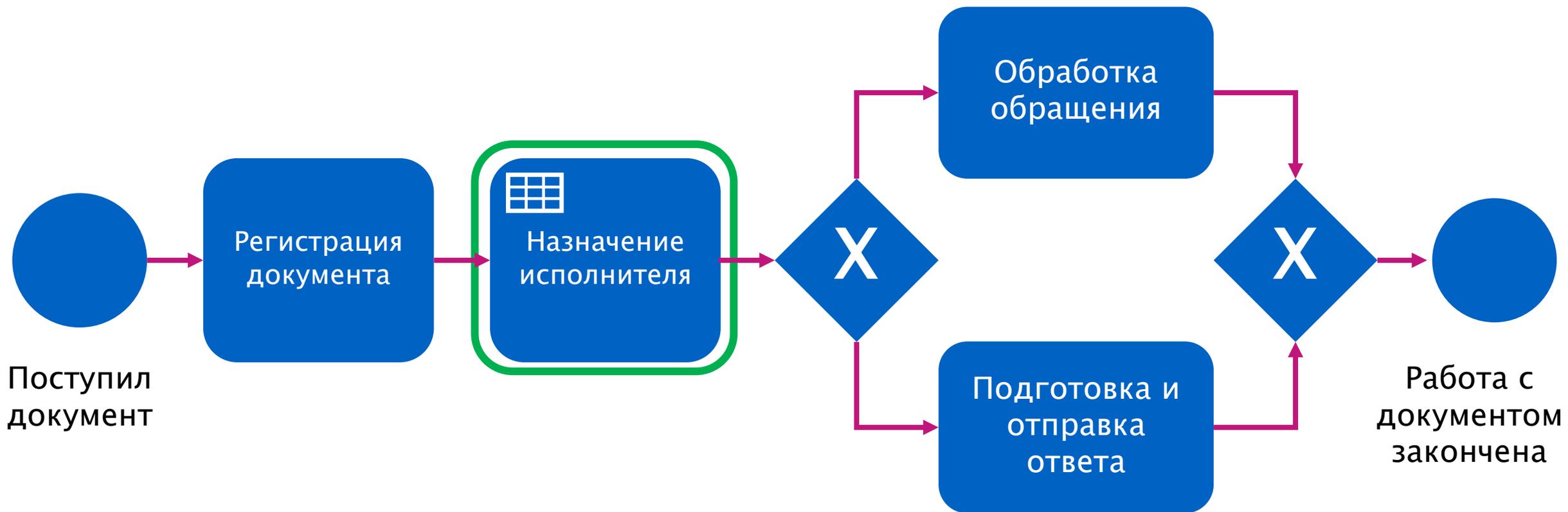
---

Регулирующий НПА: ФЗ-59

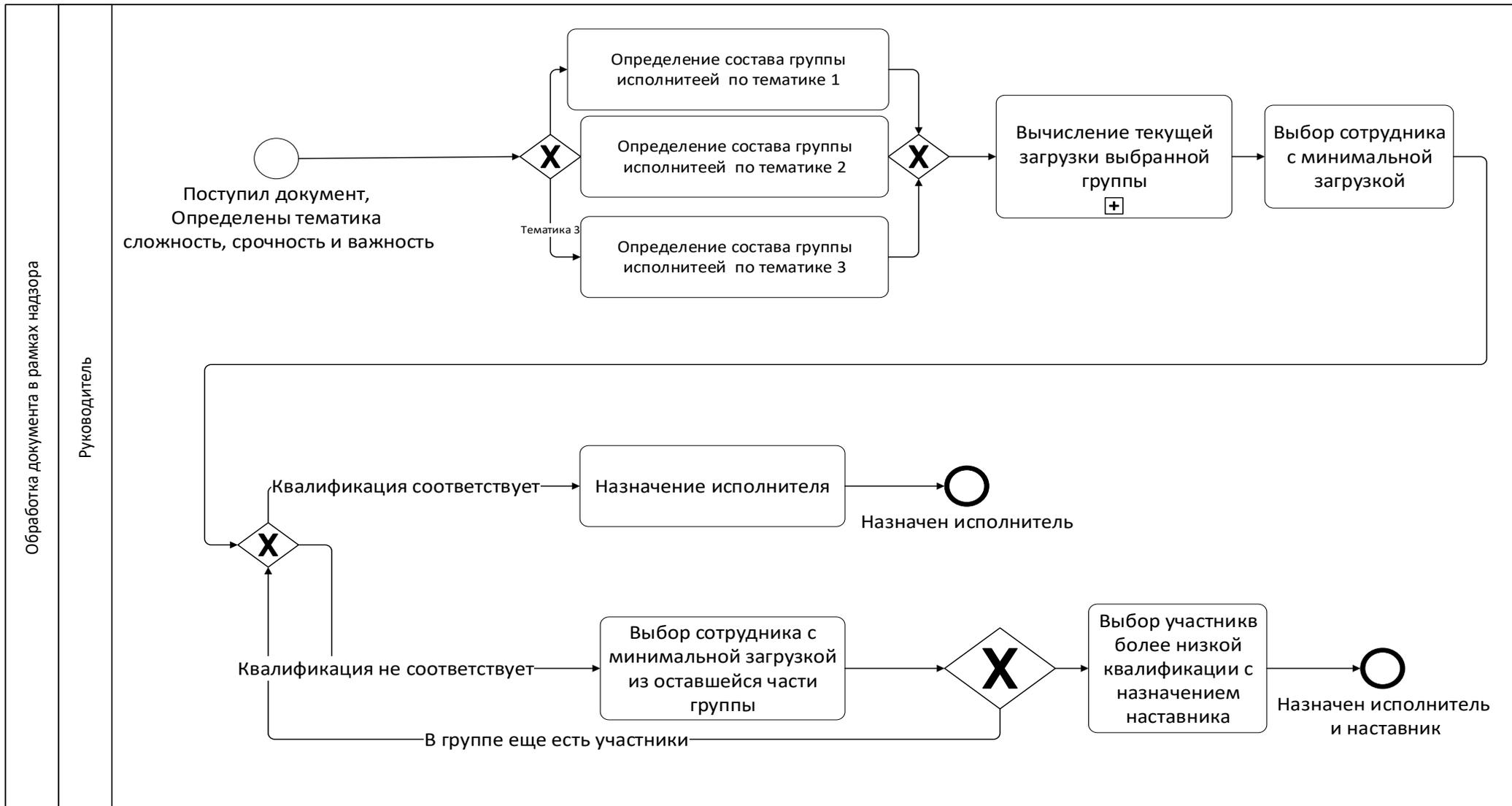
# ПРОЦЕСС: BPMN-СХЕМА С DMN ЗАДАЧЕЙ



# ЭТАП ПРОЦЕССА: НАЗНАЧЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ



# НАЗНАЧЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ В НОТАЦИИ BPMN



# ТАБЛИЦА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ В НОТАЦИИ DMN

## Выбор исполнителя

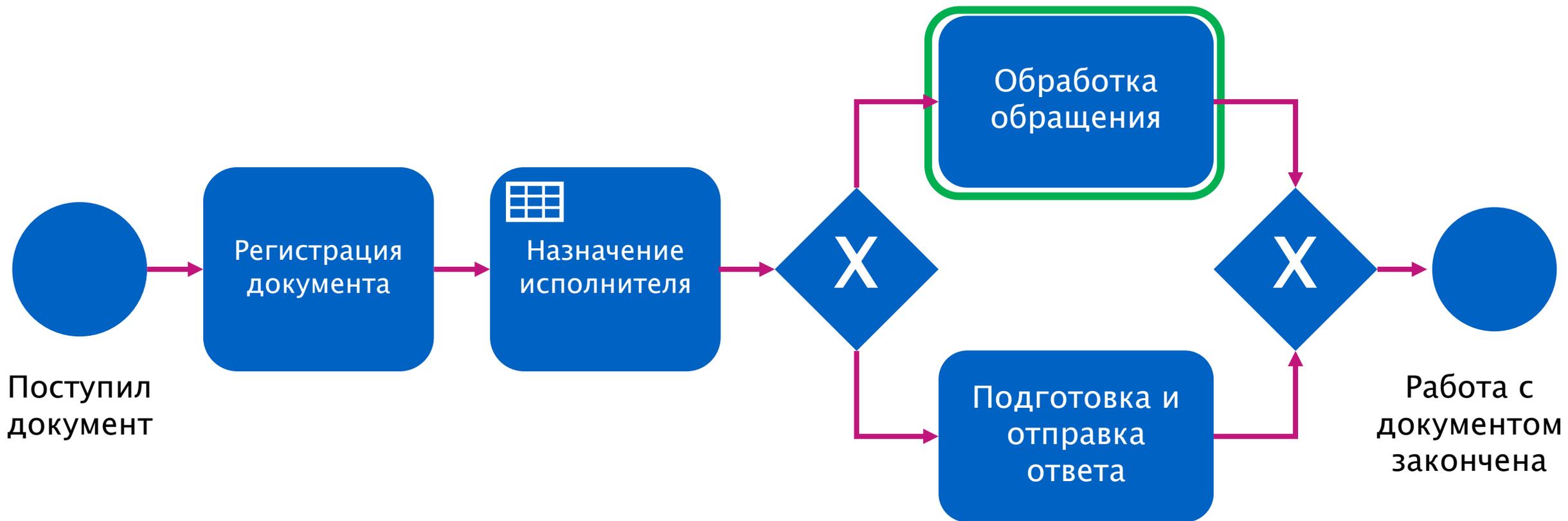
U	ВХОД	ВЫХОД	АННОТАЦИЯ
	Тематика	Фамилия сотрудника	
1	Обращения физических лиц	Иванов А.А.	Сложные случаи лучше не давать
2	Обращения юридических лиц	Петров В.В.	

# ТАБЛИЦА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ В НОТАЦИИ DMN. ПРОДВИНУТАЯ ВЕРСИЯ

## Выбор исполнителя

U	ВХОД			ВЫХОД	АННОТАЦИЯ
	Тематика	Кто имеет время	Требуемая квалификация	Фамилия сотрудника	
1	Обращения физических лиц	Иванов	Да	Иванов	
		Петров	Да	Петров	
		Иванов	Нет	Иванов +начальник отдела	
		Петров	Нет	Петров+ начальник отдела	
2	Обращения юридических лиц	Васильев	Да	Васильев	
		Сергеев	Да	Сергеев	
		Васильев	Нет	Васильев+ начальник отдела	
		Сергеев	Нет	Сергеев+ начальник отдела	

# ЭТАП ПРОЦЕССА: ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ

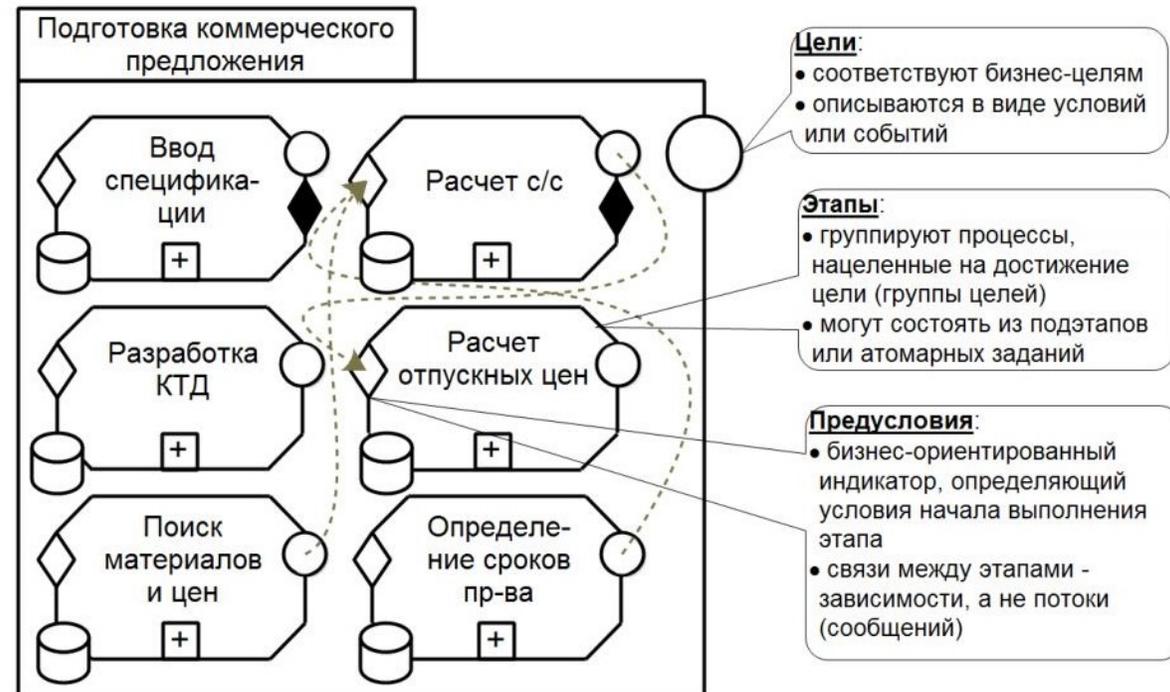


- Проверка корректности предоставления комплекта документов
- Запросы в связанные ведомства
- Проведение выездной проверки
- Обращение в судебные органы
- Обжалование судебных решений
- ...
- Завершение оказания услуги:
  - Изменение данных объекта
  - Оформление льгот
  - Изменение данных собственника

Для описания подобных кейсов удобнее применять нотацию СММН, описывающую разные кейсы, редко строго регламентированные

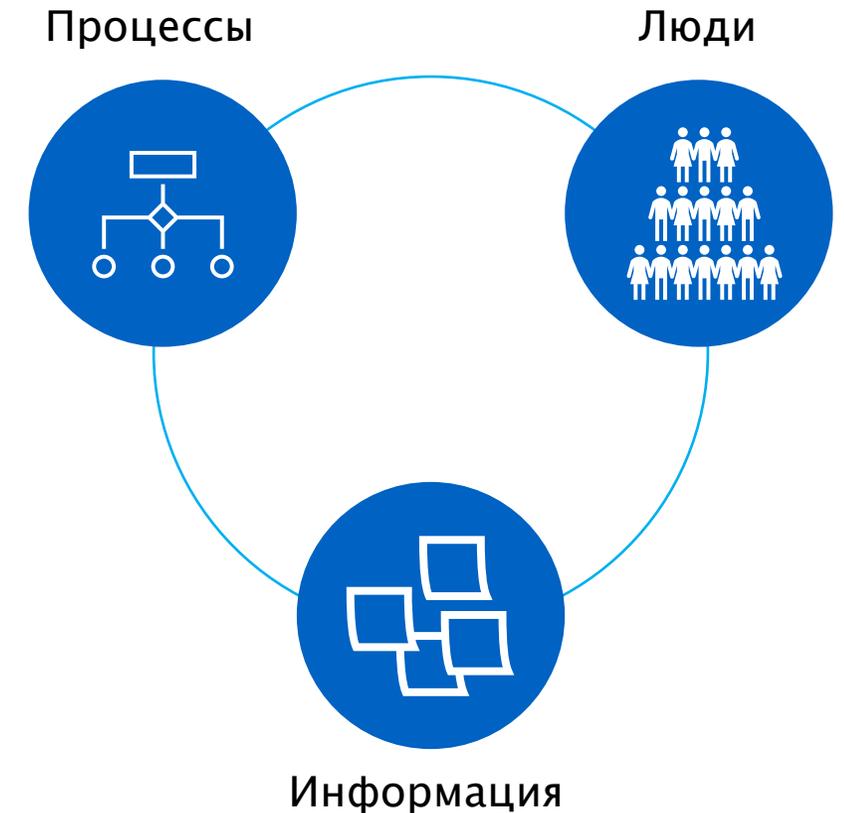
Управление «делами» (кейсами) – тип нотации бизнес-процессов, который не использует поток управления для описания процесса.\*

Применяется для непредсказуемых, наукоёмких, и слабоструктурированных процессов.



# ЧТО ТАКОЕ CASE MANAGEMENT

- Главный акцент не на процессе, а на информации по конкретному случаю.
- Цель процесса является более ясной, чем пути ее достижения. Выбор пути определяется в ходе достижения цели, а не планируется заранее.
- Исполнитель кейса обладает определенной свободой в принятии решения и необходимыми для этого навыками
- Обработка кейса требует сотрудничества и коммуникации между различными экспертами
- Исполнитель должен реагировать на внешние события



# CASE – ПАПКА И ЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ



CMMN

# О СММН НА ОДНОМ СЛАЙДЕ



Графическая нотация



Для описания методов работы, основанных на обработке «кейсов»



В процессе используются действия, которые могут выполняться в непредсказуемом порядке



Набор действий может меняться от ситуации или решения исполнителя

Дискреционная задача – уникальная сущность в СММН, которая выполняется по решению исполнителя

CMMN

# РАЗНОВИДНОСТИ КЕЙСОВ

Кейсы-досье

01

Кейсы-  
инциденты

02

Кейсы-услуги

03

Кейсы-проекты

04

# ПРИМЕРЫ КЕЙСОВ

- Оказание государственной услуги
- Отработка страхового случая
- Выдача кредита
- Судебное дело
- Управление закупками
- Подготовка и проведение мероприятия
- Управление процессом продажи
- Прием сотрудника на работу
- Получение сертификации по ISO 9001
- Заключение договора
- ...



## Реализация кейса

- Выбрать уже готовый шаблон и двигаться по нему
- Запланировать только первый этап, описать его и далее действовать в зависимости от результатов этапа
- Сразу набросать весь план действий (создать новый шаблон)

## Фазы жизненного цикла

- Разработка
- Исполнение (наполнение)
- Последующее использование (свидетельства, измерения, изменение шаблонов)



## BRMN неприменим

... когда неизвестно, будут ли проводиться какие либо мероприятия, надо ли готовить акт, в каком порядке это будет.



## Произвольный порядок

... действий по решению исполнителя, и непредсказуемо, сколько может быть мероприятий, а сколько актов будет подготовлено.



## Разный набор действий

... неизвестно, какой сценарий произойдёт и в какой момент, также неизвестна длительность сценариев.



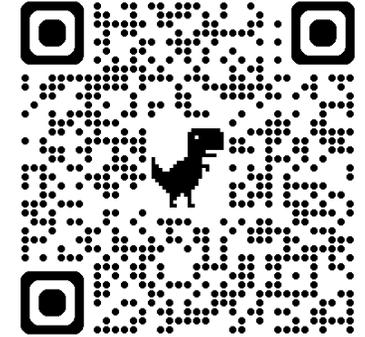
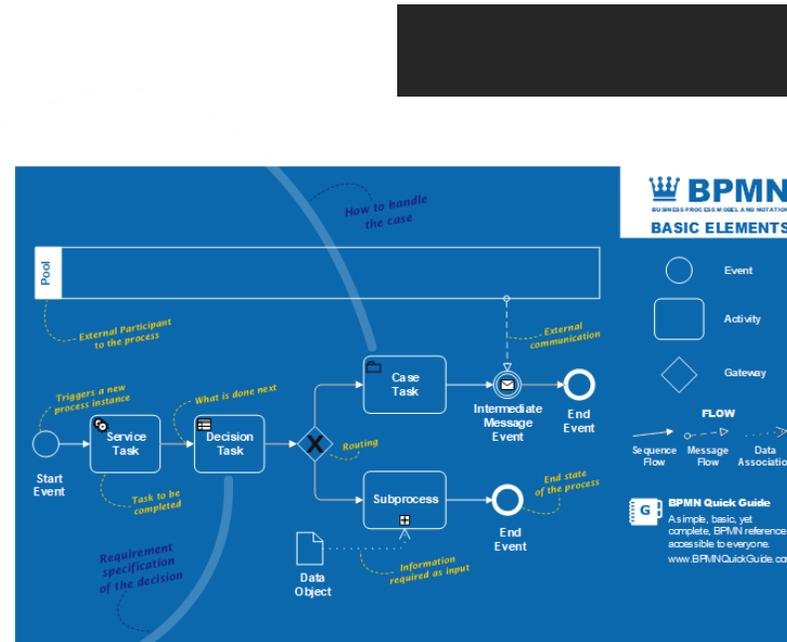
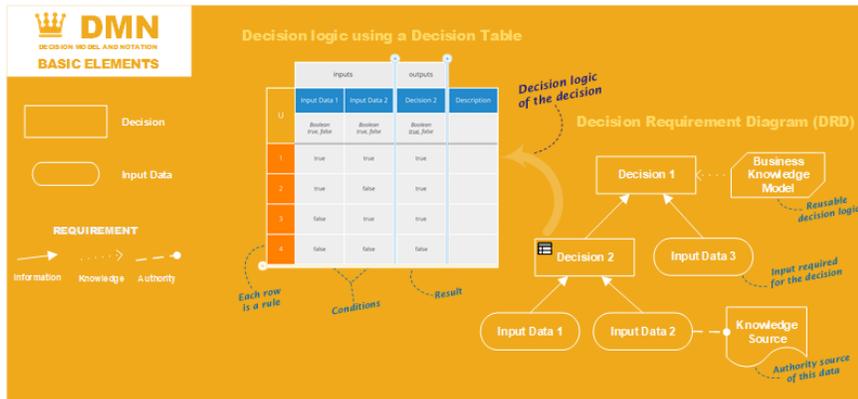
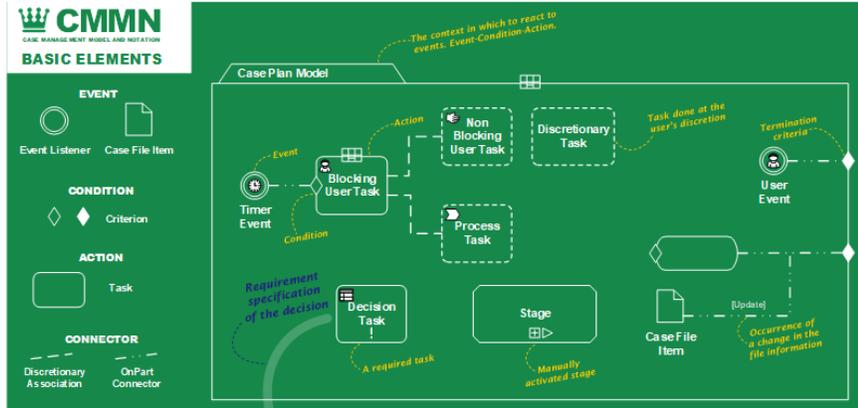
## Принятие решений

... в сложных процессах не всегда поддаётся предсказанию. Это изобразить в методологии процессного подхода очень сложно.

# ШАБЛОНЫ VISIO НОТАЦИЙ BPMN, DMN, CMMN



KONICA MINOLTA



completes well with other approaches (like  
all those approaches that use business  
rules engines).

business rules engines and rule engines by  
allowing them to be integrated into a  
single, unified business rules system.

allows a person to assist in support  
tasks that are more complex.



# АНКЕТИРОВАНИЕ

Отвечайте на вопросы анкеты

Приходите на стенд Konica Minolta

Получите приз за заполненную анкету



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Ольга Подолина  
бизнес-аналитик Konica Minolta

[Olga.Podolina@konicaminolta.ru](mailto:Olga.Podolina@konicaminolta.ru)

+7 915 3665193



**KONICA MINOLTA**