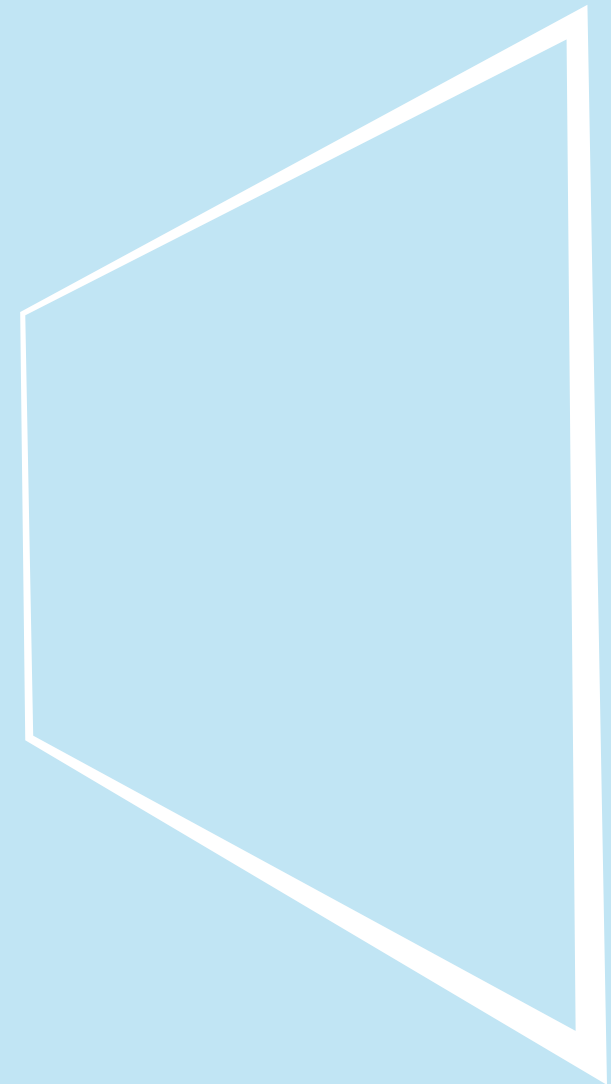


## РАСШИРЕНИЕ НОТАЦИИ VRMN:

## 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

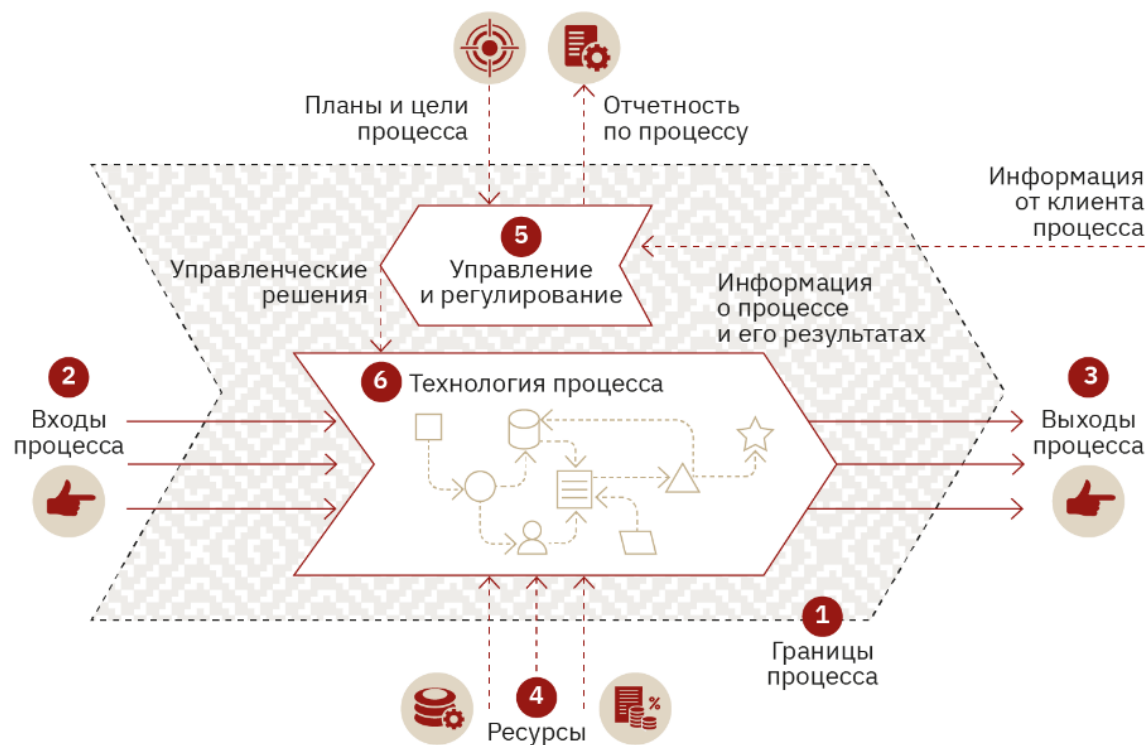


- Процессный подход: границы применимости
- Нотации BPMN, DMN и CMMN: история и назначение
- Совместное использование нотаций BPMN, DMN и CMMN: пример и краткое описание нотаций
- Шаблоны для VISIO: где скачать



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

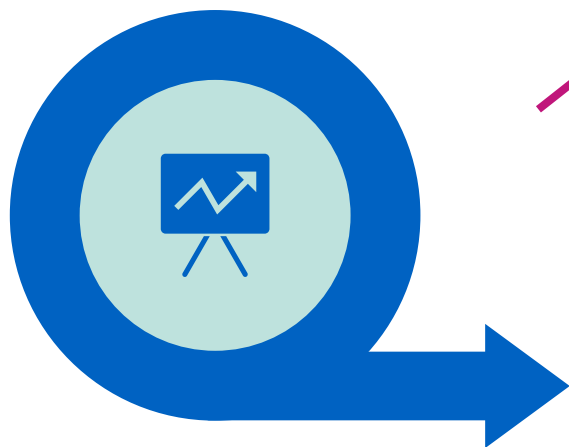


- Кейс – уникальный случай, связанный с конкретным клиентом, обращающимся за услугой
- Достижение результата опирается не на правильное выполнение шагов, а на компетентность сотрудника, который ее выполняет



# ПРИМЕНЕНИЕ НОТАЦИЙ В РАЗЛИЧНЫХ СЛУЧАЯХ

Менеджмент качества

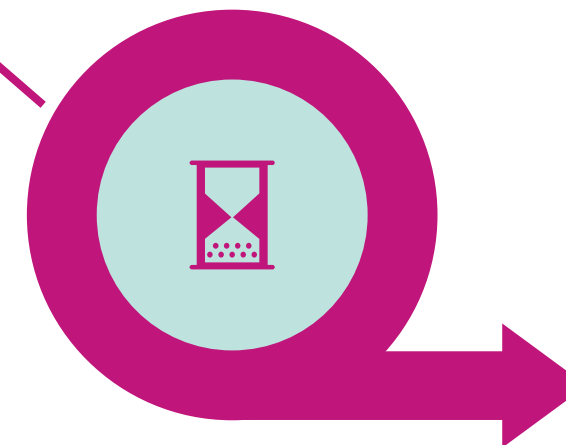


Производственные процессы,  
практически не изменяемые  
при запуске каждого  
экземпляра процесса

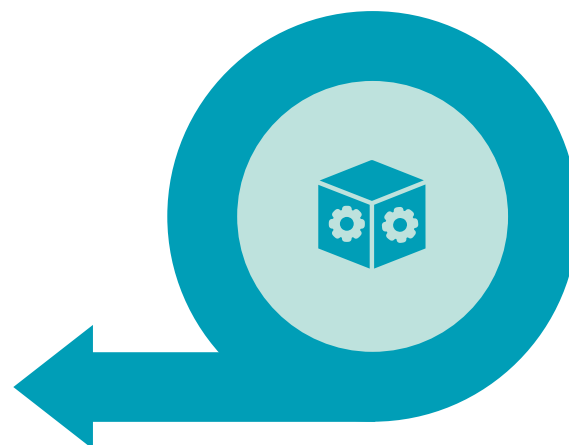


Принятие управленческих  
решений

Кейс-менеджмент



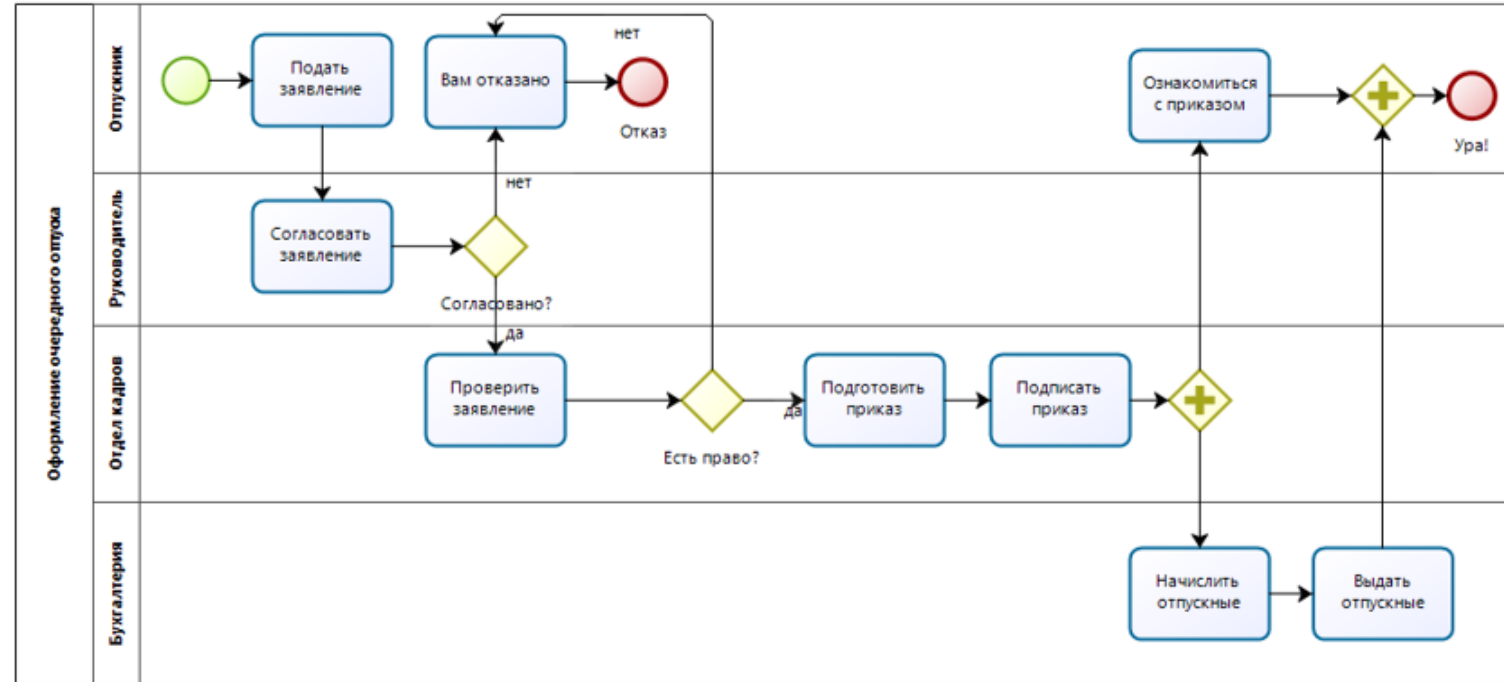
Описание процессов, в  
которых цель более ясна,  
чем путь ее достижения



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

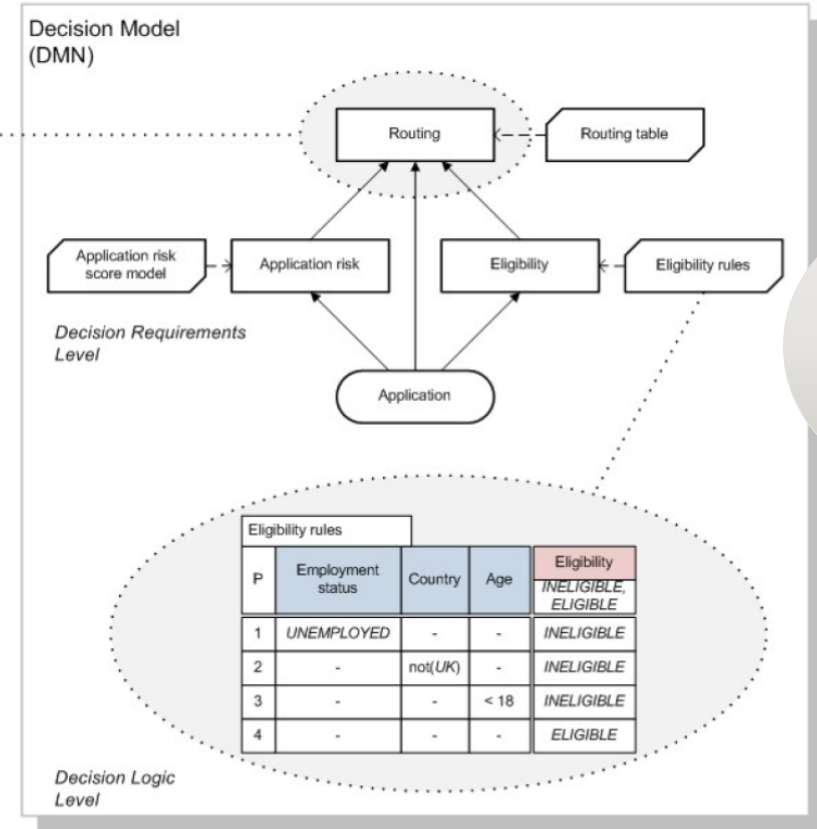
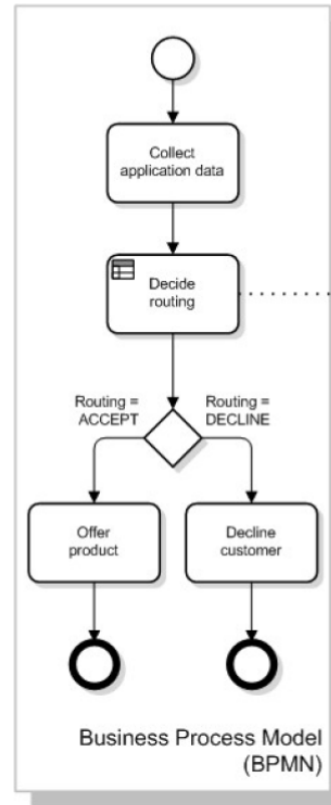


# НОТАЦИЯ DMN

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.




Діаграма легко читається









Описує правила прийняття рішень



Призначена для автоматизації



# ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ DMN


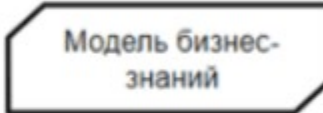

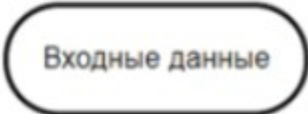
-   Стандартизация. Независимость от конкретного программного продукта
-   Легкость использования. Таблицы, которые в явном виде описывают правила
-   Экспертность. Используется современный механизм реализации бизнес-правил



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

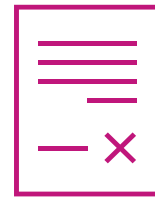
~100 тыс.

Страниц в год



80% / 20%

Формализованные / слабо  
формализованные  
документы



Ручная

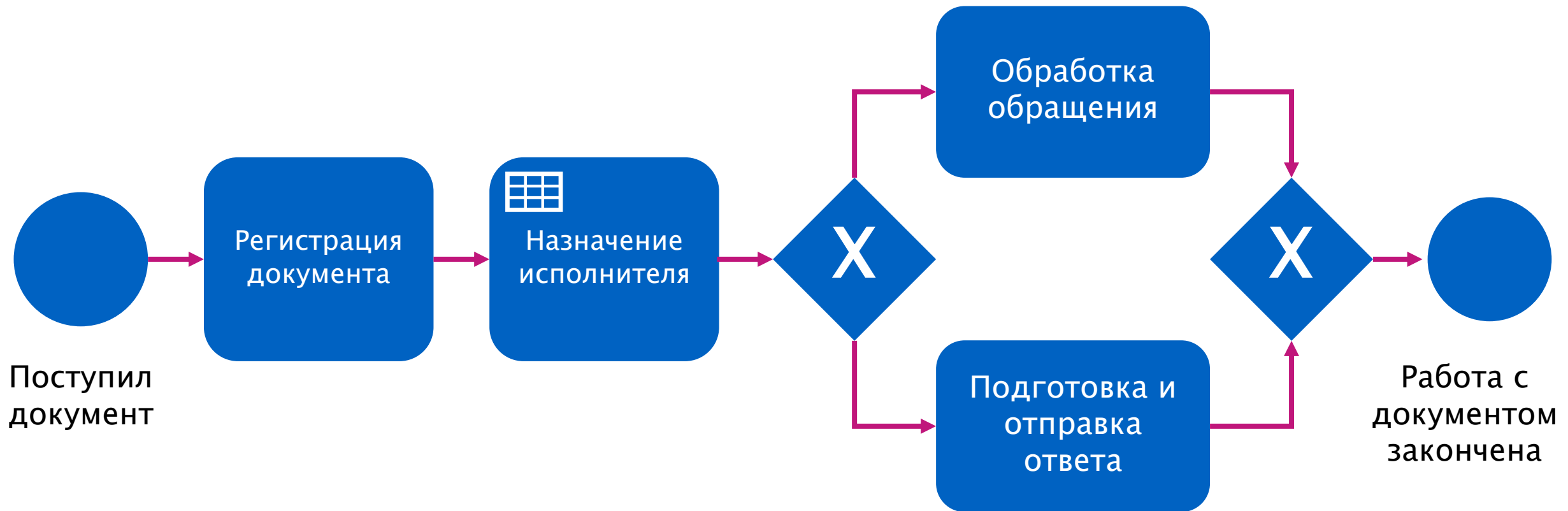
Обработка всех  
документов



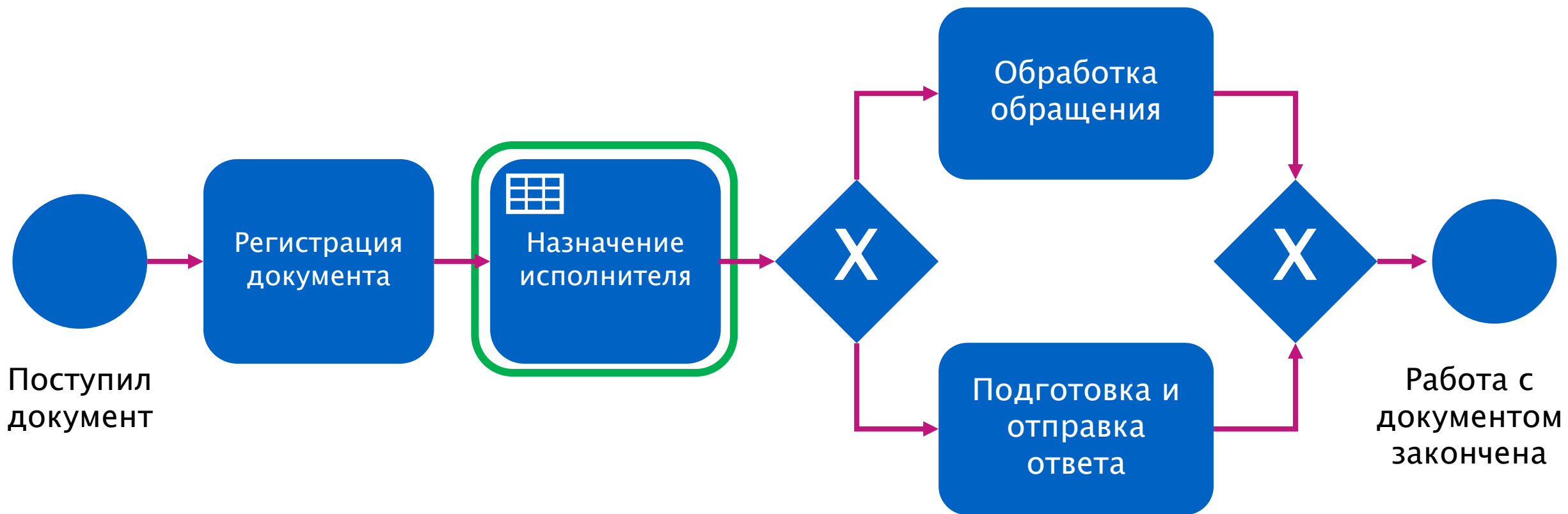
---

Регулирующий НПА: ФЗ-59

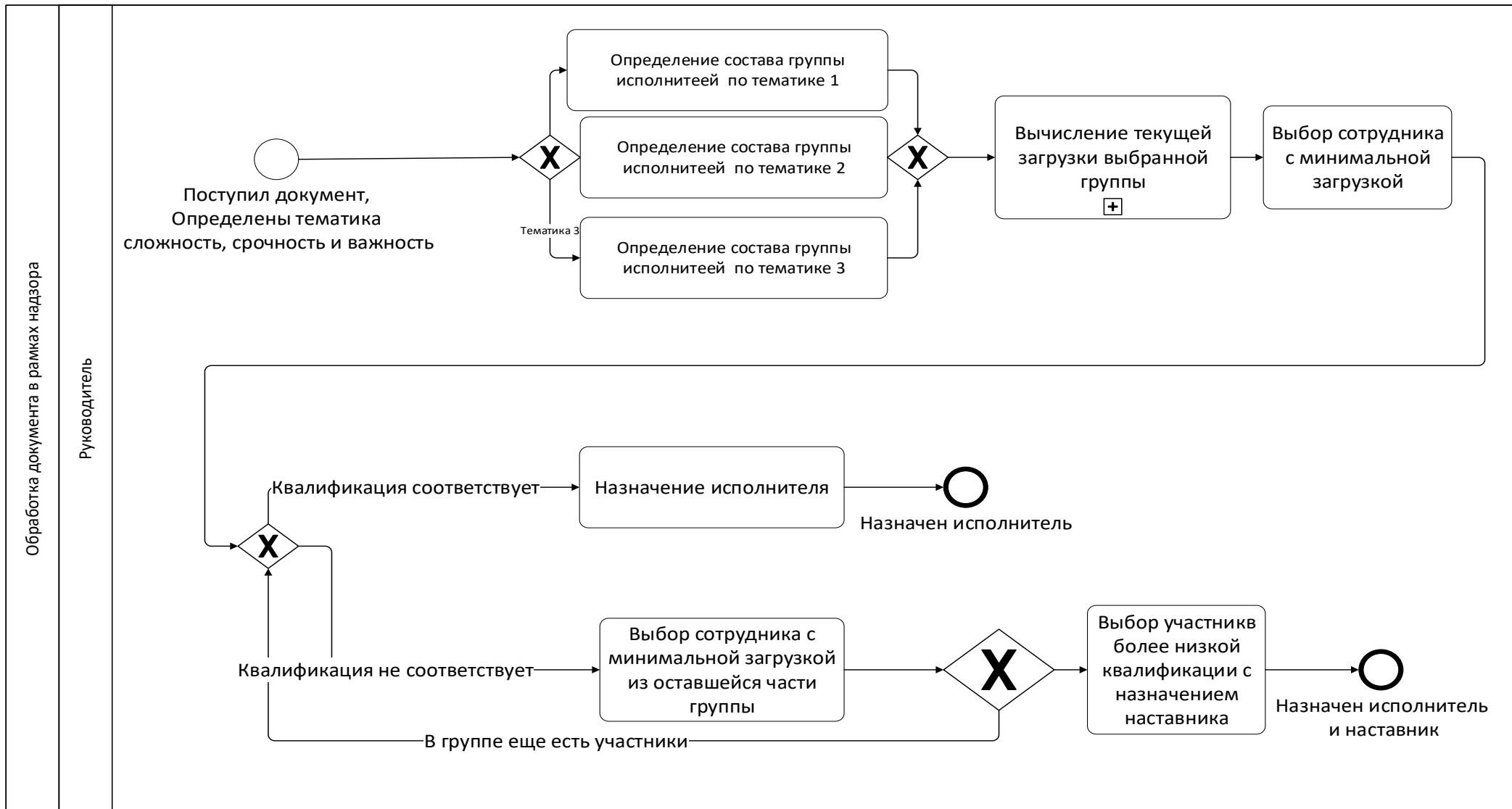
# ПРОЦЕСС: BPMN-СХЕМА С DMN ЗАДАЧЕЙ



# ЭТАП ПРОЦЕССА: НАЗНАЧЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ



# НАЗНАЧЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ В НОТАЦИИ BPMN





# ТАБЛИЦА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ В НОТАЦИИ DMN

## Выбор исполнителя

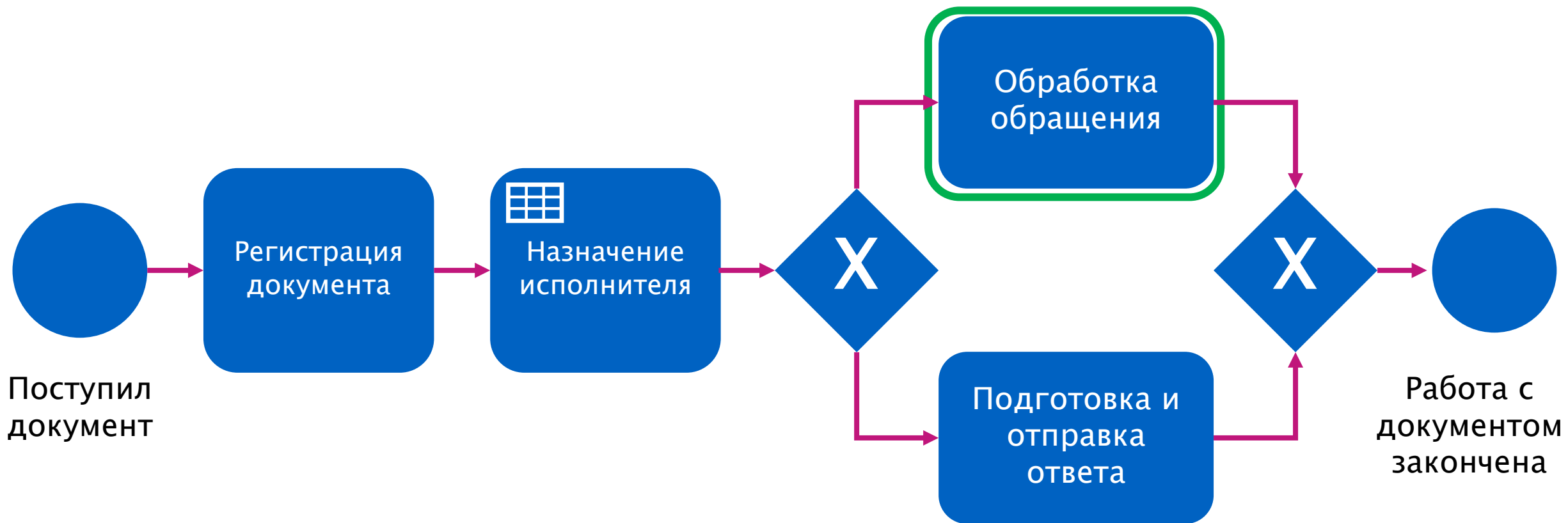
U	ВХОД	ВЫХОД	АННОТАЦИЯ
	Тематика	Фамилия сотрудника	
1	Обращения физических лиц	Иванов А.А.	Сложные случаи лучше не давать
2	Обращения юридических лиц	Петров В.В.	

# 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

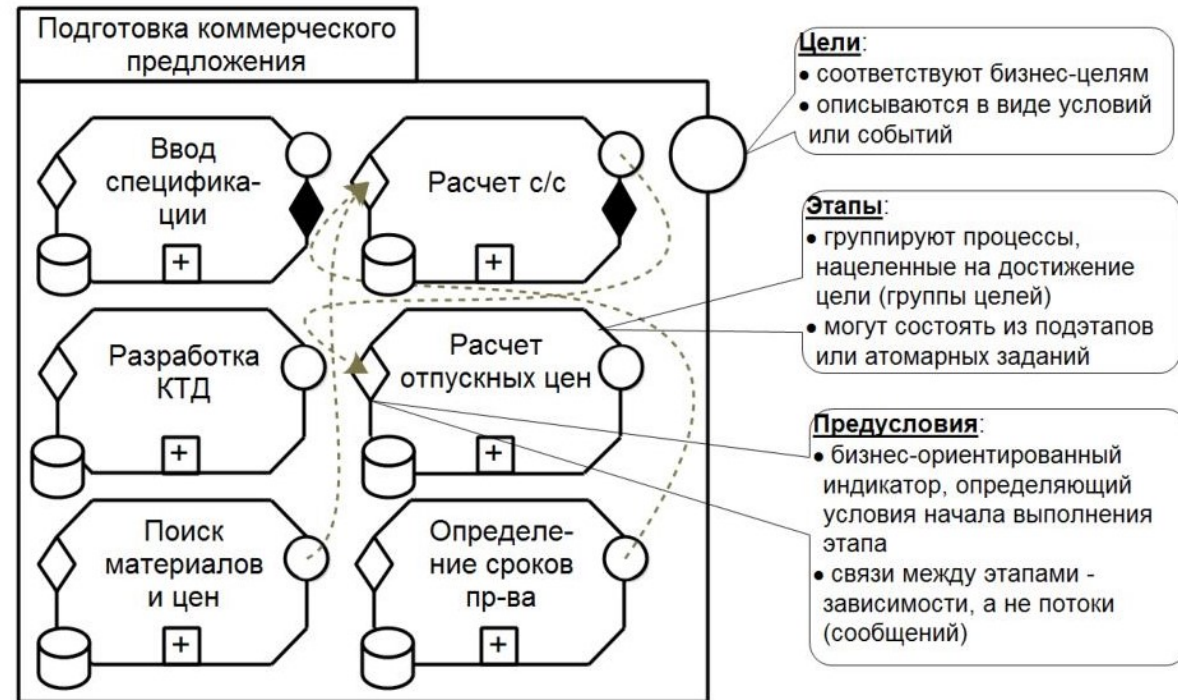


- Проверка корректности предоставления комплекта документов
- Запросы в связанные ведомства
- Проведение выездной проверки
- Обращение в судебные органы
- Обжалование судебных решений
- ...
- Завершение оказания услуги:
  - Изменение данных объекта
  - Оформление льгот
  - Изменение данных собственника

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

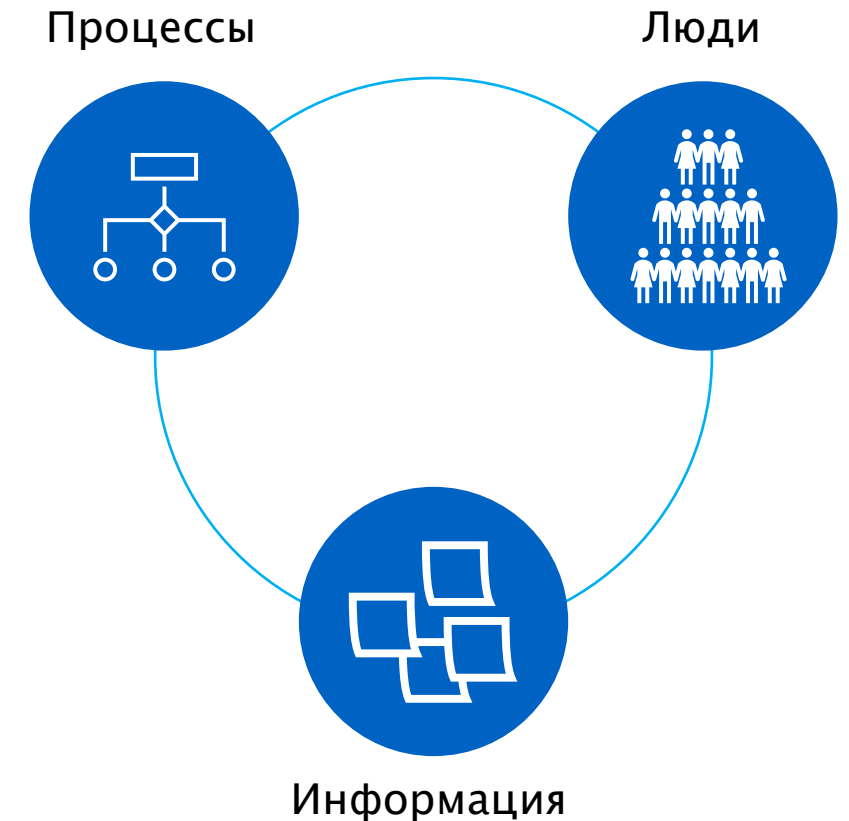
Управление «делами» (кейсами) – тип нотации бизнес-процессов, который не использует поток управления для описания процесса.\*

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

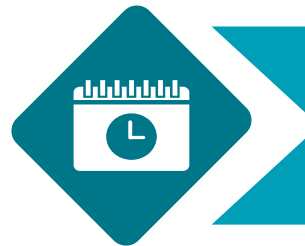


CMMN

# 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

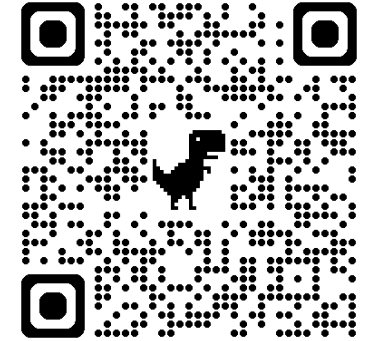
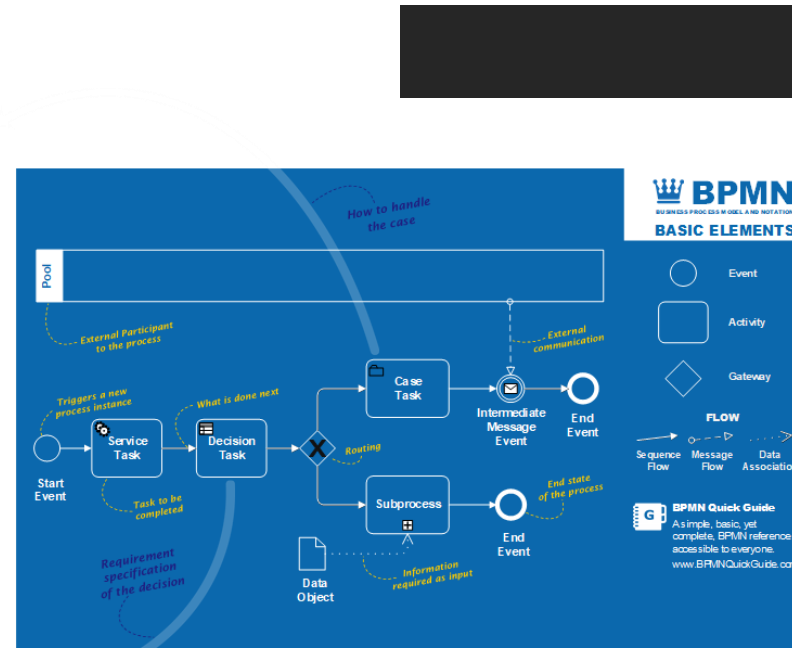
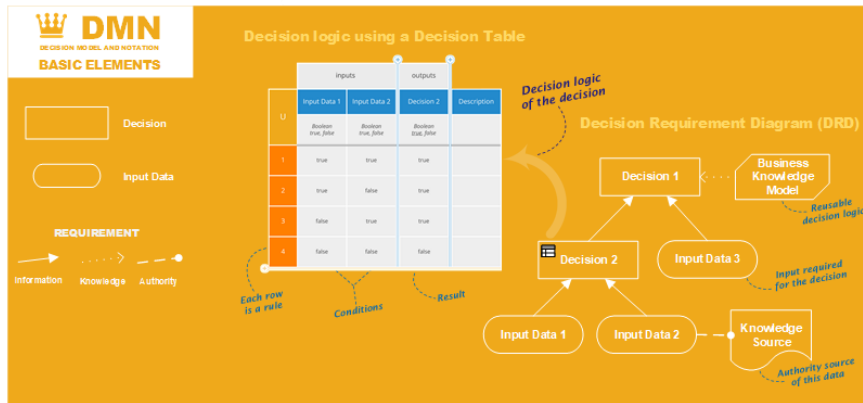
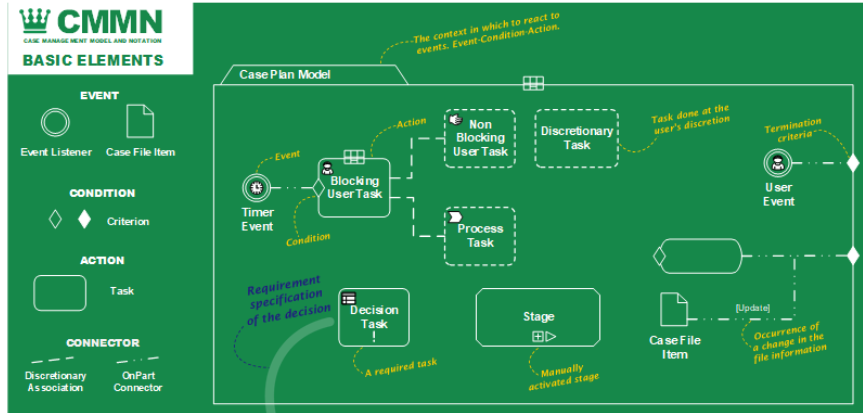
... неизвестно, какой сценарий произойдёт и в какой момент, также неизвестна длительность сценариев.



## Принятие решений

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

# ШАБЛОНЫ VISIO НОТАЦИЙ BPMN, DMN, CMMN



complies with legal requirements for all data originating from the company's own processes.

increases digital readiness by utilizing low-code/no-code solutions.

allows organizations to support business decisions.



# 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**