

И. Г. Фёдоров, канд. техн. наук, профессор Московского государственного университета экономики, статистики и информатики (МЭСИ), Ifedorov@mesi.ru

Методика выявления целей, задач и требований бизнес-процесса¹

Ошибка в постановке цели бизнес-процесса приводит к его неправильному анализу и как следствие к просчетам в формировании требований к проектируемой информационной системе. В данной работе систематизированы следующие понятия: цель, задача и требование, что крайне важно для правильного исследования бизнес-процесса. Формулируется методика выявления операционной цели бизнес-процесса, описывается способ формирования требований к процессу и к его продукту.

Ключевые слова: цели и задачи бизнес-процессов, требования.

Введение

Моделирование бизнес-процессов принято рассматривать как начальный этап автоматизации предприятия. Оно используется для сбора требований к проектируемой системе, и начинается эта работа с выявления цели процесса. Хаммер и Чампи определяют бизнес-процесс как упорядоченную последовательность действий, выполняемых ради достижения заранее поставленной цели [1]. Однако нередко возникает ситуация, когда все работы выполнены, но цель не достигнута. Поэтому необходимо четко определить результат процесса, все критерии успеха, а также условия, при которых процесс завершается неудачей. Ошибка в постановке цели приведет к неправильному анализу процесса, просчетам в формировании требований.

Для примера рассмотрим банковский процесс оформления потребительского кредита. Казалось бы, наиболее верно предположить, что целью этого процесса является выдача кредита. Но как тогда трактовать мотивированный отказ клиенту? Следует ли его рассматривать как брак (результат не соответствует установленным требова-

ниям) или как успешное завершение? При предложенной выше постановке цели любой отказ клиенту есть брак, следовательно, с ним необходимо бороться. Однако отказ мог быть мотивирован плохой кредитной историей клиента или его недостаточной платежеспособностью, тогда решение об отказе является правильным и вполне обоснованным — для обеспечения прибыльности своей деятельности банк должен отказывать ненадежным клиентам. Следовательно, можно констатировать, что в результате неверной постановки цели результат исполнения процесса был интерпретирован ошибочно.

Будем помнить, что каждая отдельная операция в составе процесса также имеет конкретную цель и должна завершаться заранее предопределенным результатом. Таким образом, аналитик должен правильно поставить цель всего процесса в целом и каждой его операции в отдельности. В настоящей работе рассмотрим теорию и практику постановки цели самого процесса и составляющих его операций.

Систематизация терминов «цель» и «задача»

Цель есть идеальный или реальный предмет сознательного или бессознательно-го стремления субъекта; конечный резуль-

¹ Статья опубликована при поддержке гранта РФФИ № 13-07-06010.