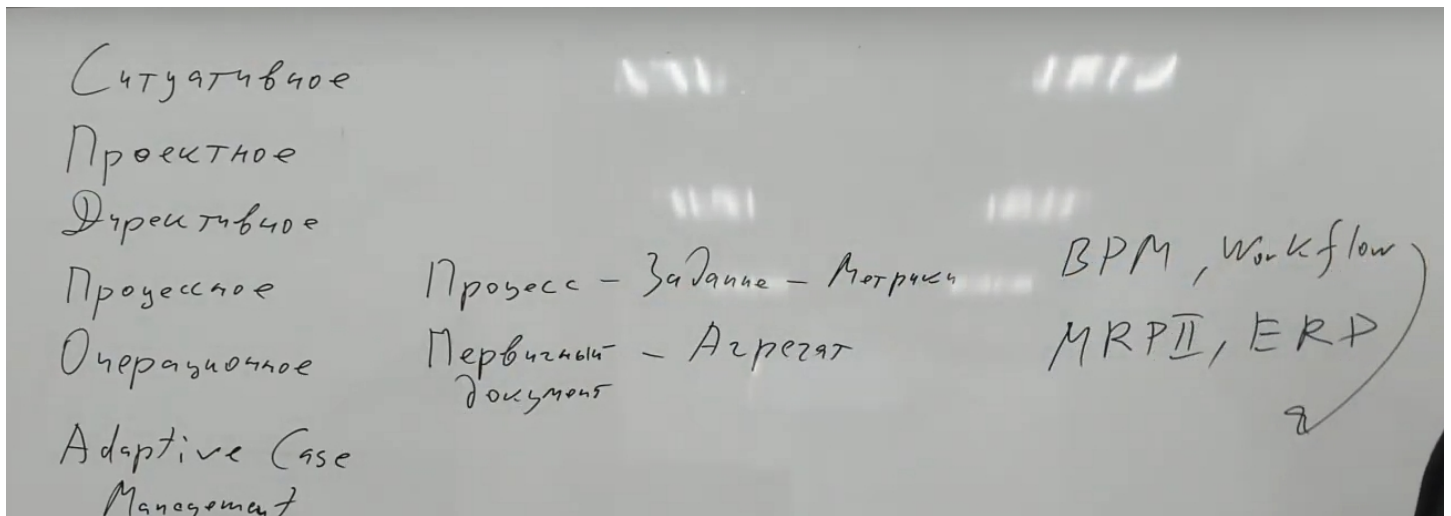




Ситуативное, проектное, директивное управление обладает ограничениями, поэтому могут использовать еще три типа управления (их может быть больше, но это из основных):

- процессное управление
- операционное управление
- Adaptive Case Management (ACM)

Процессное управление

Когда процесс более-менее выстроен и понятен, а не когда процесс создан в результате уникальной ситуации, тогда организационный принципы могут быть задействованы и дальше. Но с другой стороны реализация процесса может быть различна, если есть возможности выбора (например, выбор поставщика, выбор договора).

Т. е. какие-то этапы процесса будут стабильные, а какие-то будут меняться. В таких ситуациях и появляется процессное управление.

Процессное управление — т. е. Существует процесс, который стабильный, воспроизводимый, повторяющийся во времени процесс, но с другой стороны в нем есть много параметров, которые не могут быть заранее определены и которые нужно будет оценивать по ситуации.

Процесс→задания→метрики (по метрикам смотрим куда отклонились и куда двигаться)

Накопив некую статистику по процессу, его можно оптимизировать.

Системы:

BPM-Business Project Management — системы

Workflow-системы -это система обеспечения выполнения задач, поставленных перед исполнителями в рамках процессного управления.

Современный системы могут осуществлять имитационное моделирование. Оно нужно для того чтобы понять как двигаются процессы чтобы в реальный задачах не допустить ошибку, которая может стоить очень дорого. Также имитационное моделирование может помочь при оценивании рисков при отыгрывании модели процессного управления.

Операционное управление

Когда процесс с течением времени не меняется и не планируется меняться, то такой процесс, в рамках контекста, может быть идеальным.

В рамках контекста — это значит что мы сумели разбить всё на множество операций, строго формализовали из какой и в какую операцию строго переходим, формализовали требования к каждой такой операции — тогда мы может гарантировать получение определенного результата за определенное время. В таких ситуация переходим к операционному управлению.

Операционное управление — конвейер (в широком смысле слова, а не только производство). Примеры: банковская деятельность.

Первичный документ (параметры старта)→агрегат (иерархический уровень где определяется как вести документ)

Системы:

-MRP2

-ERP

Adaptive Case Management (ACM)

Управление которое пытается «примирить» ситуативное и операционное управления. А противоречия возникли потому что рынок начал двигаться в сторону индивидуализации обслуживания.

Начинается ситуативное управление с накоплением (при помощи ИС) истории того, что делается.

Отдельная ситуация как инцидент, который запустил процесс — это case

Накопив статистику, начинаем ее обобщать с целью выявления управления, которое приводило к положительным результатам. Т. е. суть в том чтобы увидеть процесс, где стабильно или нестабильно выполняется операция. Дальше уже выявлять цепочки причинно-следственной связи для конкретизации задачи, адаптируясь под особенности задачи.

Чем больше набрано ситуаций, тем больше вариантов найти что-то похожее и опираясь на опыт попытаться подсказать правильный ход решения, вплоть до того чтобы запустить нужный workflow чтобы для конкретно этой ситуации эффективно реализовать процесс управления этой ситуацией.

Поэтому системы BPM, workflow — управления начали переходить к АСМ.

Есть ли компании, которые могут использовать только один тип управления?

Есть (например, военка — директивное управление), но обычно есть необходимость в совокупности использовать несколько или все виды управления

Что делать с автоматизацией, если все виды управления вместе?

С такой ситуации значит, что надо все системы научить взаимодействовать между собой и здесь появляется понятие корпоративная информационная система.

Корпоративная информационная система — совокупность всех технических программных средств предприятия, которые реализуют совокупность видов и методов управления.

Создание такой КИС позволяет создать архитектуру.

Когда говорят про архитектуру ИС надо понимать ИС уровня КИС.

Т. е. надо понимать как будут взаимодействовать множество разных приложений, множество разных программных решений для того чтобы в целом обеспечить эффективное управление с учетом разных видов управления. **От сюда и берется сложность этой задачи по архитектуре** и здесь же появляется привычка ругать неэффективность решений.

Принято выделять **три принципа построения корпоративных систем** (обычно они и определяют функциональную и информационную составляющую архитектуры):

1. Принцип интеграции — любые первичные данные вводятся один раз, а затем многократно используются.

Хорошо, когда всё проектируется с 0 и всё вместе стартует, но часто такого нет, т. к. есть предприятие, которое уже работает, уже осуществляет операционную деятельность, есть процессное управление, ситуативное управление, директивное управление и на это уже надо наложить эффективную корпоративную систему. Здесь и выясняется, что данные вводятся с разных мест в разные ИС, а когда данные должны сводится в один отчет начинаются проблемы (идентификация, противоречие параметров, актуализация данных в разных местах, человеческий фактор-ошибка и т. д.).

2. Принцип системности — обработка данных должна проводиться в разных

разрезах исходя из разных целей управления.

Т.е. данные надо представлять по-разному (кому-то по времени, кому-то по исполнителям и т.д.)

3. Принцип комплексности информационных операций/процессов — должны обеспечить сквозную поддержку всех операций.

Типичная проблема — стыковка интеграции сервисов. Например, происходит выход из автоматизированных операций в неавтоматизированные, а потом возвращаемся, а это значит, что какой-то участок операций теряется (не наблюдаем что там происходит на этом участке относительно данных, поэтому доверия таким данным нет).

[Предыдущая лекция](#)

[Следующая лекция](#)