**Обеспечение качества моделирования бизнес-процессов**

Сахаров И. С.

Моделирование бизнес-процессов — одно из наиболее динамично развивающихся направлений системного анализа. Но, несмотря на то, что существует множество инструментов и методик моделирования бизнес - процессов, нет единых стандартов их качества.

Общая тенденция к возрастанию спроса на услуги консультантов в сфере ИТ обуславливается тем, что бизнес становится все более сложным, а условия его развития — неопределенными. С другой стороны, в рассматриваемой области наблюдается дефицит высококвалифицированных специалистов. Положение усугубляется еще и тем, что подготовить такого специалиста в стенах учебного заведения невозможно: помимо теоретических знаний необходим опыт участия в проектах, приобретаемый годами.

Применимость методики моделирования бизнес-процессов в каждом конкретном случае зависит, прежде всего, от поставленных целей моделирования. Следует заметить, что обоснованный выбор методики и инструментария моделирования не единственное необходимое условие получения качественной модели. Большинство инструментальных средств типа CASE вообще не имеют в своем составе подсистемы, отвечающей за оценку качества модели.[2]

Важным моментом является то, что кроме полученных моделей в процессе моделирования, необходимо оценивать качество самого процесса моделирования. Если моделирование БП представляет собой проект, то качество процесса моделирования оценивается по степени соответствия общепринятым стандартам управления проектами. [1]

Каким же образом можно оценить работу по моделированию БП? Какие существуют критерии качества моделирования? Вопросы эти очень важны и прежде всего для заказчиков моделирования.

Наша компания уделяет критериям качества особенное внимание, перечислим основные:

соответствие методологии и соглашению в целом;

соответствие нотациям инструментальной среды;

непротиворечивость или взаимоувязанность;

ясность и понятность заказчику;

полнота или вариативность;

достаточность для формирования требований к системе.

Рассмотрим более подробно каждый их них.

Соответствие методологии и соглашению в целом говорит о том, что модель должна соответствовать архитекторе, приведенной в методике.

Соответствие нотациям инструментальной среды подразумевает синтаксическую и семантическую корректность.

Полнота БМ – это содержание не только текущих процессов, но и процессы, которые подразумеваются (допустимые процессы).

Непротиворечивость – БМ должна быть согласована с другими объектами: документы, события, работники системы и тд.

Достаточность - БМ должна быта иметь в своем составе все необходимые объекты для функционирования разрабатываемой или внедряемой системы.

Ясность должна обеспечивать понятность не только владельцам системы, но и её исполнителям.[3]

Методика оценки качества моделей БП позволяет:

Оценить качество моделей БП путем оценки степени соответствия приведенным критериям.

Строить возможные варианты выполнения БП с учетом возможностей для их улучшения.

Исключить из рассмотрения варианты с неудовлетворенным качеством при моделировании БП.

Любая модель есть лишь отражение наших знаний о реальном процессе. Мы моделируем состояние процесса, то есть описываем последовательность действий и преобразований, которая реально происходит на объекте, а не знания о них субъектов на объекте.

Для полноты мысли можно привести простой пример. Начальник на предприятии не может описывать процесс производства, так как он только представляет, как все это происходит. На самом деле более подробно может описать процесс производства только работник, который непосредственно занят этой деятельностью. Для адекватности и полноты модели необходимо пройти все уровни на производстве и произвести соответствующие декомпозиции.

Процесс представляет собой последовательность действий, но это последовательность может иметь разный ход развития. Поэтому надо учитывать все возможные ситуации, даже те, которые могут влечь за собой разветвление процессов. Так же не стоит забывать и о пересечении процессов. При этом пересечение должно сопровождаться таким критерием, как непротиворечивость.[5]

Методы достижения качества моделирования БП:

Наличие системного архитектора;

Процедура независимого рецензирования БП сторонними бизнес – аналитиками;

Тестирование моделей БП направленное на поиск типичных ошибок. Примерами таких ошибок является:

Создание информационных объектов не используемых в дальнейшей деятельности;

Отсутствие или неполнота информационных объектов;

Дублирование информационных объектов, а как следствие несогласованность.[4]

Одним из способов оценки качества БП является анализ сцепления реализующих его бизнес - функций. Фактически, сцепление представляет собой меру взаимозависимости бизнес функций. Для составления идеальных БП сцепления должны быть минимизированы, то есть функции должны быть слабо зависимыми. Фактически понятие сцепления обобщает механизмы передачи параметров между компонентами и является лишь одним из критериев оценки качества разбиения БП на составные части: он оценивает, насколько хорошо входящие в него бизнес - функции отделены друг от друга.

Другим критерием оценки качества расчленения БП является критерий связности, контролирующий, как сгруппированные в одной функции действия связаны друг с другом. Связность — это мера прочности соединения функциональных и информационных объектов внутри одной бизнес - функции. Размещение сильно связанных объектов в одной и той же функции уменьшает межфункциональные взаимосвязи и взаимовлияния.

Сцепление и связность являются двумя взаимозависимыми метриками качества разбиения процесса на части — связанность часто определяет качество ее сцепления с другими функциями.[3]

И только теперь, когда необходимый уровень качества отдельных БМ будет достигнут, можно говорить о построении интегрированной БМ компании, которая и будет положена в основу ТЗ на проектирование системы.

Техническое задание на разработку системы — это прежде всего отражение модели бизнес-процесса на модель создания системы, а не наоборот. Поэтому сначала выполняется описание БП, потом построение интегрированной БМ, и только потом формирование технического задания на проектируемую систему.

**Список литературы**

Руководство качеством проектов. Практический опыт/ Владислав Ильин. – М.: Вершина, 2006. – 176 с.

Либерзон В. И. Основы управления проектами. — М., 1997.

Ильин В. В. Моделирование бизнес – процессов. Практический опыт разработчиков.- М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2006. – 176 с.

Кальянов Г.Н. Теория и практика реорганизации бизнес – процессов, М.: «Синтег», 2000 г.

Слиньков Д.В. Бизнес моделирование для внедрения ИСУ предприятия. Директор ИС, №3, 2001 г.