

Prześwietl swoją firmę

POSTĘPOWANIE | Nowoczesne systemy informatyczne w przedsiębiorstwach standardowo rejestrują w formie dzienników zdarzeń informacje o czynnościach wykonywanych przez pracowników. Badanie procesów polega na ich analizie.

danych z systemów informatycznych do analiz nie jest nowym zagadnieniem. Obecna ich popularność wynika z wzrostu kilku rzędów ilości danych dostępnymi do analiz. Kiedyś dane były specjalnie wprowadzane do systemów informatycznych na potrzeby ich analizy. Dziś dane także są zbierane automatycznie w toku codziennego funkcjonowania przedsiębiorstwa. Nie jest zatem już potrzebny specjalny wysiłek, aby mieć dane, które można analizować.

Obecna „gorączka danych” przyczynia się do powstania i promowania kilku nowych i jednocześnie wartościowych metod analiz. Metody te, po pierwsze, potrafią poradzić sobie z dużymi ilościami danych gromadzonych przez przedsiębiorstwa. Po drugie, pozwalają przekształcić szczegółowe i różnorodne dane w informację o wysokiej wartości biznesowej.

Łatwo o informacje

Analitka biznesowa pojawia się w prasie biznesowej i naukowej we wszystkich przypadkach i postaciach. Krąży na łamach czasopism takie pojęcia jak Big Data czy Business Intelligence, które niosą ze sobą mniej lub więcej treści. Wykorzystanie

nych w przedsiębiorstwach. Jakie czynności wykonują pracownicy, by zrealizować zadania? Ile czasu trwa wykonanie poszczególnych czynności? Czy pracownicy działają zgodnie ze standardami, procedurami i wytycznymi? Które osoby są kluczowymi jak ze sobą współpracują?

Jaka jest idea

W kontekście eksploracji procesów mówi się o konkretnym źródle danych, jakim są dzienniki zdarzeń. Dzienniki zdarzeń rejestrują czynności wykonywane przez pracowników organizacji. Takie dzienniki standardowo są tworzone m.in. w systemach obiegu dokumentów, systemach zarządzania relacjami z klientami, systemach zarządzania zadaniami itp. Ponieważ systemy informatyczne wspierają działanie wielu obszarów przedsiębiorstwa, dzienniki zdarzeń są zapisem jego rzeczywistego sposobu funkcjonowania. Rzeczywiste, czyli niedomniemanego. Analizując dane o sekwencjach wykonywanych czynności, możemy dostrzec pewne wzorce postępowania i wykorzystać je do poprawy działania organizacji przedsiębiorstwa. Analiza rzeczywistych danych jest lepszym podejściem niż tworzenie abstrakcyjnych modeli i opisów procedur, które są tak popularne szczególnie w dużych firmach, ale które szybko się dezaktualizują, bo życie zmienia się szybciej niż procedury

MAPY MÓRZA I MAPY ORGANIZACJI

Światowa gospodarka w XIX wieku była w dużej mierze oparta na transporcie towarów drogą morską. Wszystkie statki pod banderą Stanów Zjednoczonych miały za zadanie zapisywać w dziennikach pokładowych dane dotyczące położenia, wiatru i prądów morskich. Tysiące dzienników pokładowych przechowywano w Obserwatorium Morskim USA. Niestety, nikt do nich nie zaglądał, a w pewnym momencie zastawiano się nawet nad ich spalaniem. Pojawił się jednak Mathew Fontaine Maury. Ten były marynarz w 1842 r. objął kierownictwo Obserwatorium i zlecił systematyczny przegląd i analizę dzienników pokładowych. Na tej podstawie opracował ilustrowane mapy zawierające wiatry i prądy morskie oceanów, wspierające kapitanów w planowaniu tras. W 1848 r. Kapitan Jackson z okrętu W.H.D.C. Wright wykorzystał mapy podczas podróży z Baltimore do Rio de Janeiro i wrócił do portu macierzystego miesiąc wcześniej niż planował. Już w 7 lat po publikacji, mapy zaczęły przynosić 10 mln dolarów oszczędności rocznie. Współcześnie odpowiednikami okrętów są zespoły ludzi współpracujących by osiągnąć cele organizacji. Rolę dzienników pokładowych spełniają dzienniki systemów informatycznych. ■

ZDANIEM AUTORA

Zbigniew Paszkiewicz

asystent naukowy w Katedrze Technologii Informatycznych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, prowadzi blog www.eksploracjaprocesow.pl.



Analiza danych to potężne narzędzie, ale tylko wówczas, gdy jest prowadzona przez osoby kompetentne, a wnioski z niej są mądrze wykorzystywane. Zachęcam każdą organizację, aby zabrała do danych, które „starczej się” w jej bazach danych. Konfrontacja rzeczywistości zapisanej w tych danych z teoretycznym wyobrażeniem o działaniu organizacji zawsze stanowi bardzo dużą wartość i dostarcza niepodważalnych argumentów dla podejmowanych decyzji usprawniających jej działanie. Metody analityki biznesowej, w tym metody eksploracji procesów, są użyteczne głównie w średnich i dużych organizacjach. Obecnie z eksploracji procesów skorzystało już wiele organizacji, od przedsiębiorstw produkcyjnych, przez firmy usługowe, do szpitali i urzędów. Eksploracja procesów zawsze prowadzi do zderzenia wyobrażeń o działaniu organizacji z obrazem faktycznego jej działania. To zderzenie jest zawsze ciekawe i prawie zawsze zaskakujące. ■

Jaki jest cel

Zakres analizowanych danych zależy od celu, jaki chce się osiągnąć. W praktyce w dziennikach zdarzeń każda czynność jest opisana przez kilkadziesiąt atrybutów, takich jak: czas rozpoczęcia i zakończenia, wykonawca

czynności, miejsce wykonania przedsiębiorstwa produkcyjnych, przez firmy usługowe, do szpitali i urzędów. Eksploracja procesów zawsze prowadzi do zderzenia wyobrażeń o działaniu organizacji z obrazem faktycznego jej działania. To zderzenie jest zawsze ciekawe i zaskakujące. ■

—Zbigniew Paszkiewicz