

Informační systém pro řízení procesů

WOIS – Workflow Oriented Information System

Blanka Hrušková

Sotva se dnes podaří při čtení IT časopisu nenarazit na článek o BPM (business process management) a workflow, jakožto prostředku na jeho podporu. Módním hitem stalo se slovo proces – procesní řízení, procesní analýza, narovnávání podnikových procesů, procesně orientovaný software. Pamatuji dobu, kdy hovoříc o produktu WOIS jako o procesně orientovaném systému, neboť ničím jiným není, jako bych se dopouštěla něčeho neslušného. Obléknout si „mini“ v době, kdy je předepsána „lady“ délka, se nemusí setkat s pochopením, i když odhaluje perfektní nohy.

Avšak současnost procesům přeje. Chápe-me, že fakturace je proces, vyřizování obchodního případu je proces, schvalování dokumentu a jeho oběh po firmě je proces, který jako takový má někde začátek a konec a stanovenou posloupnost kroků a pravidel, jak se od startu dostat k cíli. Vnímáme již jako samozřejmost, že proces obvykle probíhá napříč organizační strukturou (čili více než jedním oddělením) a očekáváme, že software bude tuto realitu respektovat. Nemusíme se ale spokojit s tím, že si ve firmě pomocí workflow zefektivníme oběh dokumentů a jejich schvalování, eventuálně se vzepneme k tomu, že si trochu zpřehledníme vyřizování obchodních případů a budeme jásat nad tím, že se pracovníci při spuštění aplikace zobrazí úkolovník upozorňující na časovou naléhavost řešení, popřípadě ho animovaný vztyčený prst pokárá za zmeškané termíny, přičemž proces běžící na pozadí pošle upozornění jeho vedoucímu. Nechci snižovat význam výše zmíněného, ale nezaškodí pomyslet na komplexní integraci a zavést opravdu automatizované řízení i velmi složitých a rozsáhlých procesů. K tomu je třeba software, který umožní nejen:

- snadno navrhovat a popisovat procesy a pravidla rozhodování, nejlépe v grafickém prostředí,
 - detailně sledovat postup vyřízení jakéhokoli případu (včetně historie),
 - automaticky spouštět akce na základě uplynutí času či jiných událostí,
 - rozdělovat automaticky i manuálně práce mezi účastníky procesu,
- ale zároveň zvládne svým výkonem zpracovat i zátěž desítkami tisíc položek, které denně sviští napříč firmou.

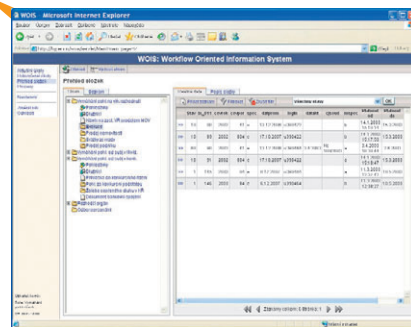
Další mnohdy opomíjenou nezbytností je účast metodika, který provede kvalitní procesní analýzu a navrhne optimální propojení jednotlivých činností tak, aby bylo možno maximum zautomatizovat, a uživatel nemusel v celé řadě standardních situací aplikaci explicitně spouštět, natož něco osobně řešit. Právě s tím má naše společnost a autoři produktu WOIS bohaté zkušenosti.

První verze produktu WOIS řešila „jednoduchý“ úkol: v rámci provozního systému, jenž byl obsluhován znakovými aplikacemi, řídit proces generování a tisku dopisů v grafickém textovém editoru přímo na tiskárně člověka spravujícího příslušnou agendu, aniž by bylo nutno nahrazovat znakové aplikace, nahrazovat terminály nebo instalovat další software na lokální počítače.

Po úspěšném zvládnutí tohoto úkolu následovala aplikace řídicí rozsáhlé procesy kontroly plateb, v jejím rámci WOIS řídí generování a tisk desítek typů právně relevantních dokumentů (zahájení správního řízení, platební výměry) a po jejich odeslání sleduje odezvy adresátů na zasláné dokumenty. V případě neuhrazení systém automaticky zakládá právní případy vymáhání pohledávek a předává je k vyřízení právnímu oddělení. Právní oddělení má ihned k dispozici související informace o dlužníkově, přehled o postupu vyřizování případu v oddělení plateb a náhled všech dokumentů generovaných v rámci procesu kontroly. Oddělení plateb, má-li k tomu nastavena práva, může sledovat, v jakém stadiu je proces vymáhání.

Produkt WOIS lze řídit procesy libovolné složitosti a věcné náplně. V praxi je nasazen především pro účely robustního

zautomatizování mnohačetných a různorodých administrativních procesů. Jednotlivé procesy jsou navrženy, popsány a následně řízeny prostřednictvím struktur uložených v databázi metadat. Toto řešení umožňuje respektovat vysokou frekvenci změn v organizaci práce a různorodost způsobu práce v jednotlivých agendách. Změny lze provádět



přímo v produkčním prostředí a je zajištěno zachování běžících procesů. Popisy procesů může metodik snadno upravovat pomocí návrhu v grafickém prostředí. Rozhraním pro přenos dat i metadat je XML, takže grafický návrh procesu lze importovat do produktu WOIS i z jiného prostředí (například z produktu ARIS či dalších CASE nástrojů).

Od svého vzniku prodělal WOIS řadu inovací, takže například původní generování dokumentů do grafického editoru je nyní nahrazeno použitím XSL šablon a generováním do formátu PDF.

V situaci, kdy se v systému nastartují desetitisíce kontrolních procesů, s klasickým úkolovníkem, v němž pracovník řeší případy ručně a jednotlivě, sotva vystačíme. Toto velké množství položek v procesech řízených produktem WOIS vyžaduje možnost dávkového (jak ručního, tak automatizovaného) zpracování případů ve vytipovaných stavech a dávkové generování a tisk typových dokumentů.

Proto WOIS disponuje jak standardním (web) klientem využívaným pro klasické řešení jednotlivých úkolů, tak desktop klientem poskytujícím rozhraní pro práci s dávkami, a samozřejmě kvalitním workflow engine, který zpracování řídí.

Produktů, které nabízejí řešení na bázi workflow, je mnoho, a vybrat si není lehké. Ale nejtěžší asi je ujasnit si, k čemu nám má produkt sloužit, a nebát se popustit uzdu fantazii. Mysleme na to, co skutečně potřebujeme vyřešit, nikoli jen na to, jaká připravená řešení nám produkty nabízejí. ■

Autorka článku je vedoucí projektu ve společnosti Komix.