

Folyamatmenedzsment

Prof. Dr. Budai Balázs PhD.
egyetemi tanár

budai.balazs@uni-nke.hu
+36-20-966-0454



**Terminológiai
alapok**

Folyamatleírás

**A folyamatmenedzsment
informatikai
támogatása**

Terminológiai alapok

emberi döntés – AI-támogatott döntés

- **Folyamat:** szervezeti tevékenységek hosszabb, összefüggő, egymással összekapcsolódó láncolata.
- **Munkafolyamat (workflow):** informatikai támogatással megvalósított folyamat.
- **Folyamatszervezés:** a tevékenységek logikus kapcsolódásának kialakítása.
- **Folyamatmenedzsment:** számos, a szervezet folyamataival kapcsolatos feladat.

Értéklánc:

- alap (más néven: elsődleges) tevékenységek (vö.: LEAN!)
- támogató tevékenységek

Folyamatszemlélet:

- az adott szervezet alapvető működési logikáját leképező folyamatokra épülő szervezeti és irányítási struktúrát alakítsanak ki,
- illetőleg a korszerű informatikai rendszerek adta lehetőségeket is kihasználva biztosítsák a szervezeten belüli és a szervezeten átívelő folyamatok eredményes és hatékony megvalósítását.

Folyamat-típusok

- Irányítási folyamatok
- Alapfolyamatok
- Támogató folyamatok
- Szervezeten átívelő folyamatok



Beszerezési mintafolyamat

A szervezeteken átívelő folyamatok:

- **vertikális:**
 - pl. főlérendelt (felügyeleti) szervekkel való együttműködés,
 - alárendelt (felügyelt) szervezetekhez való kapcsolódás,
- **horizontális:**
 - pl. hasonló vagy kapcsolódó alaptevékenységet végző szervezetekkel való együttműködés, információcsere, folyamat input / output kapcsolat.

Folyamathierarchia

- **Fő folyamat** – pl.: Gazdasági és humán adminisztráció
- **Folyamatcsoport** – pl.: Bérszámfejtés, munkaügy
- **Folyamat** – pl.: Munkavégzéssel és -idővel kapcsolatos adminisztráció
- **Részfolyamat** – pl.: Szabadságolás adminisztrációja
- **Tevékenység** – pl.: Szabadság „kiírása”
- **Művelet** – pl.: Szabadságigénylési adatok kitöltése a dolgozó által

Módszertani eszközök:

- folyamatábrák
- folyamattérképek
- folyamattáblák

Feltérési eszközök:

- interjú / kérdőív
- munkanap fényképezés
- ügymenet vizsgálat
- dokumentum elemzés
- szabályzatok (jogszabályok)
- stb.

Közigazgatási alapfolyamatok

Folyamatmenedzsment 2.0

Terminológiai alapok

emberi döntés → AI-támogatott döntés

- **Folyamat:** szervezeti tevékenységek hosszabb, összefüggő, egymással összekapcsolódó láncolata.
- **Munkafolyamat (workflow):** informatikai támogatással megvalósított folyamat.
- **Folyamatszervezés:** a tevékenységek logikus kapcsolódásának kialakítása.
- **Folyamatmenedzsment:** számos, a szervezet folyamataival kapcsolatos feladat.

Értéklánc:

- alap (más néven: elsődleges) tevékenységek (vö.: LEAN!)
- támogató tevékenységek

Folyamatszemplélet:

- az adott szervezet alapvető működési logikáját leképező folyamatokra épülő szervezeti és irányítási struktúrát alakítsanak ki,
- illetőleg a korszerű informatikai rendszerek adta lehetőségeket is kihasználva biztosítsák a szervezeten belüli és a szervezeten átívelő folyamatok eredményes és hatékony megvalósítását.

Folyamat-típusok

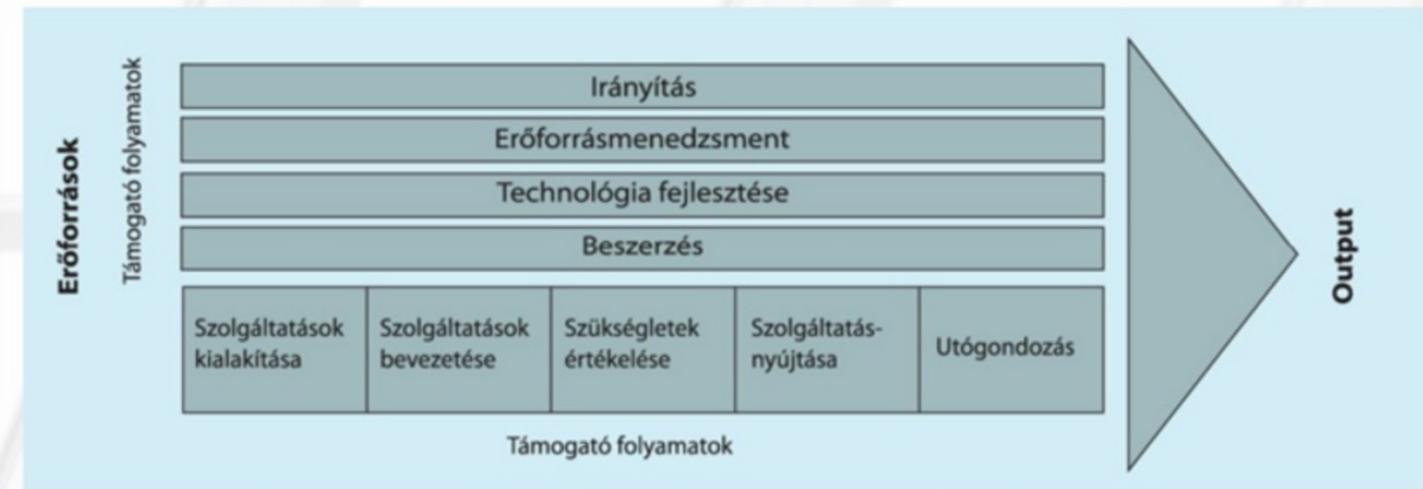
Irányítási folyamatok
Alapfolyamatok
Támogató folyamatok



Folyamathierarchia

Folyamat-típusok

- Irányítási folyamatok
- Alapfolyamatok
- Támogató folyamatok
- Szervezeten átívelő folyamatok



Beszerzési
mintaflowamat

Igény
jelentkezése,
jelzése

Igény
engedélyezése

Beszerzés /
lehívás

Teljesítés
igazolása

Pénzügyi
teljesítés

Keretgazdai
kötelezettségvállalás

Nyitott
megrendelés

Szakterületi, szakmai
teljesítésigazolás
az iktatott,
számlakísérővel
ellátott számlára

Keretgazdai
utalványozás

Kötelezettségvállalás
ellenjegyzése a
Gazd. igazgatóságon

Utalványozás
ellenjegyzése a
Gazdasági
Igazgatóságon

Érvényesítés,
alaki, tartalmi
megfelelőség

Banki átutalás,
fizetés

Beszerzési mintafolyamat

Beszerzési mintafolyamat

A szervezeteken átívelő folyamatok:

- **vertikális:**

- pl. fölérendelt (felügyeleti) szervekkel való együttműködés,
- alárendelt (felügyelt) szervezetekhez való kapcsolódás,

- **horizontális:**

- pl. hasonló vagy kapcsolódó alaptervékenységet végző szervezetekkel való együttműködés, információcsere, folyamati input / output kapcsolat.

Mó

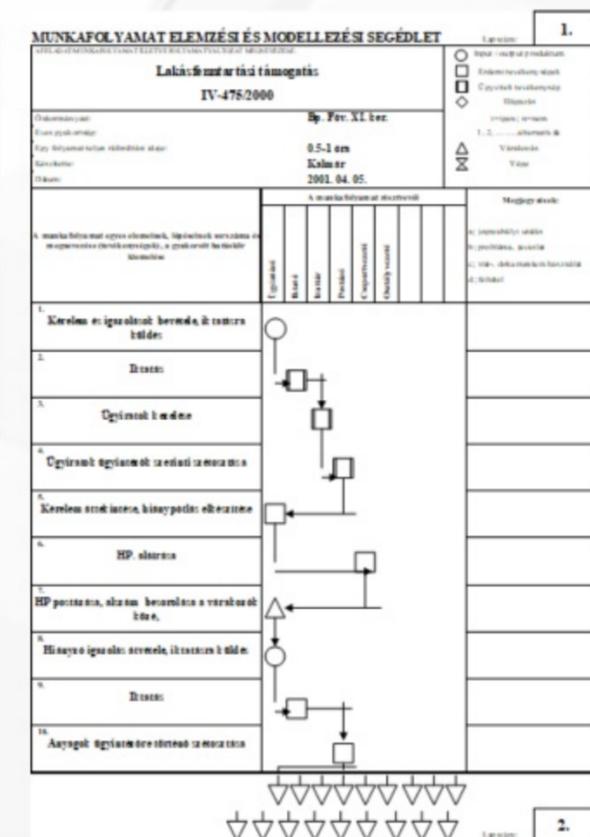
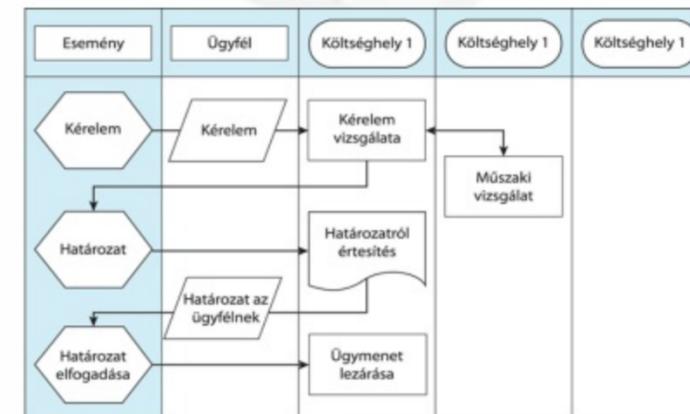
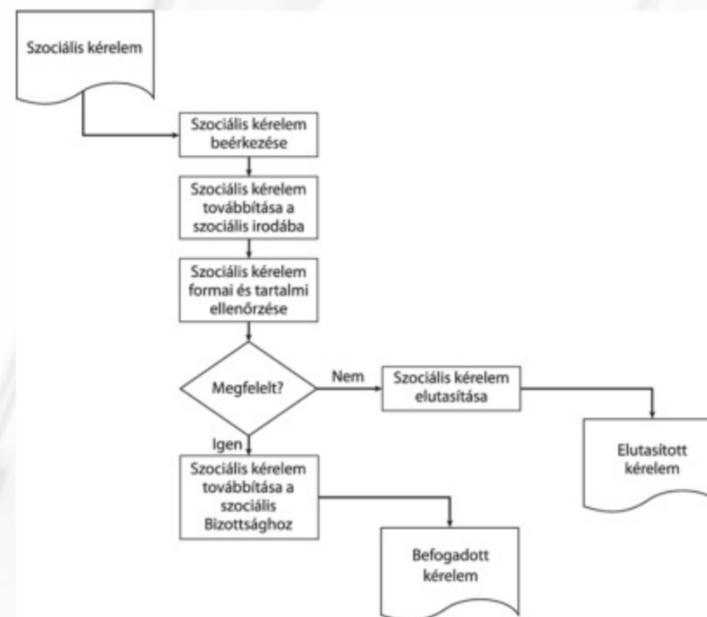
Fe

Folyamathierarchia

- **Fő folyamat** – pl.: *Gazdasági és humán adminisztráció*
- **Folyamatcsoport** – pl.: *Bérszámfejtés, munkaügy*
- **Folyamat** – pl.: *Munkavégzéssel és -idővel kapcsolatos adminisztráció*
- **Részfolyamat** – pl.: *Szabadságolás adminisztrációja*
- **Tevékenység** – pl.: *Szabadság „kiírása”*
- **Művelet** – pl.: *Szabadságigénylési adatok kitöltése a dolgozó által*

Módszertani eszközök:

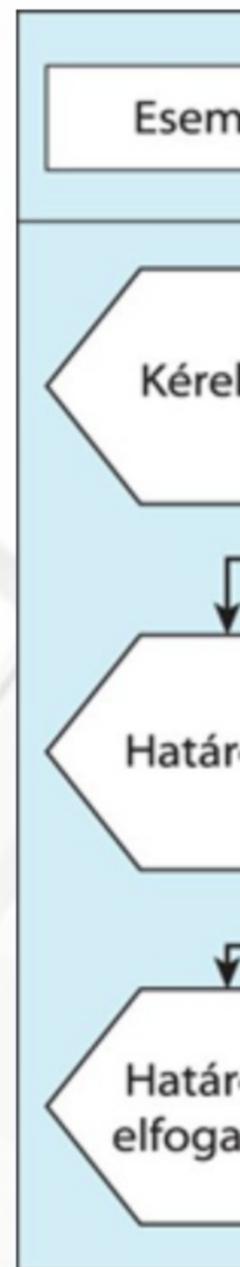
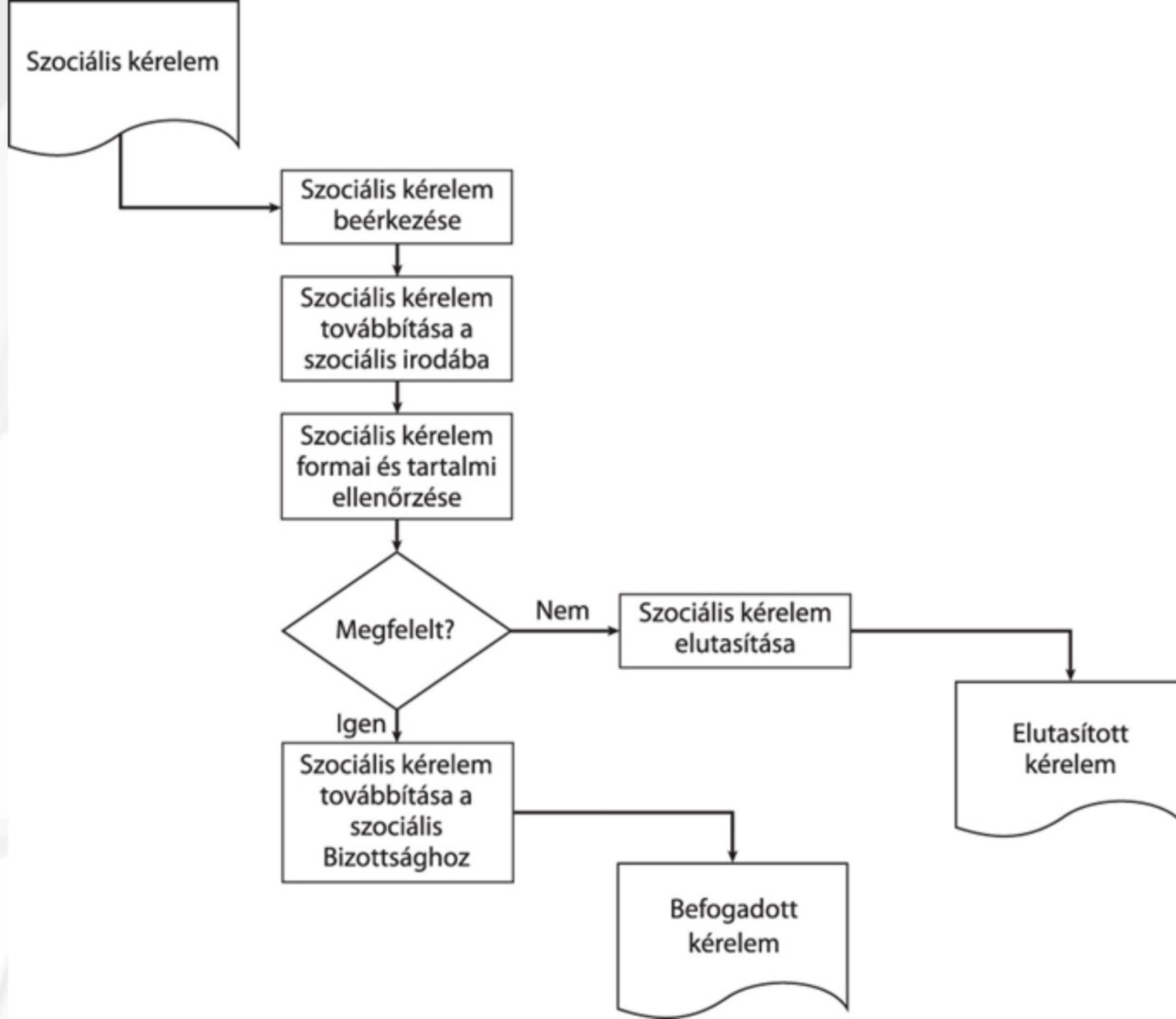
- **folyamatábrák**
- **folyamattérképek**
- **folyamattáblák**

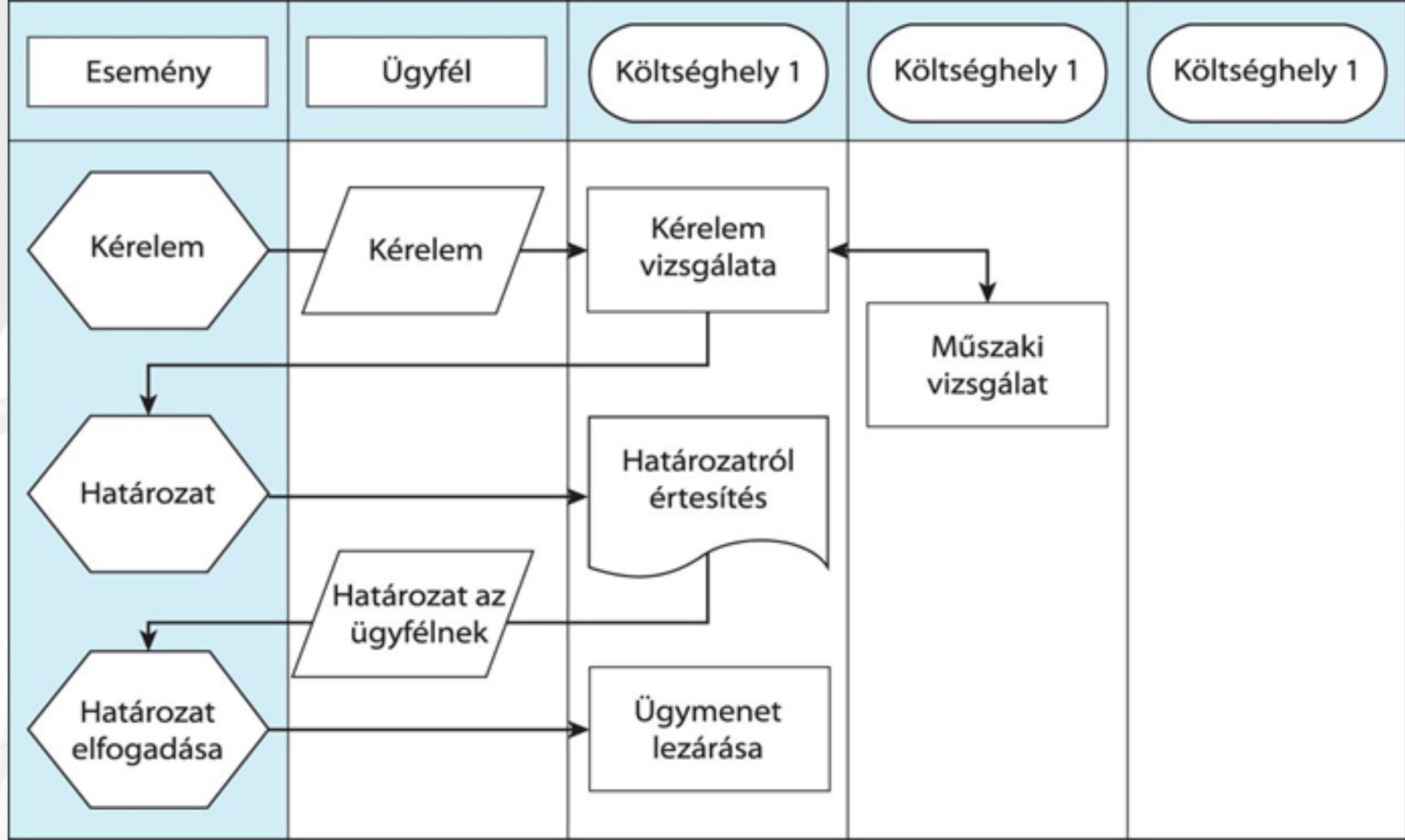


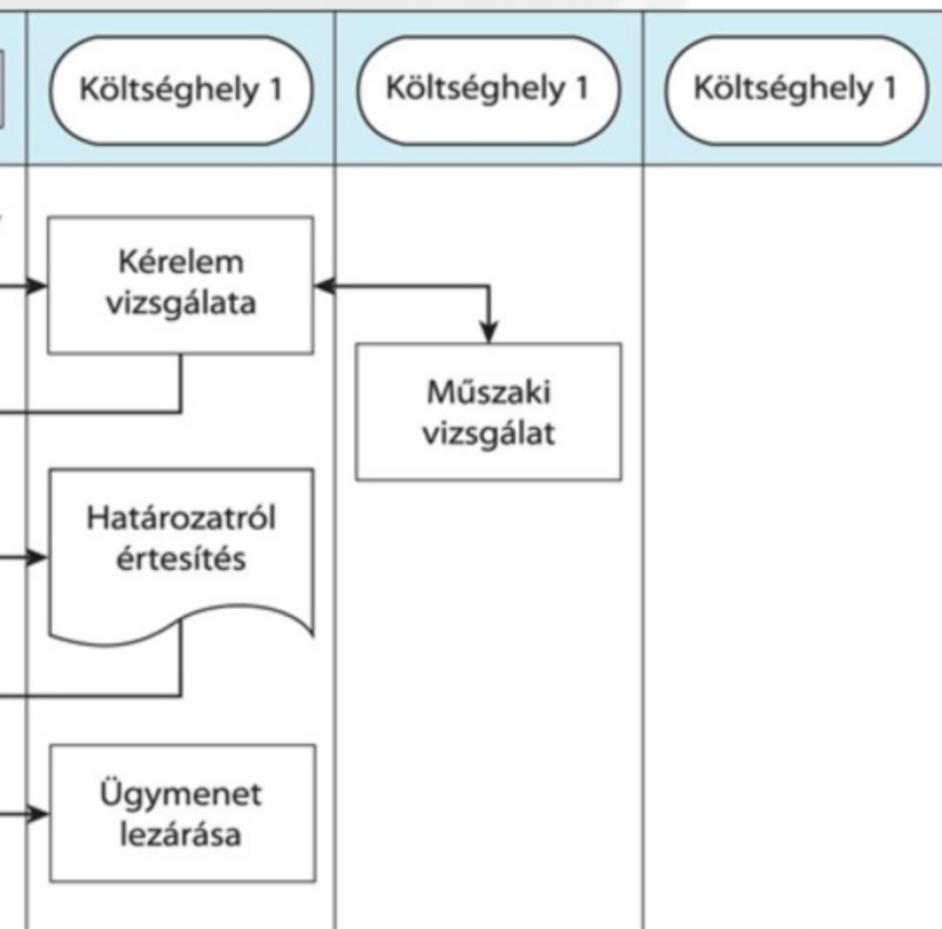
Feltárási eszközök:

ök:

k







MUNKAFOLYAMAT ELEMZÉSI ÉS MODELLEZÉSI SEGÉDLET

Lap szám:

1.

Lakásfelújítási támogatás
IV-475/2000

Örökmánus: **Bp. Főv. XI. ker.**
Éves gyak. oróds: **0.5-1 óra**
Egy folyamat teljes időtartam: **Kalmár**
Készítette: **2001. 04. 05.**
Érték:

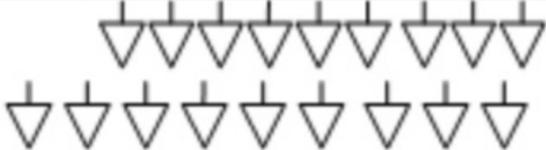
A munka folyamat egyes elemeinek, lépéseinek sorozása és megnevezése (tervük sorozatok), a gyakorlati hatáskör leírása	A munka folyamat résztervei						Megjegyzések:
	Ügyintézés	Biztosít	Itatás	Postázás	Csapatvezetés	Ügyintézés	
1. Kérelem és igazolások bevétele, íktatás küldés							
2. Itatás							
3. Ügyintézés küldés							
4. Ügyintézés ügyintézők szociális szociális							
5. Kérelem státusz ellenőrzés, hiányosságok elhárítása							
6. HP. aláírás							
7. HP postázás, aláírás becsomagolás a várakozók köré							
8. Hiányzó igazolások bevétele, íktatás küldés							
9. Itatás							
10. Anyagok ügyintézőre történő szociális							

Legend:

- Input / output produktum
- Eredeti tevékenység
- ◻ Újított tevékenység
- ◇ Előzetes
- Igen; nem
- 1, 2, ... alternatívák
- △ Várakozás
- ⊗ Vége

Megjegyzések:

- a; jogszabályi utalás
- b; probléma, javaslat
- c; irat-, dokumentum használata
- d; feltétel



Lap szám:

2.

Feltárási eszközök:

- interjú / kérdőív
- munkanap fényképezés
- ügymenet vizsgálat
- dokumentum elemzés
- szabályzatok (jogszabályok)
- stb.

Közigazgatási alapfolyamatok

Jellemző alaptevékenységek:

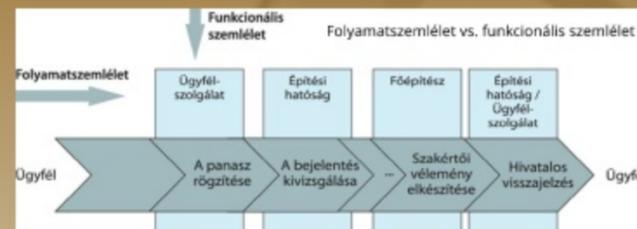
- ágazati stratégiaalkotás,
- koordináció,
- hatósági tevékenységek,
- közszolgáltatás szervezése, nyújtása,
- rendvédelmi tevékenység, rendeletalkotás.

A közigazgatás kettős rendeltetése:

- döntések előkészítése
- döntések végrehajtása

Feladat ellátási tevékenységek:

- közhatalmi
- közvetlen igazgatási



Cél: adminisztratív terhek csökkentése (Hatásai ügyfélnél és szervezetnél)

- Adminisztratív terhek: döntően azért merülnek fel a vállalatoknál, mert jogszabályi előírást kell teljesíteniük.
- Hatásvizsgálat!

Standard költségmodell (SCM):

- idő
- számosság
- gyakoriság
- közvetlen költségek

Közigazgatási alapfolyamatok

Jellemző alaptevékenységek:

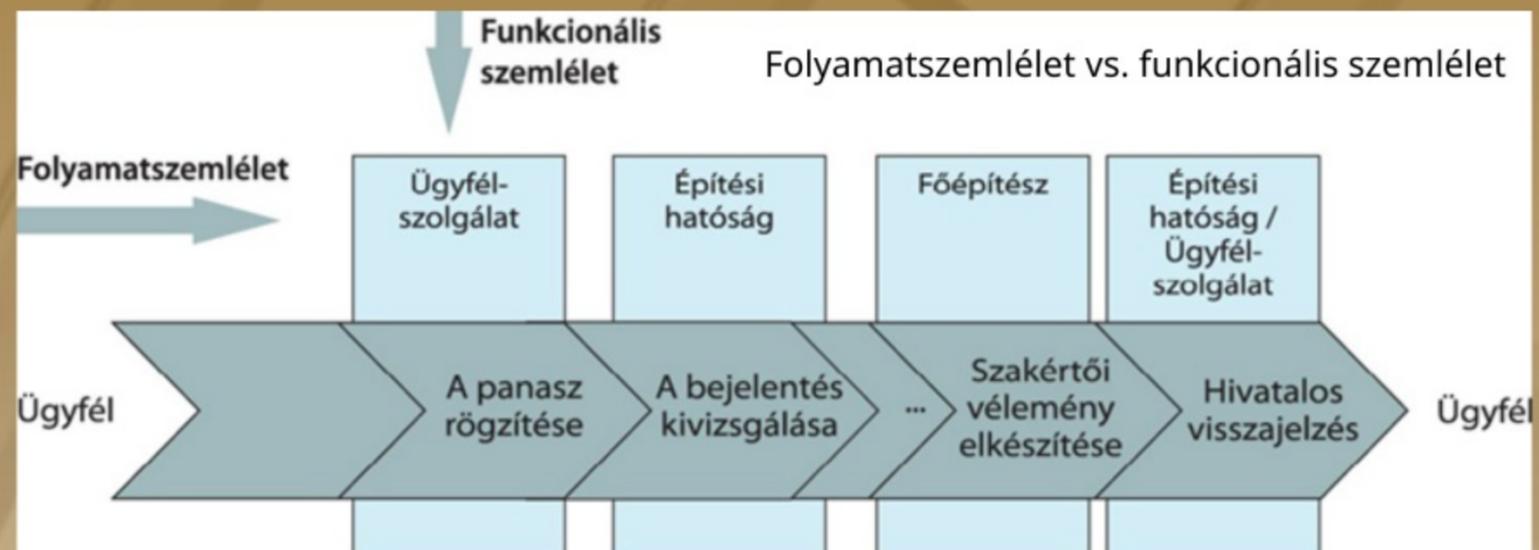
- ágazati stratégiaalkotás,
- koordináció,
- hatósági tevékenységek,
- közszolgáltatás szervezése, nyújtása,
- rendvédelmi tevékenység, rendeletalkotás.

A közigazgatás kettős rendeltetése:

- döntések előkészítése
- döntések végrehajtása

Feladat ellátási tevékenységek:

- közhatalmi
- közvetlen igazgatási



Előzetes hatásköri tevékenységek.

- közhatalmi
- közvetlen igazgatási

Cél: adminisztratív terhek csökkentése (Hatásai ügyfélnél és szervezetnél)

- Adminisztratív terhek: döntően azért merülnek fel a vállalatoknál, mert jogszabályi előírást kell teljesíteniük.
- Hatásvizsgálat!

Standard költségmodell (SCM):

- idő
- számosság
- gyakoriság
- közvetlen költségek

Terminológiai alapok

emberi döntés – AI-támogatott döntés

- **Folyamat:** szervezeti tevékenységek hosszabb, összefüggő, egymással összekapcsolódó láncolata.
- **Munkafolyamat (workflow):** informatikai támogatással megvalósított folyamat.
- **Folyamatszervezés:** a tevékenységek logikus kapcsolódásának kialakítása.
- **Folyamatmenedzsment:** számos, a szervezet folyamataival kapcsolatos feladat.

Értéklánc:

- alap (más néven: elsődleges) tevékenységek (vö.: LEAN!)
- támogató tevékenységek

Folyamatszemlélet:

- az adott szervezet alapvető működési logikáját leképező folyamatokra épülő szervezeti és irányítási struktúrát alakítsanak ki,
- illetőleg a korszerű informatikai rendszerek adta lehetőségeket is kihasználva biztosítsák a szervezeten belüli és a szervezeten átívelő folyamatok eredményes és hatékony megvalósítását.

Folyamat-típusok

- Irányítási folyamatok
- Alapfolyamatok
- Támogató folyamatok
- Szervezeten átívelő folyamatok



Beszerezési mintafolyamat

A szervezeteken átívelő folyamatok:

- **vertikális:**
 - pl. főlérendelt (felügyeleti) szervekkel való együttműködés,
 - alárendelt (felügyelt) szervezetekhez való kapcsolódás,
- **horizontális:**
 - pl. hasonló vagy kapcsolódó alaptevékenységet végző szervezetekkel való együttműködés, információcsere, folyamat input / output kapcsolat.

Folyamathierarchia

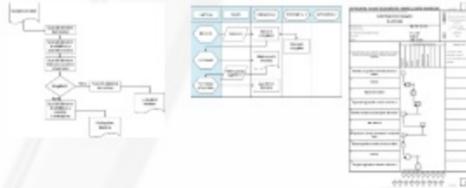
- **Fő folyamat** – pl.: Gazdasági és humán adminisztráció
- **Folyamatcsoport** – pl.: Bérszámfejtés, munkaügy
- **Folyamat** – pl.: Munkavégzéssel és -idővel kapcsolatos adminisztráció
- **Részfolyamat** – pl.: Szabadságolás adminisztrációja
- **Tevékenység** – pl.: Szabadság „kiírása”
- **Művelet** – pl.: Szabadságigénylési adatok kitöltése a dolgozó által

Módszertani eszközök:

- folyamatábrák
- folyamattérképek
- folyamatábrák

Feltárási eszközök:

- interjú / kérdőív
- munkanap fényképezés
- ügymenet vizsgálat
- dokumentum elemzés
- szabályzatok (jogszabályok)
- stb.



Folyamatmenedzsment
2.0

Közigazgatási
alapfolyamatok

Folyamatmenedzsment 2.0

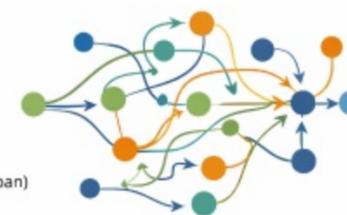
emberi döntés → AI-támogatott döntés

Klasszikus BPM	Digitális BPM
Szabályalapú	Adatvezérelt
Manuális / emberi	Automatizált
Szervezeti	Platform-alapú
Reaktív	Prediktív

Process mining

Ideális folyamat

Valós folyamat



Folyamatok a valóságban (nem a szabályzatban)

- eseménynaplók (logok) elemzése
- tényleges folyamatútvonalak feltárása
- eltérések az ideális folyamattól
- szűk keresztmetszetek (bottleneck-ek)
- variánsok azonosítása

Folyamatmenedzsment 2.0

emberi döntés → AI-támogatott döntés

Klasszikus BPM

Szabályalapú

Manuális / emberi

Szervezeti

Reaktív

Digitális BPM

Adatvezérelt

Automatizált

Platform-alapú

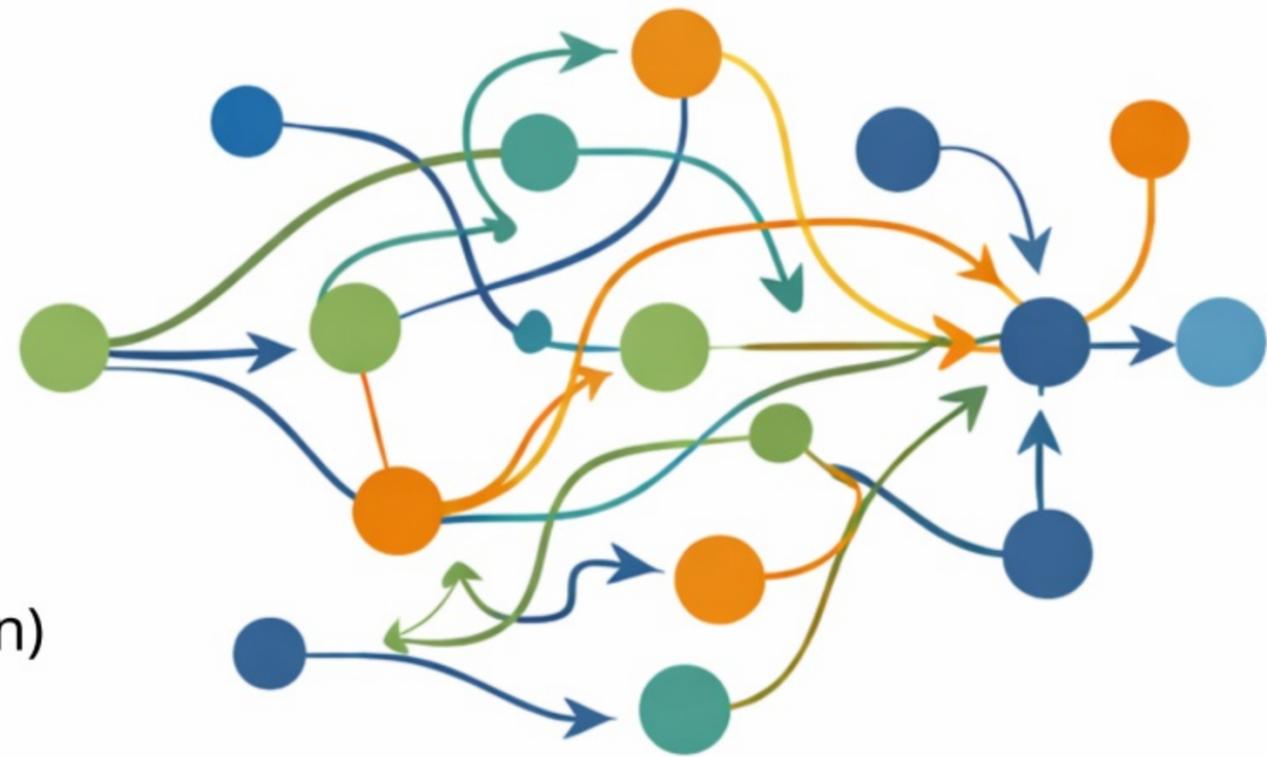
Prediktív

Process mining

Ideális folyamat



Valós folyamat



Folyamatok a valóságban (nem a szabályzatban)

- eseménynaplók (logok) elemzése
- tényleges folyamatútvonalak feltárása
- eltérések az ideális folyamattól
- szűk keresztmetszetek (bottleneck-ek)
- variánsok azonosítása

Terminológiai alapok

emberi döntés – AI-támogatott döntés

- **Folyamat:** szervezeti tevékenységek hosszabb, összefüggő, egymással összekapcsolódó láncolata.
- **Munkafolyamat (workflow):** informatikai támogatással megvalósított folyamat.
- **Folyamatszervezés:** a tevékenységek logikus kapcsolódásának kialakítása.
- **Folyamatmenedzsment:** számos, a szervezet folyamataival kapcsolatos feladat.

Értéklánc:

- alap (más néven: elsődleges) tevékenységek (vö.: LEAN!)
- támogató tevékenységek

Folyamatszemlélet:

- az adott szervezet alapvető működési logikáját leképező folyamatokra épülő szervezeti és irányítási struktúrát alakítsanak ki,
- illetőleg a korszerű informatikai rendszerek adta lehetőségeket is kihasználva biztosítsák a szervezeten belüli és a szervezeten átívelő folyamatok eredményes és hatékony megvalósítását.

Folyamat-típusok

- Irányítási folyamatok
- Alapfolyamatok
- Támogató folyamatok
- Szervezeten átívelő folyamatok



Beszerezési mintafolyamat

A szervezeteken átívelő folyamatok:

- **vertikális:**
 - pl. főlérendelt (felügyeleti) szervekkel való együttműködés,
 - alárendelt (felügyelt) szervezetekhez való kapcsolódás,
- **horizontális:**
 - pl. hasonló vagy kapcsolódó alaptevékenységet végző szervezetekkel való együttműködés, információcsere, folyamat input / output kapcsolat.

Folyamathierarchia

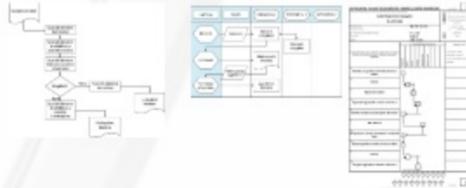
- **Fő folyamat** – pl.: Gazdasági és humán adminisztráció
- **Folyamatcsoport** – pl.: Bérszámfejtés, munkaügy
- **Folyamat** – pl.: Munkavégzéssel és -idővel kapcsolatos adminisztráció
- **Részfolyamat** – pl.: Szabadságolás adminisztrációja
- **Tevékenység** – pl.: Szabadság „kiírása”
- **Művelet** – pl.: Szabadságigénylési adatok kitöltése a dolgozó által

Módszertani eszközök:

- folyamatábrák
- folyamattérképek
- folyamattáblák

Feltárási eszközök:

- interjú / kérdőív
- munkanap fényképezés
- ügymenet vizsgálat
- dokumentum elemzés
- szabályzatok (jogszabályok)
- stb.



Folyamatmenedzsment
2.0

Közigazgatási
alapfolyamatok

Folyamatmenedzsment

Prof. Dr. Budai Balázs PhD.
egyetemi tanár

budai.balazs@uni-nke.hu
+36-20-966-0454



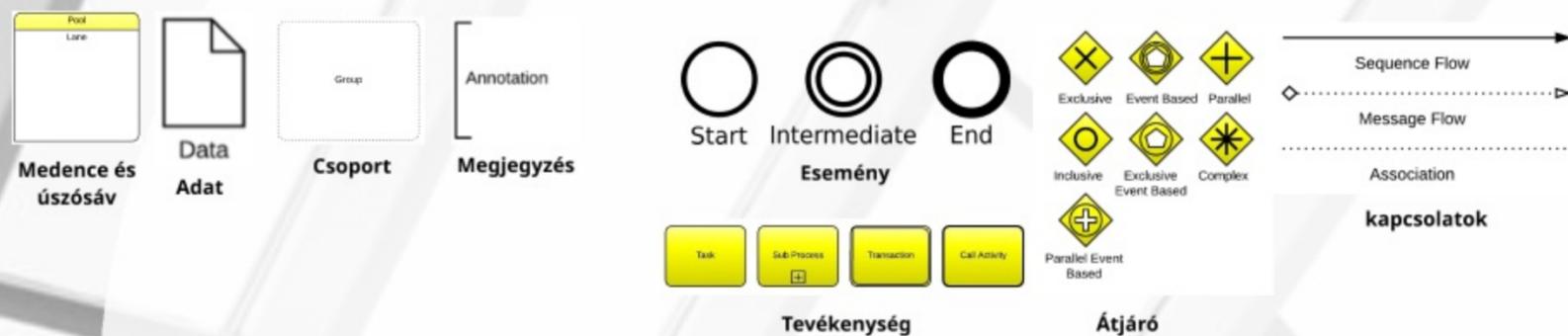
**Terminológiai
alapok**

Folyamatleírás

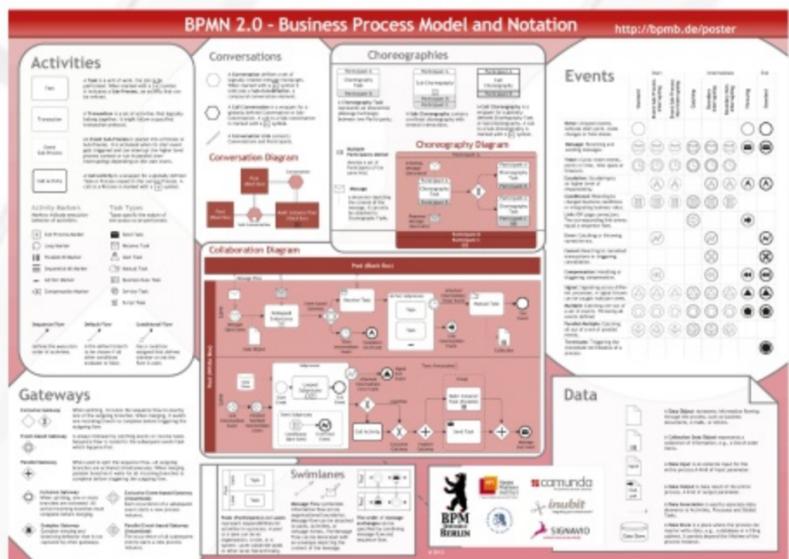
**A folyamatmenedzsment
informatikai
támogatása**

Folyamatleírás (modellezés)

BPMN módszertan alapján



Folyamat vs. ügyfélút



- Az ábrázolás célja:**
- munkafolyamatok tervezése,
 - működési szabályok előírása,
 - folyamatok vezérlése működés közben,
 - folyamatok monitorozása,
 - nyomon követése,
 - kiértékelés;

- Logikai függőségi viszonyok feltárása**
- **Szekvencia:** sorrendi függőség – hogyan következhetnek egymás után a feladatok;
 - **Kiválasztás:** valamilyen feltételhez kötött a végrehajtás;
 - **Párhuzamosság:** egymástól függetlenül, egyidejűleg megvalósítható feladatok;
 - **Szinkronizáció:** bizonyos feladatok csak az előzetesen, párhuzamosan végrehajtott feladatok befejezése után kezdhetők csak meg;
 - **Ciklus:** bizonyos feladatok vagy szekvenciák ismétlődése;

Az ábrázolás célja:

- munkafolyamatok tervezése,
- működési szabályok előírása,
- folyamatok vezérlése működés közben,
- folyamatok monitorozása,
- nyomon követése,
- kiértékelés;

Logikai függőségi viszonyok feltárása

- **Szekvencia:** sorrendi függőség –hogyan következhetnek egymás után a feladatok;
- **Kiválasztás:** valamilyen feltételhez kötött a végrehajtás;
- **Párhuzamosság:** egymástól függetlenül, egyidejűleg megvalósítható feladatok;
- **Szinkronizáció:** bizonyos feladatok csak az előzetesen, párhuzamosan végrehajtott feladatok befejezése után kezdhetők csak meg;
- **Ciklus:** bizonyos feladatok vagy szekvenciák ismétlődése;



Start



Intermediate



End

Esemény



Exclusive



Event Based



Parallel



Inclusive



Exclusive
Event Based



Complex



Parallel Event
Based



Sequence Flow



Message Flow



Association



Task



Sub Process



Transaction

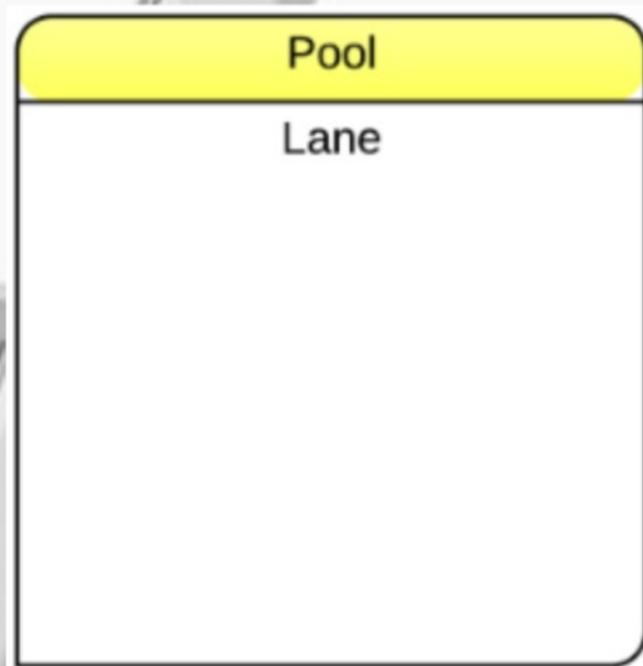


Call Activity

Tevékenység

Átjáró

kapcsolatok



**Medence és
úszósáv**



Adat



Csoport



Megjegyzés

Activities

- Task**: A Task is a unit of work, the job to be performed. When marked with a **+** symbol it indicates a **Sub-Process**, an activity that can be refined.
- Transaction**: A Transaction is a set of activities that logically belong together; it might follow a specified transaction protocol.
- Event Sub-Process**: An Event Sub-Process is placed into a Process or Sub-Process. It is activated when its start event gets triggered and can interrupt the higher level process context or run in parallel (non-interrupting) depending on the start event.
- Call Activity**: A Call Activity is a wrapper for a globally defined Task or Process reused in the current Process. A call to a Process is marked with a **+** symbol.

Activity Markers

Markers indicate execution behavior of activities:

- +** Sub-Process Marker
- ↻** Loop Marker
- |||** Parallel MI Marker
- ≡** Sequential MI Marker
- ~** Ad Hoc Marker
- ◀** Compensation Marker

Sequence Flow

defines the execution order of activities.

Default Flow

is the default branch to be chosen if all other conditions evaluate to false.

Conditional Flow

has a condition assigned that defines whether or not the flow is used.

Task Types

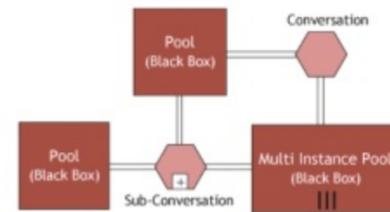
Types specify the nature of the action to be performed:

- ✉** Send Task
- ✉** Receive Task
- 👤** User Task
- 📄** Manual Task
- 📄** Business Rule Task
- 🔗** Service Task
- 📄** Script Task

Conversations

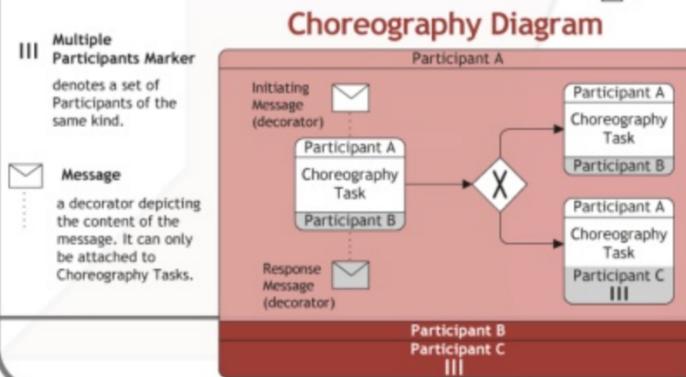
- Conversation**: A Conversation defines a set of logically related message exchanges. When marked with a **+** symbol it indicates a **Sub-Conversation**, a compound conversation element.
- Call Conversation**: A Call Conversation is a wrapper for a globally defined Conversation or Sub-Conversation. A call to a Sub-conversation is marked with a **+** symbol.
- Conversation Link**: A Conversation Link connects Conversations and Participants.

Conversation Diagram

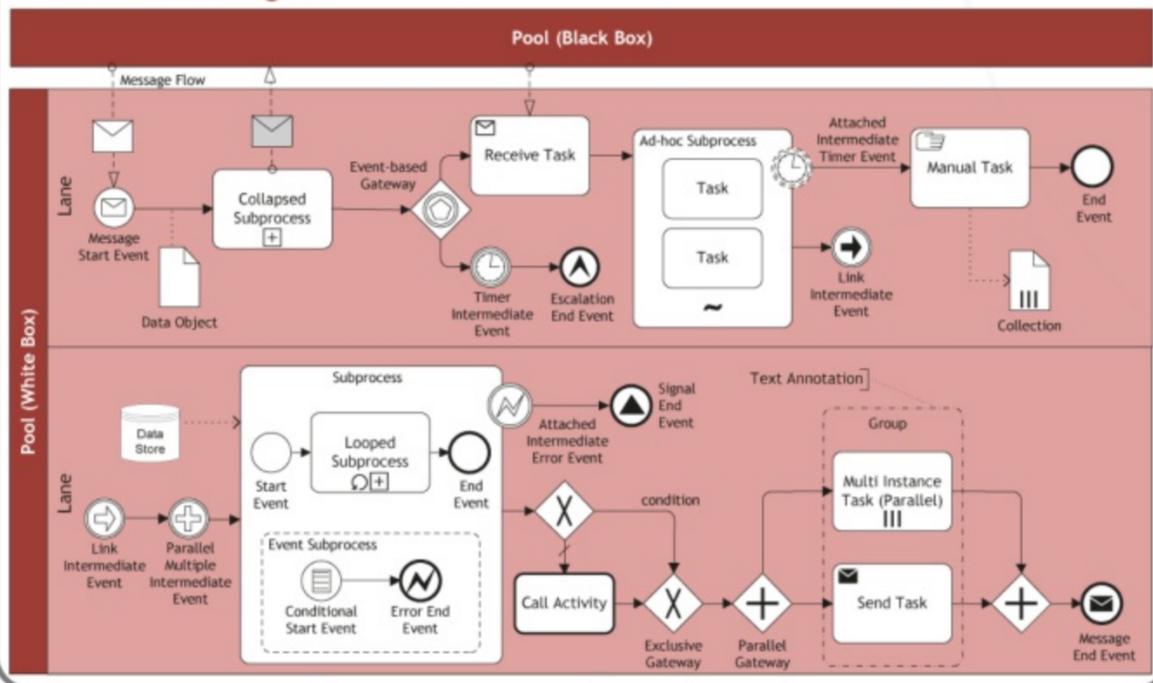


Choreographies

- Participant A**: Choreography Task
- Participant B**: Sub-Choreography
- Participant A**: Call Choreography
- Participant B**: Sub-Choreography



Collaboration Diagram



Swimlanes



Pools (Participants) and Lanes represent responsibilities for activities in a process. A pool or a lane can be an organization, a role, or a system. Lanes subdivide pools or other lanes hierarchically.

Message Flow symbolizes information flow across organizational boundaries. Message flow can be attached to pools, activities, or message events. The Message Flow can be decorated with an envelope depicting the content of the message.

The order of message exchanges can be specified by combining message flow and sequence flow.

Events

	Start	Intermediate	End
Standard	○	○	○
Event Sub-Process Interrupting	⊖	⊖	⊖
Event Sub-Process Non-Interrupting	⊕	⊕	⊕
Catching	⊖	⊖	⊖
Boundary Interrupting	⊖	⊖	⊖
Boundary Non-Interrupting	⊕	⊕	⊕
Throwing	⊖	⊖	⊖
Standard	○	○	○
None : Untyped events, indicate start point, state changes or final states.	○	○	○
Message : Receiving and sending messages.	✉	✉	✉
Timer : Cyclic timer events, points in time, time spans or timeouts.	🕒	🕒	🕒
Escalation : Escalating to an higher level of responsibility.	⚠	⚠	⚠
Conditional : Reacting to changed business conditions or integrating business rules.	📄	📄	📄
Link : Off-page connectors. Two corresponding link events equal a sequence flow.	↔	↔	↔
Error : Catching or throwing named errors.	⚡	⚡	⚡
Cancel : Reacting to cancelled transactions or triggering cancellation.	✖	✖	✖
Compensation : Handling or triggering compensation.	⏪	⏪	⏪
Signal : Signalling across different processes. A signal thrown can be caught multiple times.	📡	📡	📡
Multiple : Catching one out of a set of events. Throwing all events defined.	⊖	⊖	⊖
Parallel Multiple : Catching all out of a set of parallel events.	⊕	⊕	⊕
Terminate : Triggering the immediate termination of a process.	⦿	⦿	⦿

Data

- Data Object**: A Data Object represents information flowing through the process, such as business documents, e-mails, or letters.
- Collection Data Object**: A Collection Data Object represents a collection of information, e.g., a list of order items.
- Data Input**: A Data Input is an external input for the entire process. A kind of input parameter.
- Data Output**: A Data Output is data result of the entire process. A kind of output parameter.
- Data Association**: A Data Association is used to associate data elements to Activities, Processes and Global Tasks.
- Data Store**: A Data Store is a place where the process can read or write data, e.g., a database or a filing cabinet. It persists beyond the lifetime of the process instance.



Folyamat vs. ügyfélút

Belső logika

Szervezeti nézőpont

Hatékonyság

Belső lépések

KPI

Ügyfélút (journey)

Felhasználói nézőpont

Élmény

Érintkezési pontok

Elégedettség

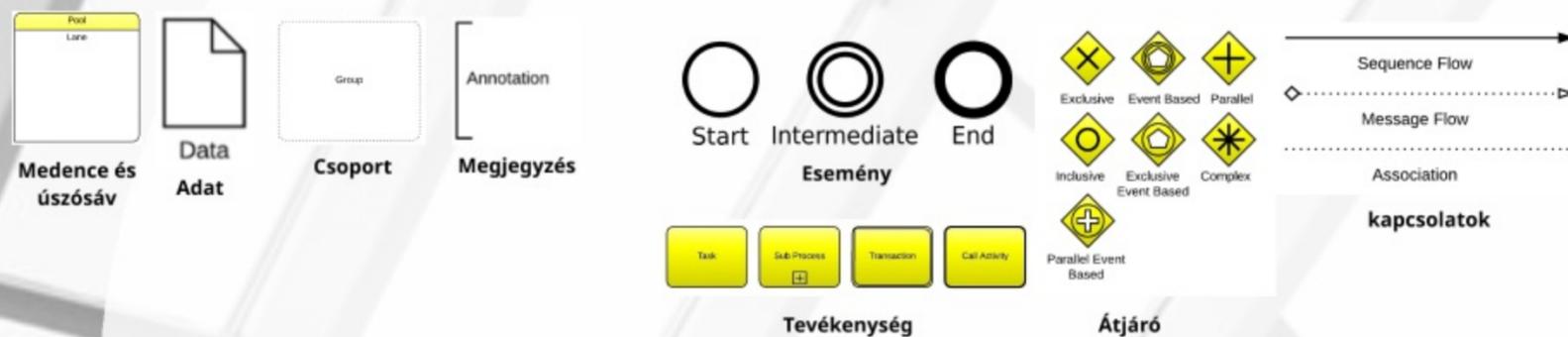
A folyamatmenedzsment hagyományosan a szervezet belső működésére fókuszál.

Az ügyfélút azt vizsgálja, hogy az ügyfél mit él meg ebből.

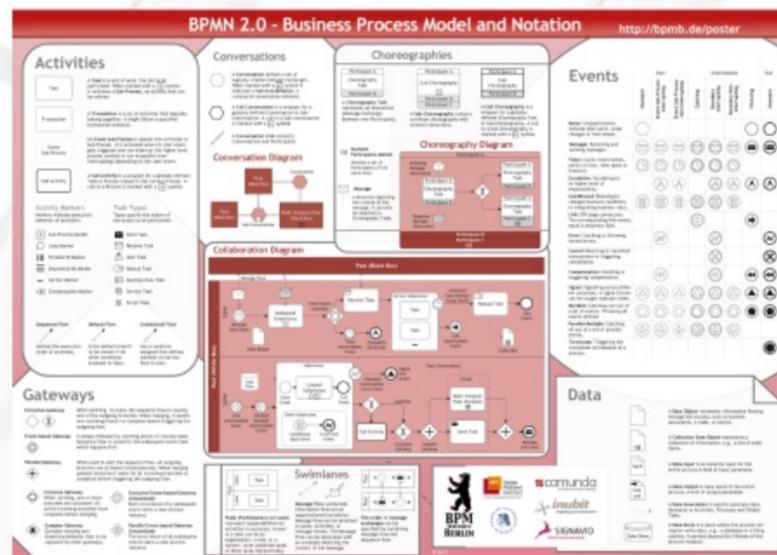
A modern közigazgatás egyik kulcskérdése, hogy ezt a kettőt hogyan tudjuk összehangolni.

Folyamatleírás (modellezés)

BPMN módszertan alapján



Folyamat vs. ügyfélút



- Az ábrázolás célja:**
- munkafolyamatok tervezése,
 - működési szabályok előírása,
 - folyamatok vezérlése működés közben,
 - folyamatok monitorozása,
 - nyomon követése,
 - kiértékelés;

- Logikai függőségi viszonyok feltárása**
- **Szekvencia:** sorrendi függőség – hogyan következhetnek egymás után a feladatok;
 - **Kiválasztás:** valamilyen feltételhez kötött a végrehajtás;
 - **Párhuzamosság:** egymástól függetlenül, egyidejűleg megvalósítható feladatok;
 - **Szinkronizáció:** bizonyos feladatok csak az előzetesen, párhuzamosan végrehajtott feladatok befejezése után kezdhetők csak meg;
 - **Ciklus:** bizonyos feladatok vagy szekvenciák ismétlődése;

Folyamatmenedzsment

Prof. Dr. Budai Balázs PhD.
egyetemi tanár

budai.balazs@uni-nke.hu
+36-20-966-0454



**Terminológiai
alapok**

Folyamatleírás

**A folyamatmenedzsment
informatikai
támogatása**

A folyamatmenedzsment informatikai támogatása

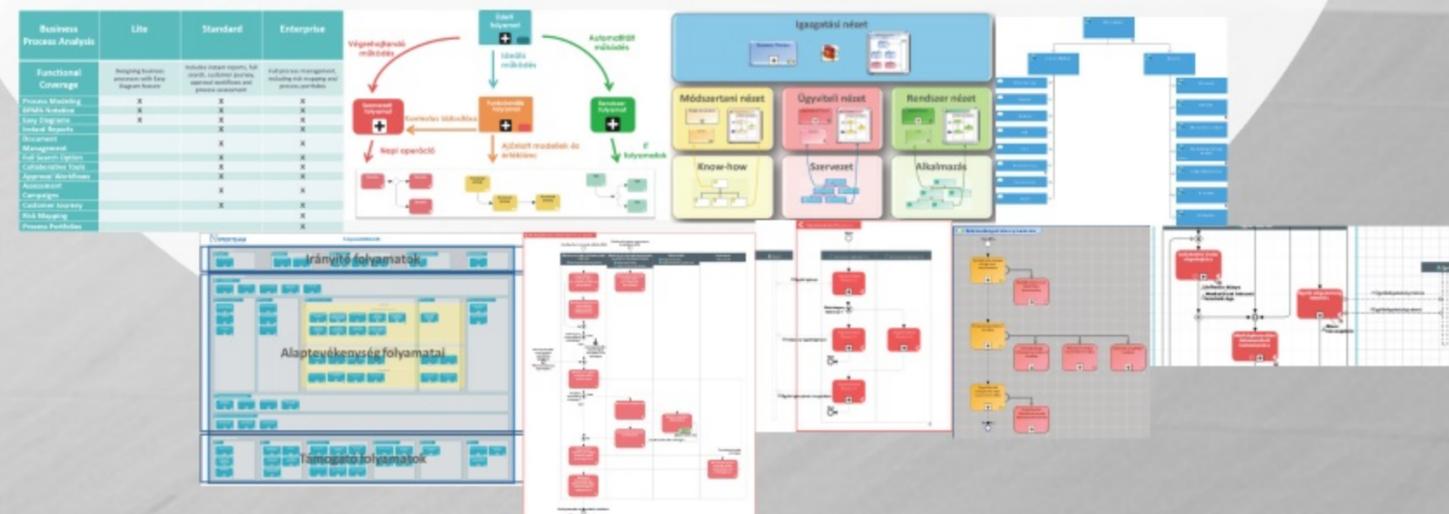
AI a folyamatokban

A támogatás legfőbb oka a változás könnyű és zökkenőmentes adaptálása

- az alapfeladatok veszélyeztetés nélküli ellátása
- a fakultatív feladatvállalás terének megállapítása
- az eljárások és szabályok (változások) könnyű átültetése, rutinná alakítása, hatályosulása (a stratégiai szinten jelentkező változások beépülése a működésbe)
- a felügyelet és ellenőrzés egyszerűbbé tétele (pl. önkormányzati intézmények közszolgáltatásainak ellenőrzése, a jegyző feladatának könnyítése)
- a folyamatok konzisztenciájának biztosítása, minőségbiztosítás.
- a kapcsolódó erőforráselemek menedzselése
- a szervezeti célok elérésének támogatása, a folyamatok teljesítményének mérése, elemzése, a folyamatok további fejlesztése

Első lépések:

- Word-Excel segítségével is alkotható folyamatmodell, de a frissítés és összefüggések (riportok) már nehezen átvezethetők
- Rendelkezésre állnak ingyenes termékek (Bizagi, Aris Express), de a funkcionalitásuk korlátozott. (Lásd: BPM Software)
- Számptalan jogdíjas: pl. Mega HOPEX



AI-augmented folyamatmenedzsment, RPA

- automatikus döntéstámogatás
- dokumentumfeldolgozás (pl. beadványok)
- anomália felismerés
- prediktív ügyintézés
- chatbot / ügyfélinterakció

Automatizált folyamatok (RPA & low-code)

- RPA (robotikus folyamatautomatizálás)
- workflow engine-ek
- low-code platformok
- „digitális ügyintéző”

A jövő folyamata: **prediktív és adaptív**

- valós idejű monitorozás
- automatikus beavatkozás
- önoptimalizáló folyamatok
- adat + AI + szabály kombináció

ADAPTÍV, INTELLIGENS KÖZIGAZGATÁS EGYIK ALAPJA

A folyamatmenedzsment informatikai támogatása

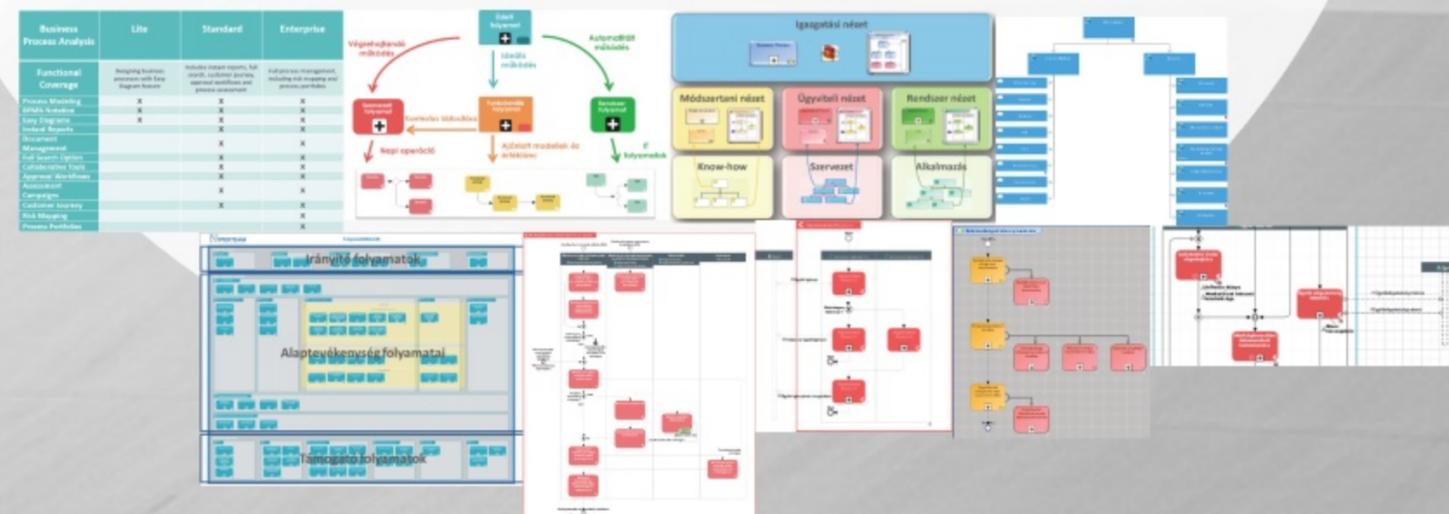
AI a folyamatokban

A támogatás legfőbb oka a változás könnyű és zökkenőmentes adaptálása

- az alapfeladatok veszélyeztetés nélküli ellátása
- a fakultatív feladatvállalás terének megállapítása
- az eljárások és szabályok (változások) könnyű átültetése, rutinná alakítása, hatályosulása (a stratégiai szinten jelentkező változások beépülése a működésbe)
- a felügyelet és ellenőrzés egyszerűbbé tétele (pl. önkormányzati intézmények közszolgáltatásainak ellenőrzése, a jegyző feladatának könnyítése)
- a folyamatok konzisztenciájának biztosítása, minőségbiztosítás.
- a kapcsolódó erőforráselemek menedzselése
- a szervezeti célok elérésének támogatása, a folyamatok teljesítményének mérése, elemzése, a folyamatok további fejlesztése

Első lépések:

- Word-Excel segítségével is alkotható folyamatmodell, de a frissítés és összefüggések (riportok) már nehezen átvezethetők
- Rendelkezésre állnak ingyenes termékek (Bizagi, Aris Express), de a funkcionalitásuk korlátozott. (Lásd: BPM Software)
- Számptalan jogdíjas: pl. Mega HOPEX



informatikai támogatása

A támogatás legfőbb oka a változás könnyű és zökkenőmentes adaptálása

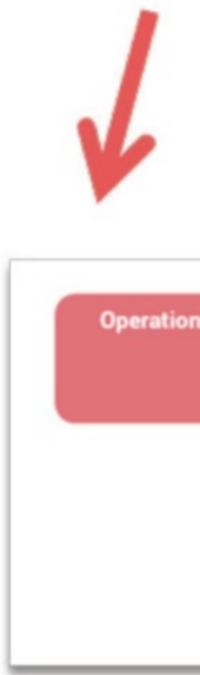
- az alapfeladatok veszélyeztetés nélküli ellátása
- a fakultatív feladatvállalás terének megállapítása
- az eljárások és szabályok (változások) könnyű átültetése, rutinná alakítása, hatályosulása (a stratégiai szinten jelentkező változások beépülése a működésbe)
- a felügyelet és ellenőrzés egyszerűbbé tétele (pl. önkormányzati intézmények közszolgáltatásainak ellenőrzése, a jegyző feladatának könnyítése)
- a folyamatok konzisztenciájának biztosítása, minőségbiztosítás.
- a kapcsolódó erőforráselemek menedzselése
- a szervezeti célok elérésének támogatása, a folyamatok teljesítményének mérése, elemzése, a folyamatok további fejlesztése

Első lépések:

- Word-Excel segítségével is alkotható folyamatmodell, de a frissítés és összefü

Business Process Analysis	Lite	Standard	Enterprise
Functional Coverage	Designing business processes with Easy Diagram feature	Includes instant reports, full search, customer journey, approval workflows and process assessment	Full process management, including risk mapping and process portfolios
Process Modeling	X	X	X
BPMN Notation	X	X	X
Easy Diagrams	X	X	X
Instant Reports		X	X
Document Management		X	X
Full Search Option		X	X
Collaborative Tools		X	X
Approval Workflows		X	X
Assessment Campaigns		X	X
Customer Journey		X	X
Risk Mapping			X
Process Portfolios			X

Végrehajtás
működés



e

ment,
ng and
os

Végrehajtandó működés



Ideális működés

Automatizált működés



Kontextus biztosítása

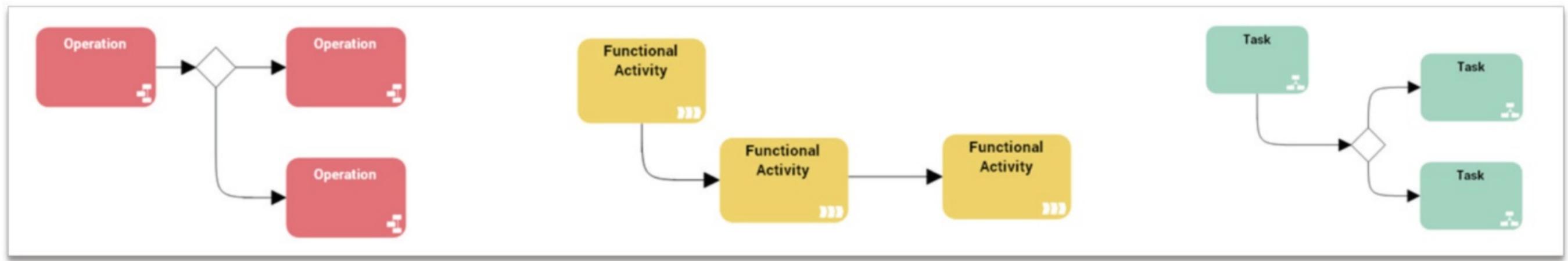


Ajánlott modellek és értéklánc

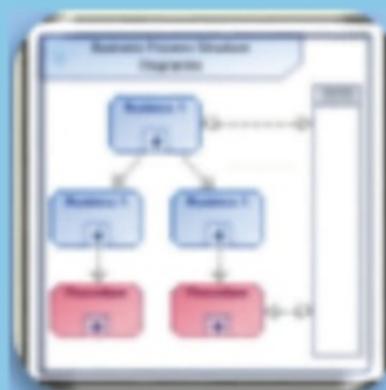
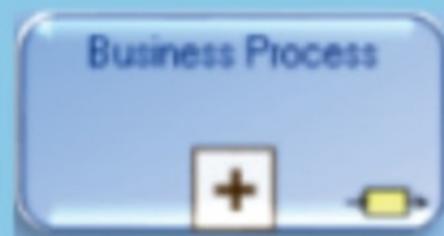


IT folyamatok

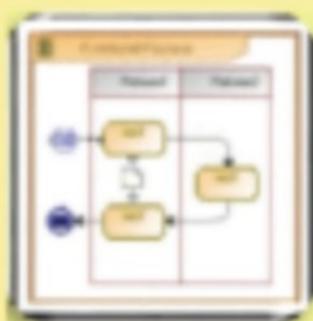
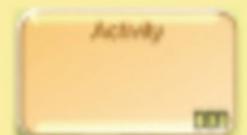
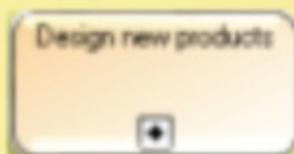
Napi operáció



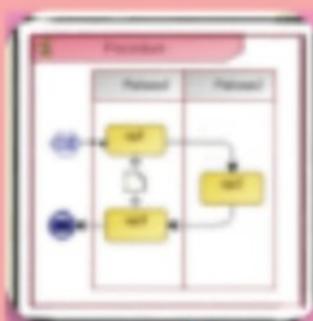
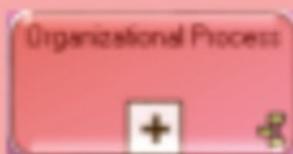
Igazgatási nézet



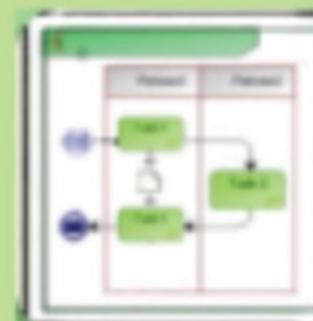
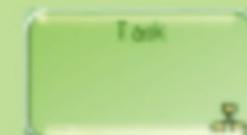
Módszertani nézet



Ügyviteli nézet



Rendszer nézet



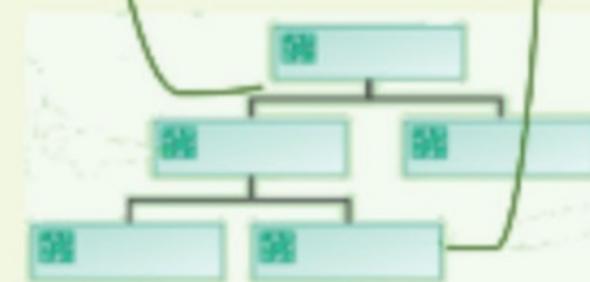
Know-how



Szervezet

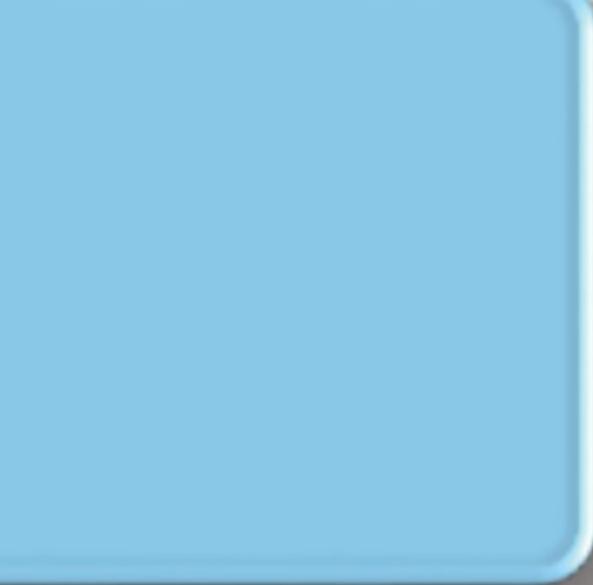


Alkalmazás



IT
matok

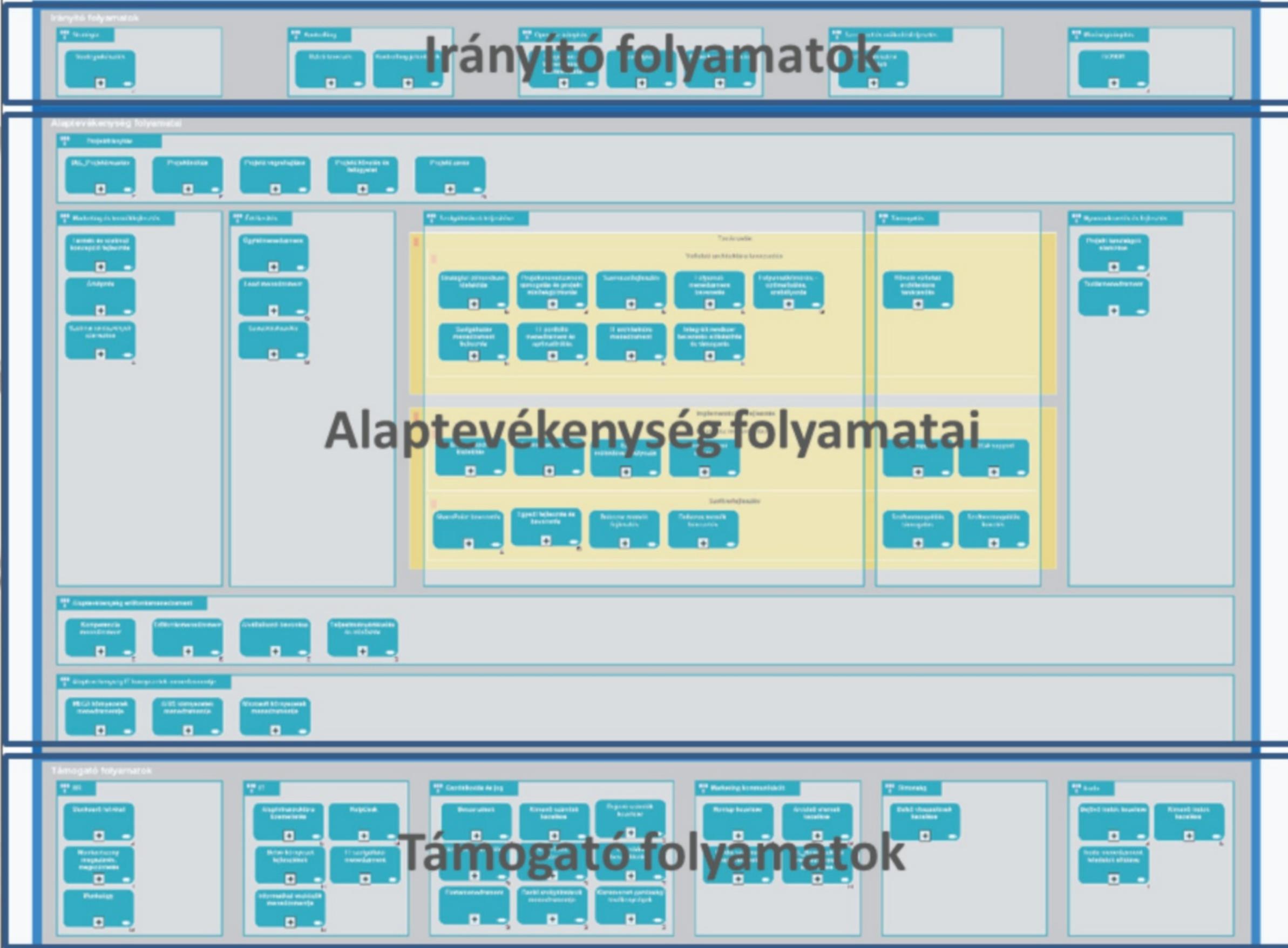
- Ném
- K
- B
- Franc
- Olás
- J



dszer nézet

kalmazás

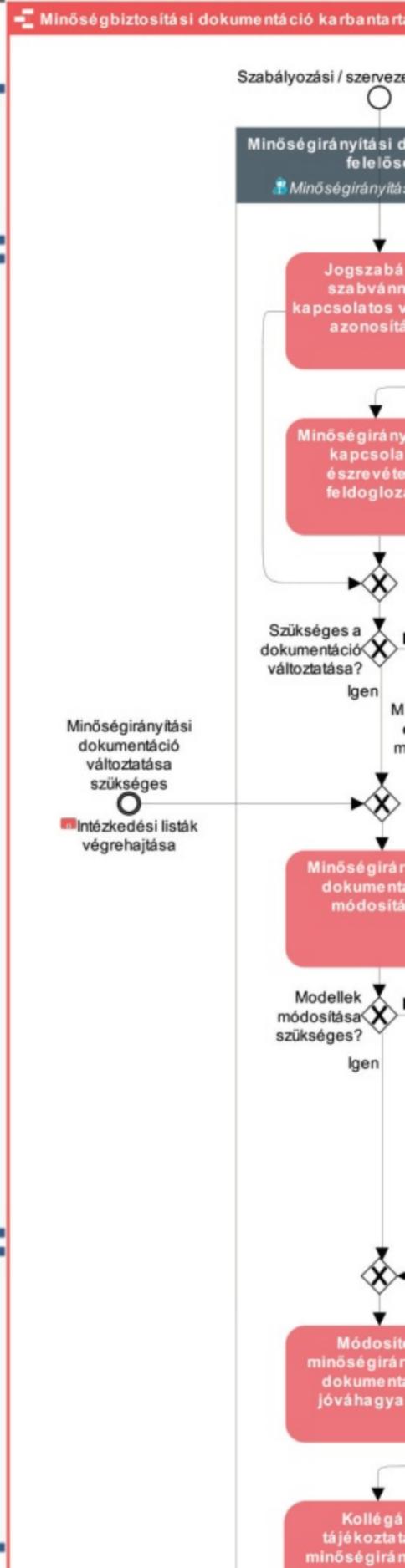




Irányító folyamatok

Alaptevékenység folyamatai

Támogató folyamatok



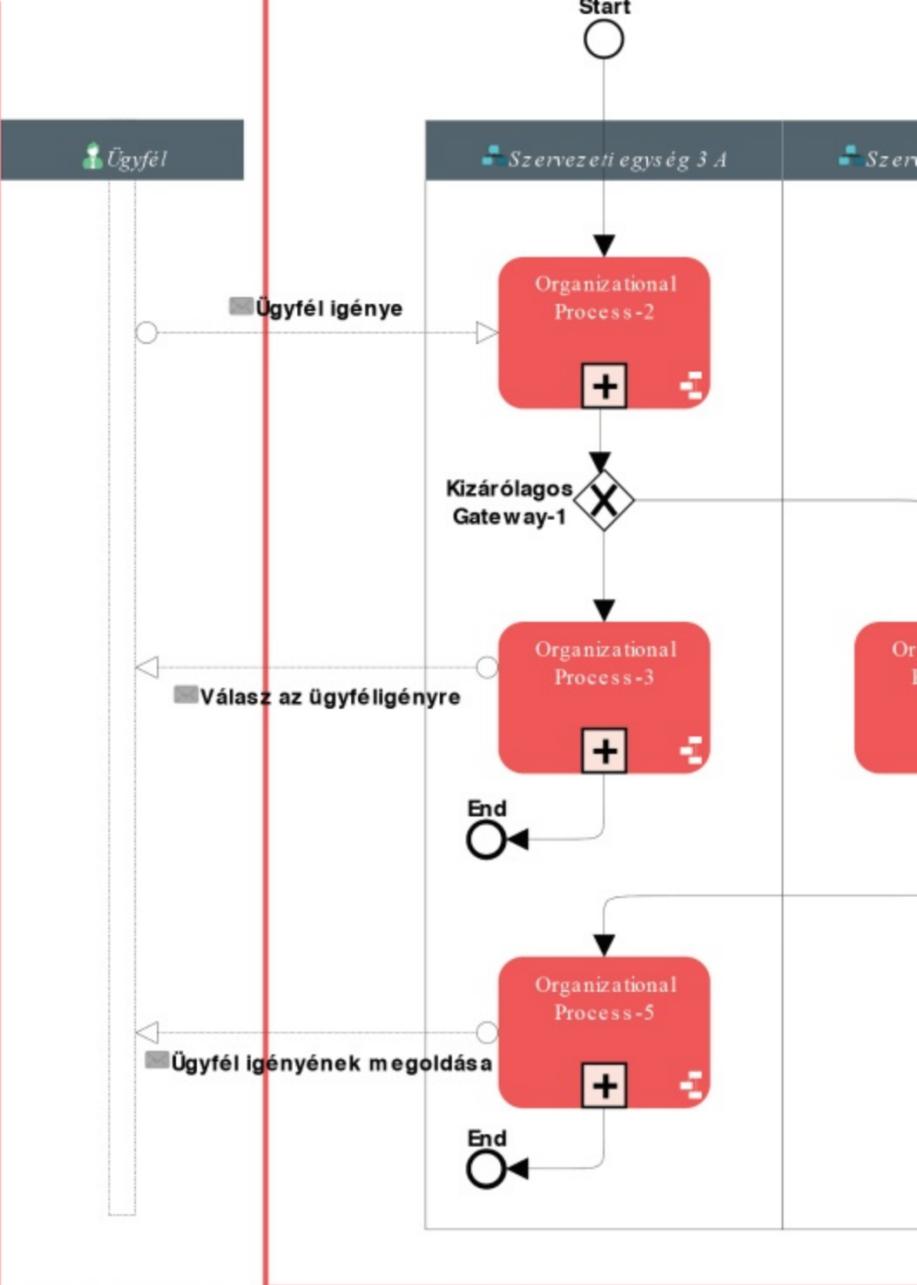
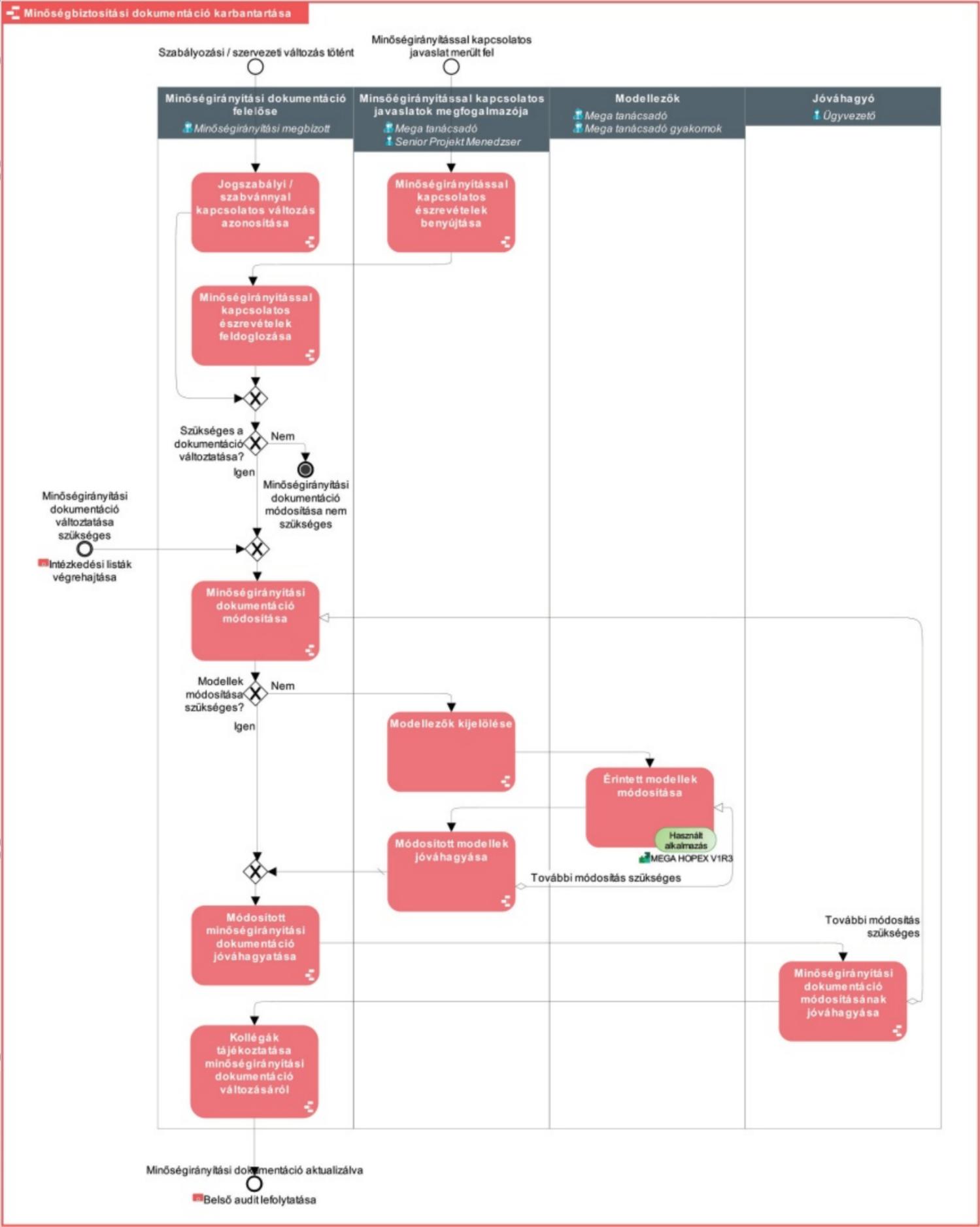
Minőségirányítási dokumentáció változtatása szükséges

Intézkedési listák végrehajtása

matok

folyamatai

amatok



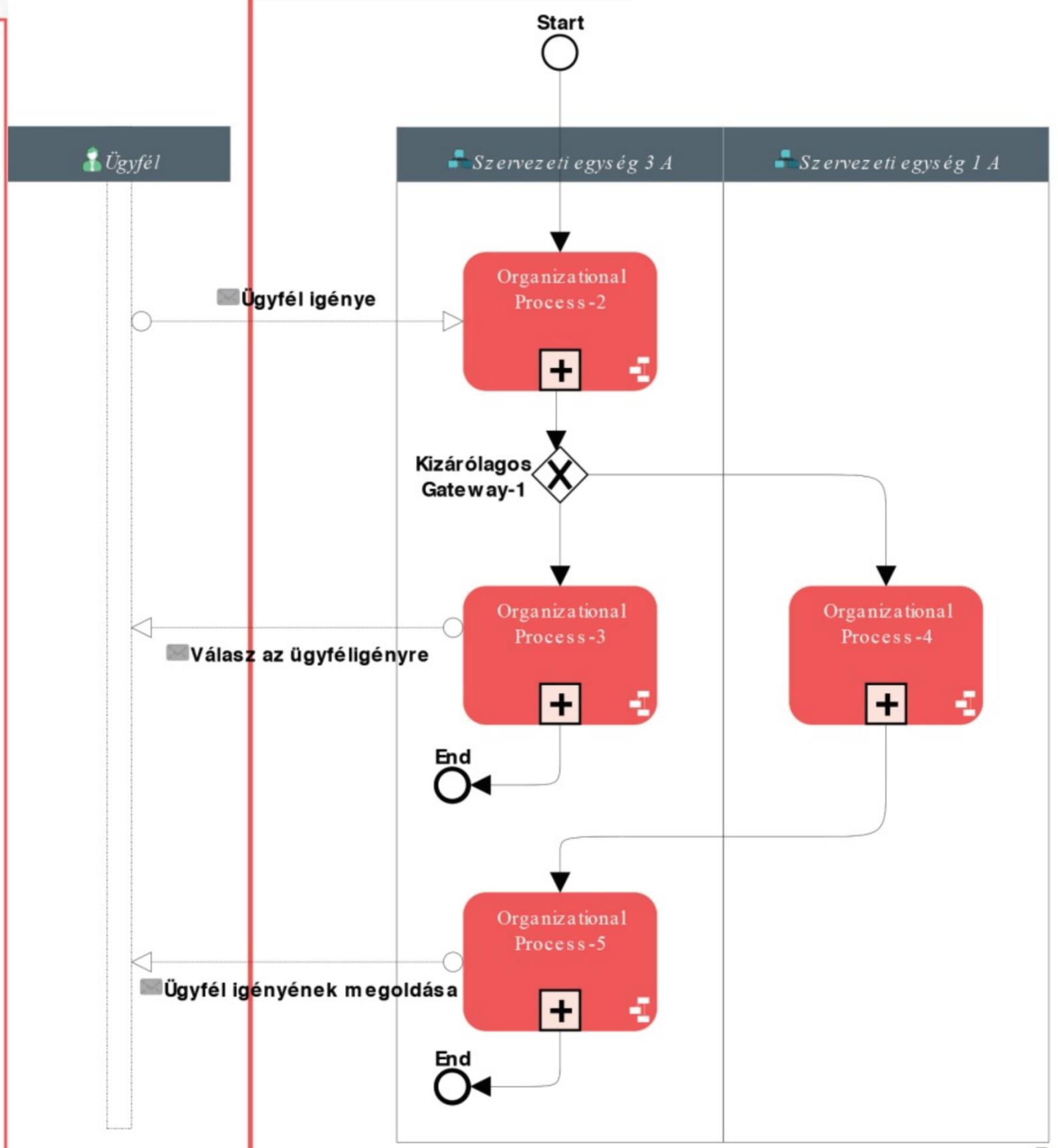
Modellezők
ga tanácsadó
ga tanácsadó gyakorlatok

Jóváhagyó
Ügyvezető

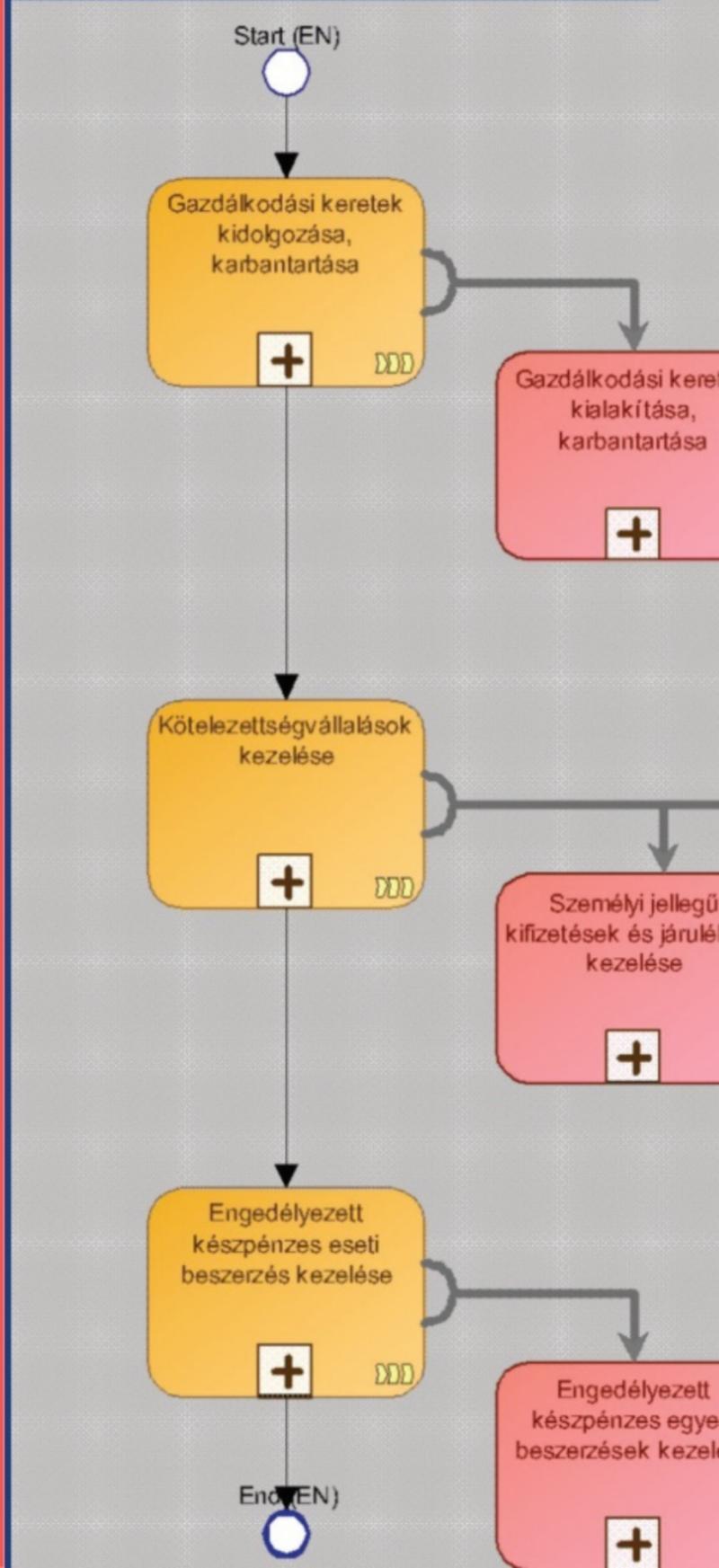
Érintett modellek
módosítása

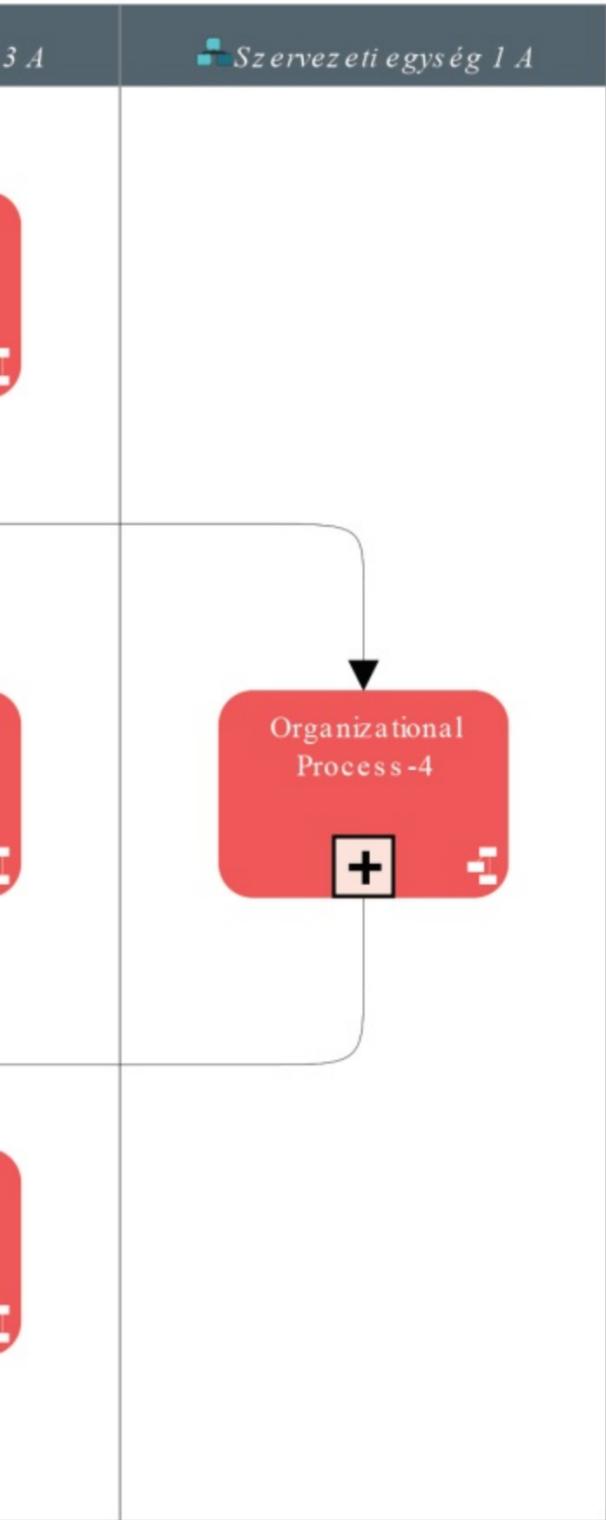
Használt
alkalmazás

Organizációs Processus-1

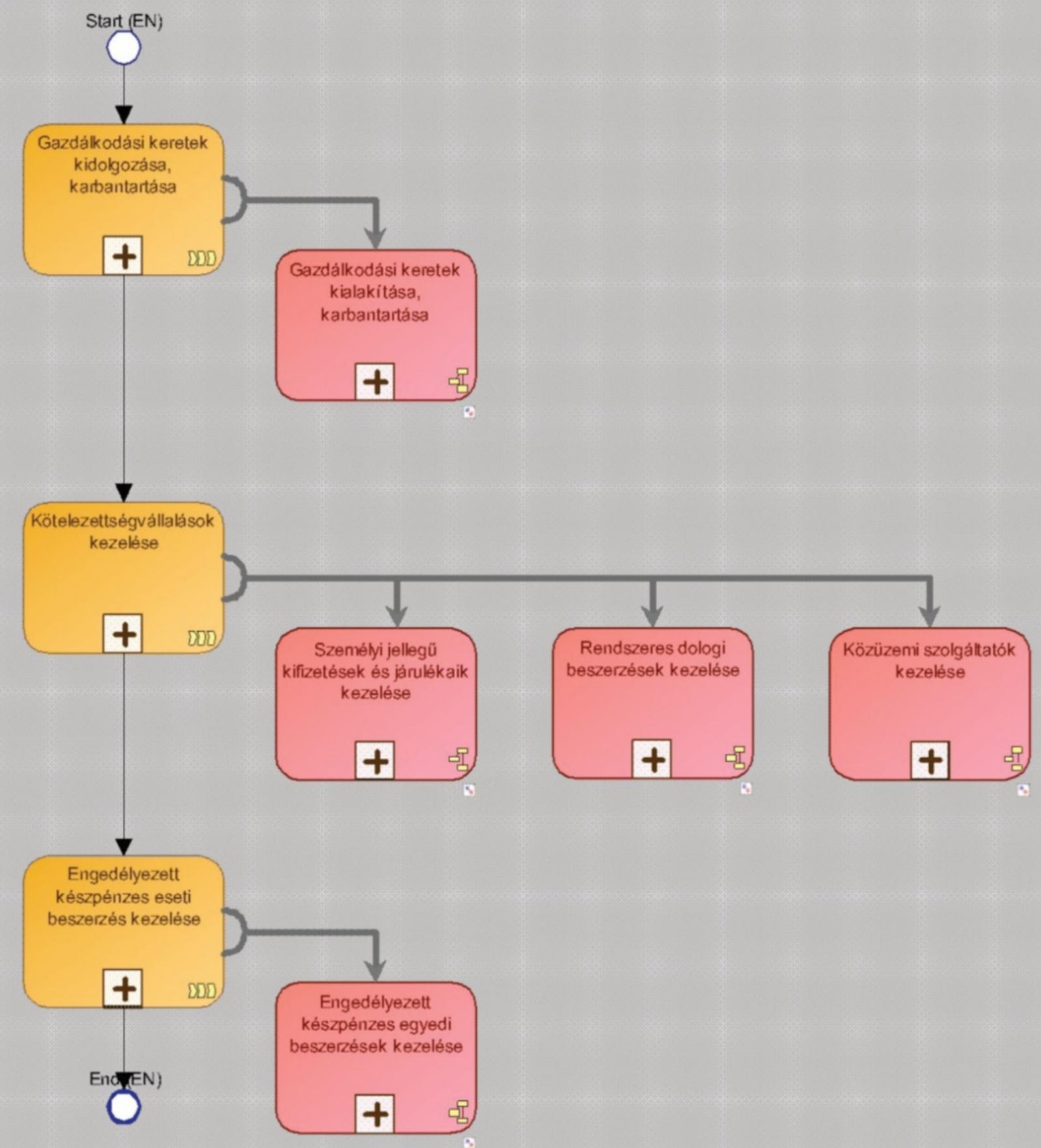


Kötelezettségvállalás nyilvántartás

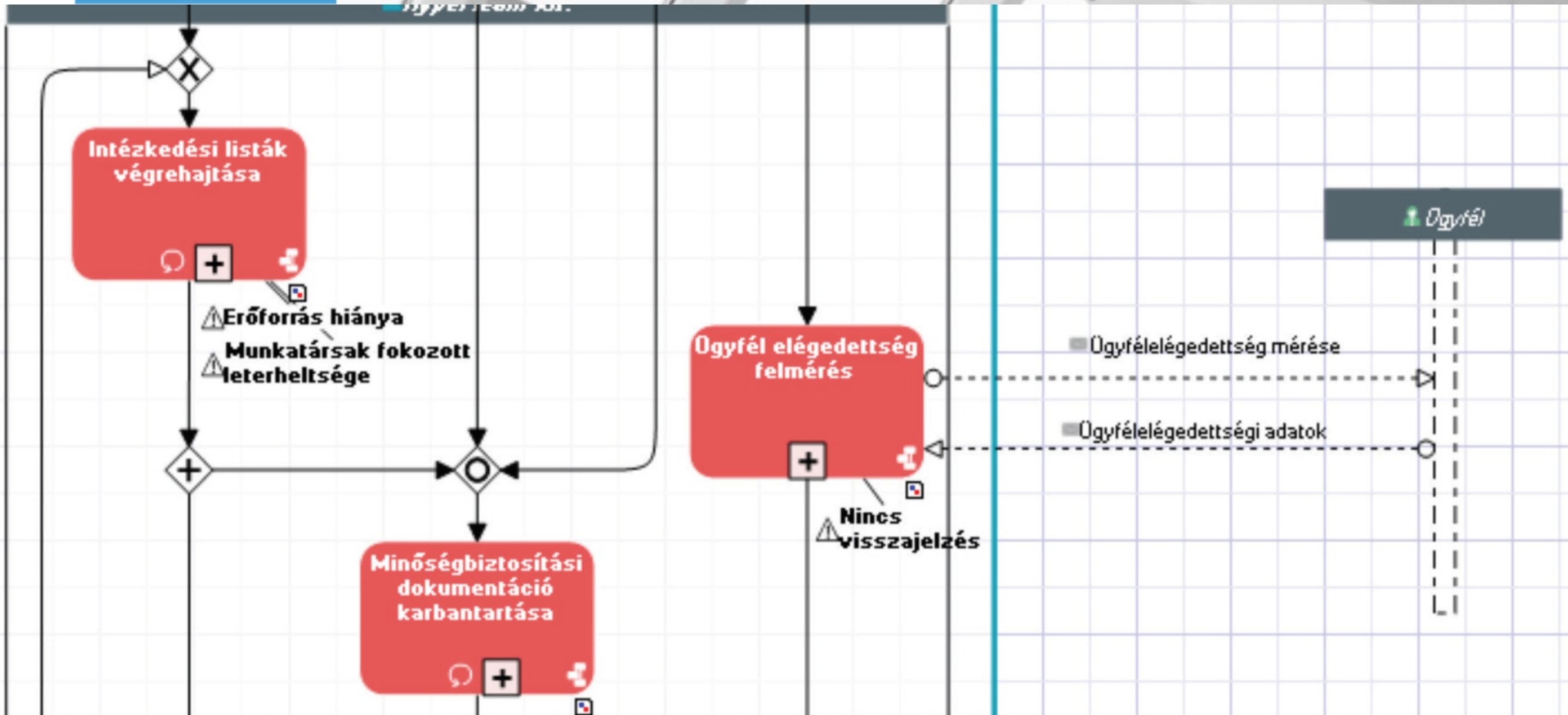




Kötelezettségvállalás nyilvántartás



Értékesítés



Folyamatmenedzsment

Prof. Dr. Budai Balázs PhD.
egyetemi tanár

budai.balazs@uni-nke.hu
+36-20-966-0454



**Terminológiai
alapok**

Folyamatleírás

**A folyamatmenedzsment
informatikai
támogatása**

Vigye magával, és nézze meg újra bármikor.

Lemaradt valamiről? Szeretné alaposabban körbejárni a témát? Szkenelje be ezt a kódot vagy kattintson az alábbi gombra a prezentáció megnyitásához. Bármikor, bárhol.

Prezentáció megtekintése

