



Hizmet Odaklı Mimariye Dayanan İş Süreçleri Yönetimi Sistemi

04.11.2010

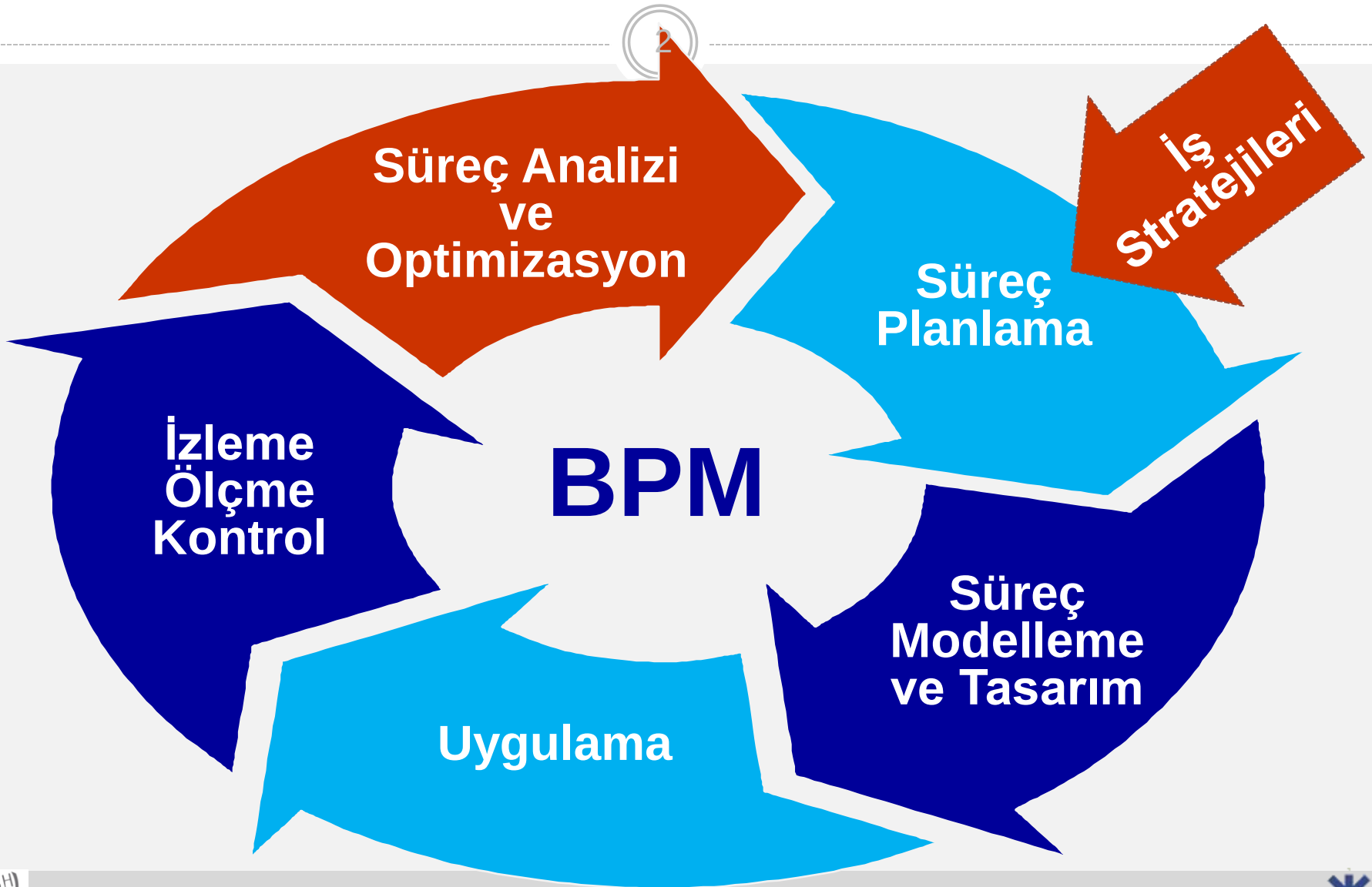
Mine Berker – IBTech A.Ş.

Gündem

1

- İş Süreçleri Yönetimi (BPM) Modeli Yaşam Döngüsü
- BPM'e Neden İhtiyaç Duyduk?
- BPM Çözüm Araçlarının Değerlendirilmesi
- Finansbank'ta BPM Uygulaması
- Kazanımlarımız
- Sorularınız

BPM Yaşam Döngüsü Modeli



BPM'e Neden İhtiyaç Duyduk?

3

- İş süreçlerini uçtan uca, etkin ve verimli yönetmek
- Süreçlerin izlenebilirliğini sağlamak
- İş süreçlerinin BT ile entegrasyonunu sağlamak
- İş birimleri ve BT arasında ortak dil oluşturmak
- Değişikliklere kolay ve hızlı cevap vermek
- SOA (Service Oriented Architecture) yapısını etkin kullanmak
- BT Uygulamalarında fonksiyonalite ve esnekliği artırmak
- İş süreçlerinin performansını ölçmek
- İyileştirme ihtiyaçlarını doğru belirlemek

BPM Çözüm Araçlarının Değerlendirilmesi

4

- **Piyasadaki Mevcut Çözümlerin Kısıtları**

2007 sonunda yaptığımız inceleme ve araştırmalara göre;

- **Esneklik**

- ✦ Karmaşık Banka organizasyonel yapısını desteklememesi,
- ✦ İş birimleri gereksinimlerini karşılayacak esnek yapıların bulunmaması,

- **Entegrasyon**

- ✦ Mevcut bankacılık uygulamalarımızla entegrasyon maliyetinin yüksek olması,
- ✦ Döküman entegrasyonunun zayıf olması,

- **Kolay ve Hızlı müdahale**

- ✦ Problemlere ve geliştirmede karşılaşılan kısıtlara müdahalenin kolay ve hızlı yapılamaması.

Sonuç: Kendi BPM Çözümümüzü Geliştirme Kararı

Finansbank Çözümünün Avantajları

5

- **Temel Bankacılık Yazılımı ile Entegre Olması**
 - Mevcut Temel bankacılık yazılımı üzerinde çalışması
 - İşlem bütünlüğünü koruma özelliği (Transaction integrity)
 - Hata durumlarının asgari düzeye indirilmesi ve müdahale kolaylığı
 - Kullanıcıların alışık olduğu tek bir önyüz kullanılması
- **İş Süreçleriyle Entegrasyon**
 - Organizasyonel yapı bazında yetkilendirme imkanı
 - Farklı iş yükü dağıtım stratejileri oluşturma imkanı
 - Süreç akışlarıyla döküman entegrasyonu

Finansbank Çözümünün Avantajları

6

- **Süreç Modelleme**

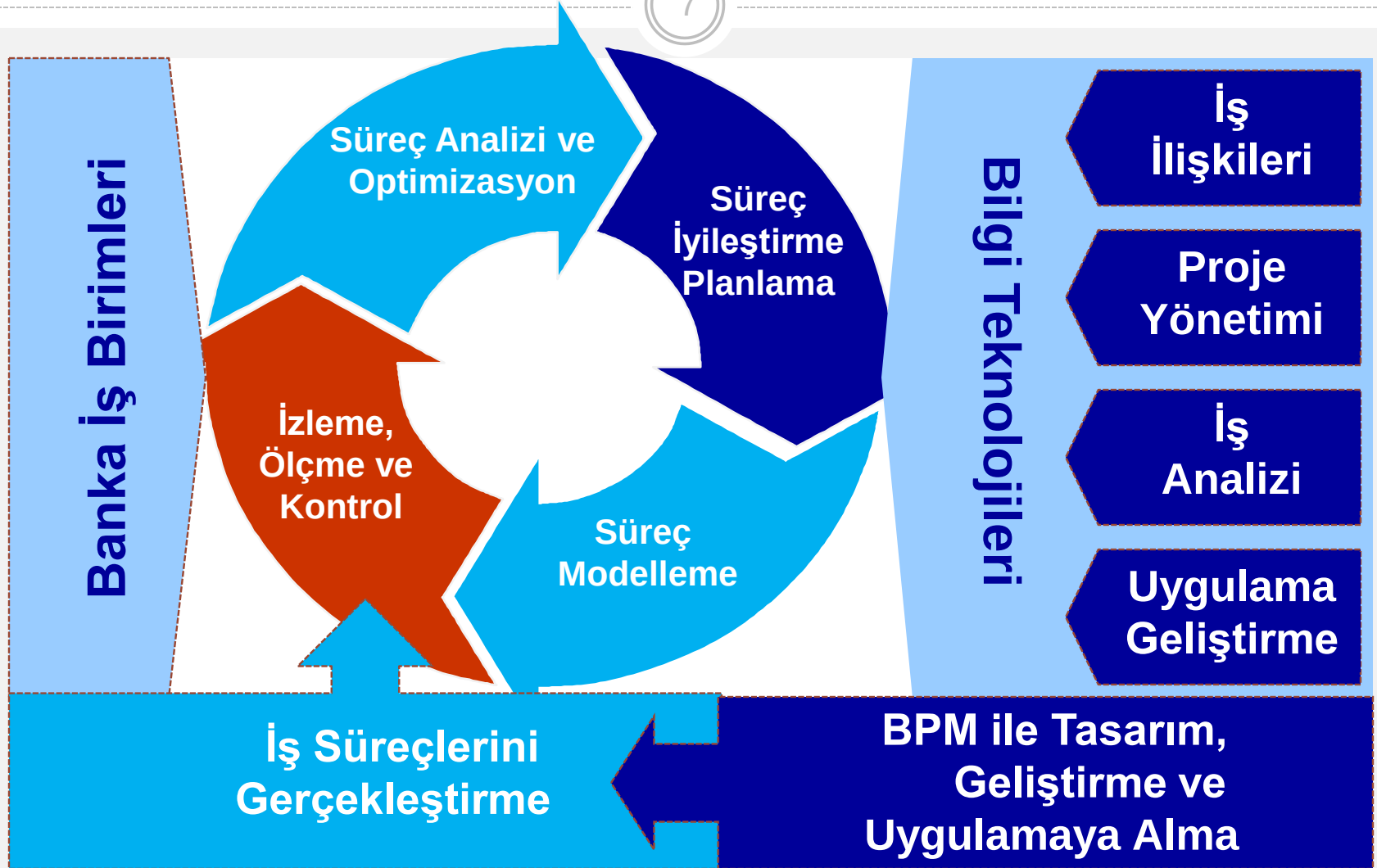
- Görsel süreç tanımlama, yönetim ve izleme ekranları
- Süreç performanslarının takibi ve raporlanması

- **Teknoloji ve Esneklik**

- Aynı teknik ve organizasyonel altyapı üzerinde çalışması
- Hizmet odaklı mimariye (SOA - Service Oriented Architecture) uygun olması
- Yeni gereksinimler doğrultusunda geliştirmeye açık olması
- Diğer uygulamalarla kolay entegre edilmesi

BT ve İş Birimleri İlişkileri

7



Finansbank BPM'in Özellikleri - 1

8

- **Süreç Akışı**

- İşlem Menüleri yerine bütünleşik süreç akışı
- İş Akış Motoru
 - ✦ Aktiviteler (bankacılık ya da dış sistem hizmetleri)
 - ✦ Aktiviteler arası geçişler
- Yetkili kullanıcılar tarafından sürecin başlatılması
- Kişi, grup veya birim bazında yetkilendirme
 - ✦ Karmaşık organizasyonel yapılar + Yeni, belirsiz yapılar
- Yetki şablonları
- Toplu süreç başlatma (batch program)
- ADK üzerinden süreç başlatma (internet, call-center, atm vs)
- Sürecin doğrulanması ve mantıksal kontrolü

Finansbank BPM'in Özellikleri - 2

9

- **Paralel Akışlar**

- Süreçte birden fazla işin, paralel ve eş zamanlı olarak farklı birim/kullanıcılar tarafından yapılabilmesi

- **İş Kuralları Motoru**

- Aktiviteler arası geçişlerde iş kuralları kullanabilme
- Aktivite yetkilendirmelerinde iş kuralları kullanabilme

- **İş Yüğü Dağıtım Stratejileri**

- Mantıksal Çalışma Grupları
- Yetki kısıtlaması olmaksızın sorumluluk alanları belirleme
- Takım olarak çalışacak organizasyonu belirleme ve yetkili olduğu aktiviteleri tanımlama
 - ✦ Süreci Başlatan Organizasyon Bazlı
 - ✦ Kural Bazlı

Finansbank BPM'in Özellikleri - 3

10

- **Dökümanlar ve Müşteri Evrakları**

- Dokümanlar ve müşteri evrakları tanımlama ve süreç içinde takip etme
- Zorunlu dokümanlar eklenmeden sürecin ilerlemesini engelleme

- **Mesajlaşma**

- Yetkili kullanıcıların mesajlaşabilmesi
 - ✦ Sürece not ekleme
- İşlemi başlatana soru yöneltilebilmesi

- **İzleme ve Raporlama**

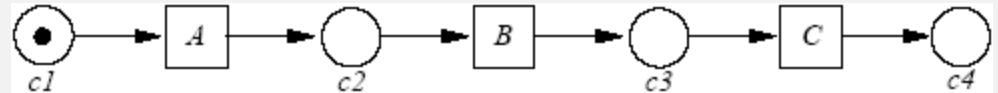
- Yetkili kişilerin süreç detaylarını gözlem ve işlem ekranlarından izleyebilmesi
- Süreç verimliliğinin takibi
- Yapılabilecek iyileştirmelerin belirlenmesi

Finansbank BPM'in Özellikleri - 4

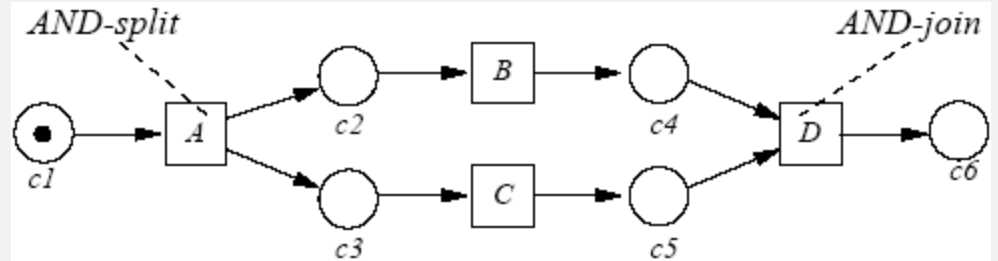
11

- **Desteklenen bazı iş akış desenleri**

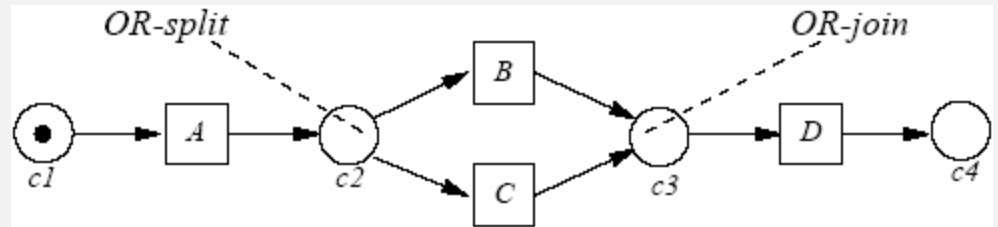
- Sıralı akış (sequential routing)



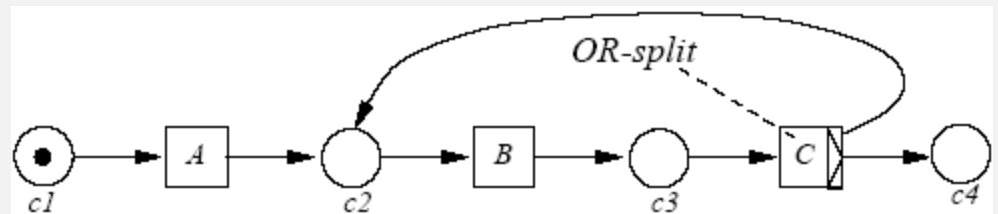
- Paralel akış (parallel routing)



- Koşullu akış (conditional routing)



- Tekrarlanan akış (iterative routing)



BPM Kazanımlarımız - 1

12

- **Standardizasyon / Otomasyon**
 - Belirlenen iş adımları ve iş kurallarının sistemsel olarak işletilmesi
 - Hatalı işlemlerin azaltılması, prosedürlere uygun işleyişin sağlanması
 - Süreç akışındaki rol ve yetki belirsizliklerinin giderilmesi
 - Süreç akışında bilgi ve doküman erişim zorluklarının ortadan kalkması
- **İzlenebilirlik / Ölçümlenebilirlik**
 - Tüm süreç adımlarının görsel olarak izlenebilmesi
 - Süreç tarihçesinin gözlemlenebilmesi
 - Birim, kullanıcı, süreç ve aktivite bazında performans raporları alınabilmesi

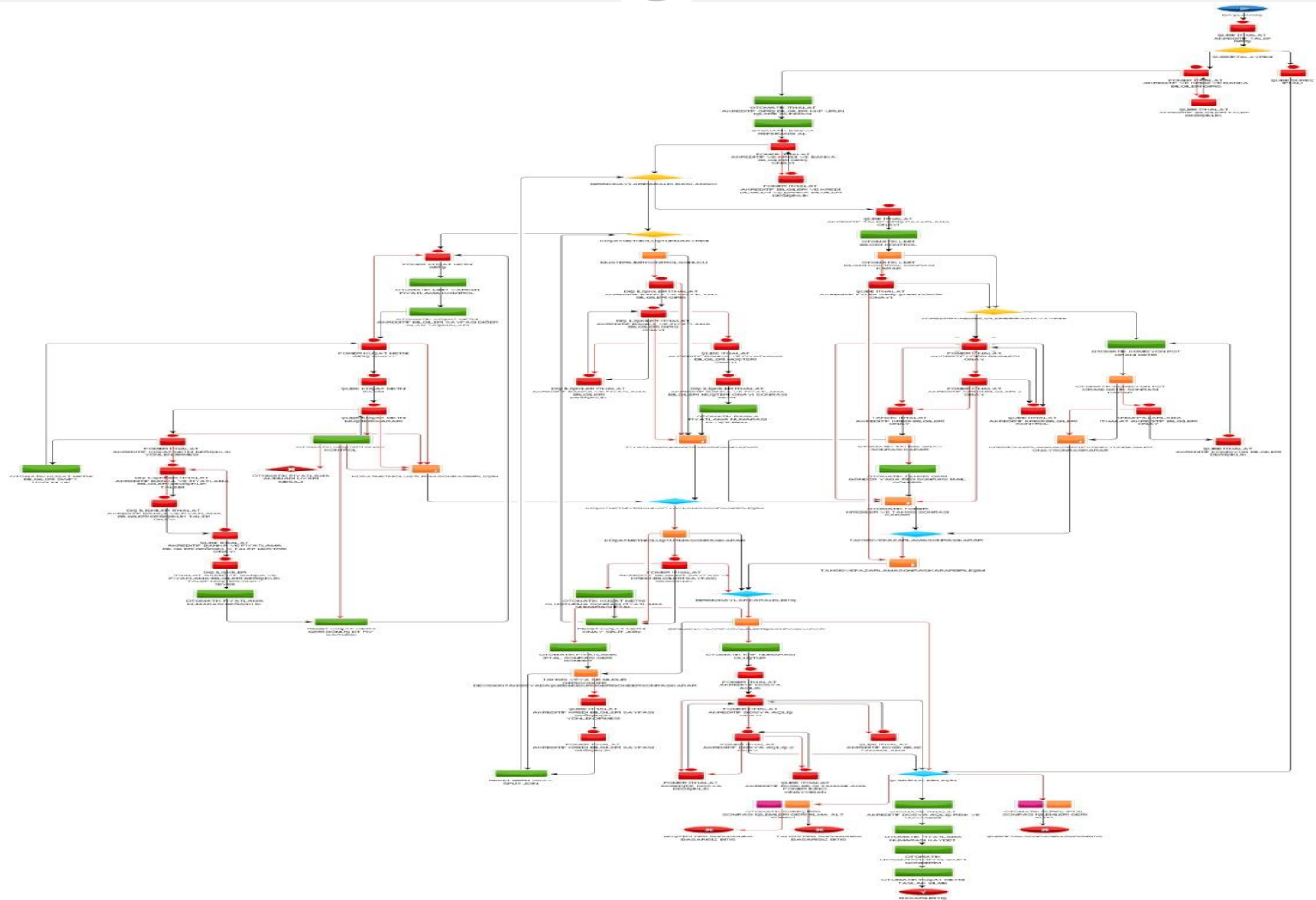
BPM Kazanımlarımız - 2

13

- **Optimizasyon / Verimlilik**

- Süreç akışında önemli darboğazlar yaratan / aksayan unsurların belirlenmesi ve düzeltilmesi
- Süreç performans hedeflerinin belirlenmesi
- Ölçümlenen performans hedeflerinin değerlendirilmesi
- Süreç iyileştirme çalışmalarının düzenli hale getirilmesi
- Paralel akışlarla süreçlerin hızlandırılması ve tamamlanma sürelerinin azaltılması

14



Finansbank'ta BPM Uygulamalarımız

15

- Mevcutta kullanılan süreçler
 - Bireysel / Kurumsal Kredi Başvuru
 - KOBİ Mikro Tahsilat
 - Dış Ticaret
 - Çek teminat
- Çalışmaları devam eden
 - Müşteri Şikayetleri Yönetimi
- Görsel tasarım aracı için de geliştirmeler devam ediyor

BPM Raporları / Ölçümlmeleri - 1

16

- **Kullanıcı performans değerlendirme raporu**
 - Kullanıcının birim zamanda;
 - ✦ Kaç süreç içerisinde, üzerine işlem aldığı
 - ✦ Hangi aktivitelerden kaç adet gerçekleştirdiği
 - ✦ Aktiviteleri tamamlama süreleri
 - ✦ Kaç giriş / kaç onay yaptığı
 - ✦ Hedeflenen sürede tamamlanma oranı

BPM Raporları / Ölçümlmeleri - 2

17

- **Süreç performans değerlendirme raporu**
 - Sürecin birim zamanda;
 - ✦ Kaç adet gerçekleştirildiği
 - ✦ Ortalama tamamlanma süresi
 - ✦ Ortalama havuzda bekleme süresi
 - ✦ Ortalama kullanıcıda bekleme süresi
 - ✦ Hedeflenen sürede tamamlanma oranı
 - ✦ Kaçının iptal edildiği

BPM Raporları / Ölçümlmeleri - 3

18

- **Aktivite performans değerlendirme raporu**
 - Bir aktivitenin birim zamanda;
 - ✦ Kaç adet gerçekleştirildiği
 - ✦ Ortalama tamamlanma süresi
 - ✦ Ortalama havuzda bekleme süresi
 - ✦ Ortalama kullanıcıda bekleme süresi
 - ✦ Hedeflenen sürede tamamlanma oranı
 - ✦ Süreç içerisinde kaç kez tekrarlandığı

BPM Raporları / Ölçümlmeleri - 4

19

- **Birim yada Şube performans değerlendirme**
 - Bir departman ya da şube'nin birim zamanda
 - ✦ Süreçlerinin ortalama tamamlanma/kullanıcıda bekleme/havuzda bekleme süresi
 - ✦ Aktivitelerinin ortalama tamamlanma/kullanıcıda bekleme/havuzda bekleme süresi
 - ✦ Bitirilen/İptal edilen oran (Süreç + Aktivite)
 - ✦ Hedeflenen sürede tamamlanma oranı (Süreç + Aktivite)

CoreFinans BPM Ekranları - 1

20

BPM Process Definition

◆ Process Definition ◆ Activity Definition Activity Authorization Definition Activity Document Definition ◆ Transition Definition ◆ Data Mapping

Process List

☐ List Deleted Processes

Process Group: DIŞ TİCARET İŞLEMLERİ

Process SubGroup:

< 1	Process Code	Process Name
1	00079	İTHALAT AKREDİTİF ACILIS
2	00081	COMPENSATION İTHALAT AKREDİTİF
3	00084	KOPYADIR KULLANMAYINIZ INACTIVE VERSION
4	00084	KOPYADIR KULLANMAYINIZ
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		

Process

Code: 00079

Name: İTHALAT AKREDİTİF ACILIS

Description: İTHALAT AKREDİTİF ACILIS SURECI

Valid From: 30.01.2009 Valid To: 29.03.2009

Duration Unit: DAY ☒ Work Hours ☒ Is Active

Duration: 5 Version: 149

Compensation Process

Process Group: DIŞ TİCARET İŞLEMLERİ

Process SubGroup: İTHALAT İŞLEMLERİ

Process: COMPENSATION İTHALAT AKREDİTİF

Criteria

<	Name	Type	Description	Data Set Na...	Data
1		DATE			
2		AMOUNT			
3	REFERANSNO	TEXT	REFERANSN...		
4	FIYATLAMANO	TEXT	FIYATLAMAN...		
5	TUTAR	TEXT	TUTAR		
6	DOVIZKODU	TEXT	DOVIZKODU		
7	LIMITSIZ	TEXT	LIMITSIZ		
8	LIMITASIMI	TEXT	LIMITASIMI		
9		TEXT			
10		TEXT			

V-1.5.0-b64 T14332 COŞKUN SUSUZLU 20140 20140 BPM18001-9.1.97 28 / 05 / 2010 16 : 07

21



CoreFinans BPM Ekranları - 3

22

*** Bende Bekleyen İşler**

◆ Onayda Bekleyen İşlemler ◆ **İşlerim** Sonraki İşler

Süreç

Grup Süreç Sıralama Şekli **TARİHE GÖRE AL**

Alt Grup Süreci Başlatan Devreden Kullanıcı

Tarih Aralığı 19.03.2010 --- 21.03.2010 Süreç Referans No Müşteri Numarası

Şube **00348 - MERKEZ** İşlem Referans No

Kriterler

◆ İşler ◆ Katılımcılar

< 1	SA...	AA...	Süreç Adı	Aktivite Adı	Durum	Üzerine Alan Kullanıcı	C
1	☒	☐	İTHALAT AKREDİTİF ACILIS	ŞUBE KÜŞAT METNİ BASII	HAVUZDA		ME
2							
3							
4							

<<< Geri Sayfa 1 İleri >>>

Çalıştır Üstüne Al Geri Ver Doküman Mesajlaşma Yardım Tarihçe Görüntüle Sorgula

ÇIKIŞ TAMAM TEMİZLE VAZGEÇ YAZDIR YARDIM

V-1.5.0-b64 A14707 SEDEF KARAATA 00348 00348 BPM18005-9.1.... 20 / 09 / 2010 15 : 14

CoreFinans BPM Ekranları - 4

23

*** Tarihçe**

◆ Süreç İzleme İşlem İzleme

Süreç Kodu 00079 Süreç Adı İTHALAT AKREDİTİF ACILIS

Süreç Referans Numarası 3330001406913116

İşlem Tipi kişi **Listele**

< 1	İşlem Kodu	İşlem Adı	İşlem Tipi	Geçiş Sayısı	Durum
1	00001	BAŞLANGIÇ	BAŞLANGIÇ	1	BİTTİ
2	00036	ŞUBE İTHALAT AKREDİTİF TALEP GİRİŞ	kişi	1	BİTTİ
3	00092	ŞUBE SÜREÇ İPTALİ	kişi	1	BEKLİYOR
4	00116	ŞUBE SÜREÇ DEĞİŞİKLİK	kişi	1	KULLANICIDA
5	00002	FOMER İTHALAT AKREDİTİF VE KREDİ VE BANKA BİLGİ	kişi	1	BİTTİ
6	00039	FOMER İTHALAT AKREDİTİF VE KREDİ VE BANKA BİLGİ	kişi	1	BİTTİ
7	00073	ŞUBE İTHALAT AKREDİTİF TALEP GİRİŞ PAZARLAMA O	kişi	1	KULLANICIDA
8	00004	DIŞ İLİŞKİLER İTHALAT AKREDİTİF BANKA VE FİYATLARI	kişi	1	BEKLİYOR
9	00034	FOMER KÜŞAT METNİ GİRİŞ	kişi	1	BİTTİ
10	00048	FOMER KÜŞAT METNİ GİRİŞ ONAYI	kişi	1	BİTTİ
11	00049	ŞUBE KÜŞAT METNİ BASIM	kişi	1	BEKLİYOR
12					
13					

<<< Geri Sayfa 1 İleri >>>

ÇIKIŞ **TAMAM** **TEMİZLE** **VAZGEÇ** **YAZDIR** **YARDIM**

V-1.5.0-b64 A14707 SEDEF KARAATA 00348 00348 BPM18011-9.1.... 28 / 05 / 2010 16 : 51

24



Sorular ve Cevaplar

25

Teşekkürler ...