

**środa, 13 III 2013 r., g. 14:00**  
**sala 403, łącznik A3/A4, AGH**

## *Procesy biznesowe w praktyce*

*Krzysztof Szczeki, R&D Department Manager*  
*Jarostaw Karpiak, Production Manager*

# COMARCH

W ostatnim czasie procesy biznesowe zyskują coraz większą popularność jako narzędzie pozyskiwania wiedzy oraz organizacji i automatyzacji pracy w przedsiębiorstwie. Kodeksy dobrych praktyk i wzorce procesów z zakresu zarządzania usługami informatycznymi i telekomunikacyjnymi takie jak ITIL oraz eTOM stały się wyznacznikiem standardu jakości kierowania przedsiębiorstwem w wielu kluczowych obszarach np. planowanie, projektowanie, wdrażanie, utrzymanie i ciągła poprawa usług. Firma Comarch S.A. bierze udział we wdrożeniach oprogramowania wspierającego działania operacyjne kluczowych firm telekomunikacyjnych na świecie. Częścią tego oprogramowania jest OSS Process Management. Moduł ten odpowiada za zarządzanie procesami biznesowymi, wspomaga ich modelowanie, orkiestrację i automatyzację. Procesy przygotowywane w czasie wdrożeń pokrywają krytyczne obszary działalności przedsiębiorstwa telekomunikacyjnego takie jak Service Assurance, Network Planning, Contract Negotiation. W efekcie procesy dostępne w produkcji Comarch S.A. realizują niemal w pełni mapę procesów eTOM. Implementowane procesy w dużym stopniu zintegrowane są z aplikacjami firm trzecich i zewnętrznymi interfejsami napisanymi w różnych technologiach. Operacje na procesach mogą być wzbudzone m. in. poprzez interfejsy SMSowe, e-mailowe, web service, RMI. W tak heterogenicznym środowisku rodzą się problemy i wyzwania, które nie występują w przypadku

implementacji prostych procesów w ramach jednego przedsiębiorstwa. W zupełnie nowym świetle jawi się kwestia wersjonowania i utrzymania procesów długoterminowych, których interakcja z zewnętrznymi systemami i innymi procesami wymaga wyjątkowo delikatnego i uważnego traktowania tematu aktualizacji definicji. Równie niebanalny staje się problem anulowania zadań wykonywanych przez użytkownika jak i anulowania całego procesu. Prezentacja ma na celu przedstawienie podstawowych informacji o procesach biznesowych. Jaki jest ich cel i jakie są korzyści płynące z ich wdrożenia. Będzie mowa o sposobie modelowania i implementacji procesów oraz poruszone zostaną praktyczne problemy jakie napotkano w trakcie ich wdrażania. Omówiona zostanie architektura i stos technologiczny użyty w produkcji OSS Process Management. Na koniec przedstawione będą otwarte problemy, nad którymi trwają obecnie prace w zespole rozwijającym produkt OSS Process Management firmy Comarch S.A.

## ZAPRASZAMY!