

## Dokumentation af forretningsprocesser

I forbindelse med at man skal implementere et nyt it-system eller modernisere et eksisterende it-system, er det vigtigt at have overblik over, hvilke forretningsmæssige arbejdsgange it-systemet understøtter eller skal understøtte. Et it-system er kort og godt kun berettiget, hvis det understøttes af en forretningsproces i organisationen. Hvis et it-system ikke benyttes af en forretningsproces, er der ikke nogen grund til at investere i det!

En forretningsproces skal afspejle virkeligheden godt nok til, at en organisation kan danne sig et overblik over, hvordan et eller flere it-systemer benyttes til at give organisationen værdi. Værdi ses her som opgaver/aktiviteter, som organisationen skal løse for at eksistere.

Dokumentation af forretningsprocesser giver værdi, hvis man over tid kan tage dem frem og de stadig er relevante – også selvom der er lavet små ændringer i den virkelige verden hist og her. Det betyder, at man skal have en pragmatisk tilgang til dokumentation og passe på med hverken at gå for meget i dybden eller være alt for højtflyvende.

Den klassiske måde at dokumentere en forretningsproces på er via et flowchart (også kaldet rutediagram). Der har igennem tiden været forskellige måder at bruge et flowchart til at repræsentere en forretningsproces, og der er, også i dag, mere end én måde, man kan gøre dette. Digitaliseringsstyrelsen i Danmark har igennem deres arbejde med den Fællesoffentlige Digitale Arkitektur (FDA) udpeget BPMN (Business Process Model and Notation) som den anbefalede standard. FDA nævner også DMN (Decision Model and Notation), UML (Unified Modeling Language) og ArchiMate, hvor det ligeledes er muligt at modellere forretningsprocesser.

Det er vigtigt at vælge en præsentationsform for forretningsprocesser, der er bred forståelse for i en organisation. Forretningsprocesser vil blive udarbejdet og vedligeholdt af en skiftende skare på tværs af organisationen, og muligheden for uddannelse vil være begrænset. Mange i organisationen vil have behov for nemt at kunne afkode eksisterende forretningsprocesser og hurtigt danne sig et overblik. Vi mener, at BPMN er nemmest at forstå og bredt understøttet i diverse elektroniske værktøj - både i gratis- og betalingssoftware. Vi anbefaler, at man kun vælger én måde at diagrammere forretningsprocesser på for at opnå en ensartet tilgang på tværs af organisationen.

## Business Proces Model and Notation

BPMN findes i flere versioner og den seneste version er pt 2.0. BPMN 2.0 indeholder 116 elementer, og det kan være svært at vurdere hvilke elementer, man skal benytte. Det kan ligeledes være svært for modtageren at afkode, hvad de brugte elementer betyder, uden at man skal have en certificering i BPMN 2.0.

Du kan finde BPMNs website her:

<http://www.bpmn.org/>

Og du kan læse om de 116 elementer her:

<https://www.bpmnquickguide.com/view-bpmn-quick-guide/>

Vi anbefaler, at man benytter en lille delmængde af BPMN, som vi beskriver i de følgende sider og at man har særligt fokus på:

### Hvilke aktører er involveret i den aktuelle proces?

En aktør er betegnelsen for en gruppering af individer, der skal udføre en handling. En proces skal som minimum have en aktør til udføre en handling, før det giver værdi for forretningen.

### Hvilket it-system forventer vi står for en given aktivitet?

Det er vigtigt at indikere hvilket it-system, vi forventer, der udfører en given aktivitet, står for et valg (gateway), indeholder det datasæt vi ønsker at bearbejde eller aktivere et flow.

Et it-system kan endvidere agere som en aktør ved at automatisere en eller flere aktiviteter *på vegne af en aktør*, så længe aktøren tydeligt fremgår.

### Hvilket master data datasæt bearbejdes i en given aktivitet?

Enhver aktivitet vil omhandle et (eller flere) datasæt. Et datasæt vil bestå af et antal attributter (kolonner) med en unik nøgle per element (række). Aktiviteten vil bearbejde et datasæt, så der bliver oprettet, læst, opdateret eller slettet information (*CRUD – Create, Read, Update & Delete*). Det er vigtigt at beskrive så præcist som muligt, hvordan et givent master data datasæt benyttes.

- Hvilket it-system og afdeling ejer datasættet?
- Hvilke attributter består datasættet af?
- Hvordan hænger et datasæt sammen med andre datasæt?

## BPMN elementer

Vi har valgt følgende BPMN-elementer, der som minimum anbefales for at opnå en sigende diagrammering. Hvis du vælger at medtage yderligere elementer, skal du have in mente, at målgruppen skal guides til den ”rigtige” forståelse. Man kan hurtigt forvirre målgruppen med for mange detaljer, der ikke vil berige den overordnede forståelse.

- 1. navn** En proces skal have et navn. Vælg et godt og sigende navn til processen der giver mening for hele organisationen. Det er det navn, alle skal lære at kende, der har med processen at gøre.
- 2. svømmebaner** For tydeligt at vise hvem der gør hvad (aktører), er svømmebaner en god og tydelig visualiseringsmetode. Benyt en pool (swimmingpool) med svømmebaner, hvor hver svømmebane repræsenterer en aktør. En aktør er en gruppe mennesker, der har samme arbejdsområde – undgå enkeltpersoner hvis muligt.

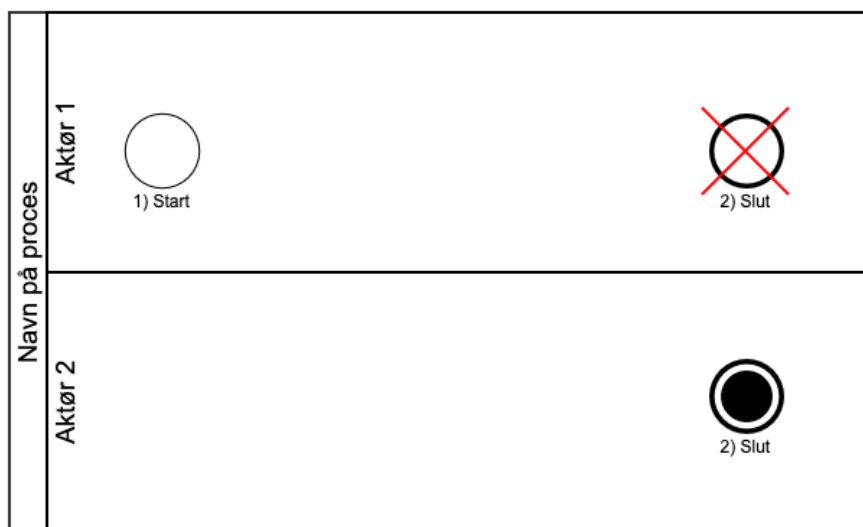
Navnet på processen skrives for hele poolen, så det er tydeligt, hvilken proces der er tale om.



### 3. events

Det skal tydeligt fremgå, hvor og hvordan en proces starter og slutter. Benyt start og slut events så man ikke er i tvivl om dette. En proces kan godt have flere start og slut events, men undgå for mange – måske er det i virkeligheden to processer. BPMN repræsenterer som standard start med en cirkel med tynd kant og slut med en cirkel med fed kant. Det kan være svært at skelne mellem tynd (start) og fed (stop) på en cirkel - så vi anbefaler at benytte både fed kant og udfylde cirklen med en massiv indercirkel for at markere slut.

Du kan se slut kun med fed kant og et rødt kryds på nedenstående diagram, som ikke anbefales.

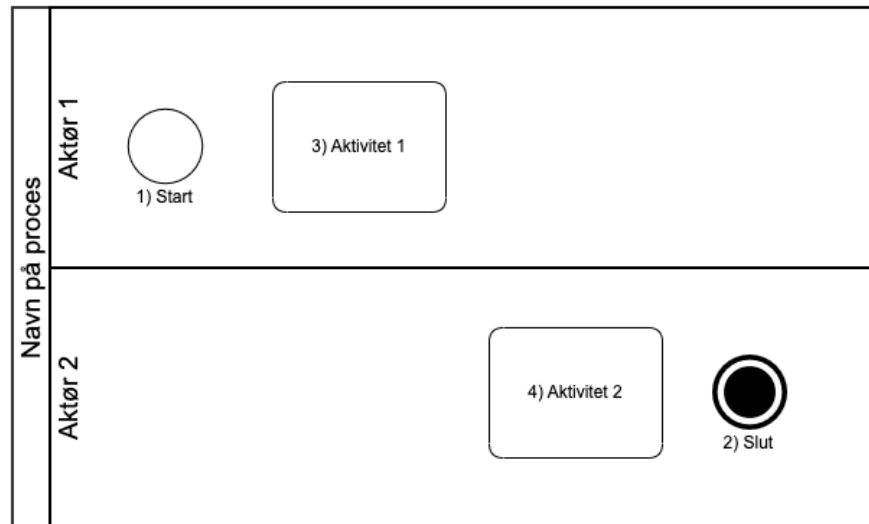


BPMN har en del symboler, man kan sætte ind i en start eller slut cirkel, men dette kan tit ende i diskussion om, hvad symbolet betyder. Benyt hellere et nummer før teksten, så modtageren i en tabel under diagrammet kan læse, hvad start og stop kræver.

Nr	Element	Beskrivelse
1	Start	En sigende beskrivelse.
2	Slut	En sigende beskrivelse.

#### 4. aktivitet

En proces er til på grund af de aktiviteter (handlinger), der skal udføres. En aktivitet markeres med et rektangel med rundede hjørner. Skriv kort og præcist inde i rektanglet, hvorfor aktiviteten er der. Det er svært at få formuleret den perfekte korte og præcise sætning, alle forstår, så igen anbefaler vi at angive et nummer før teksten. Nummeret indgår i en tabel under diagrammet, hvor man kan læse en mere fyldestgørende beskrivelse af den enkelte aktivitet.



BPMN har igen en del symboler man kan sætte ind i en aktivitet, og man kan gøre strengen tyk, dobbelt eller stiplede. Hvis man vil anvende noget af dette, er det en god ide at tilføje en beskrivelse af dette direkte i diagrammet med både grafik og tekst, så modtageren ikke kommer i tvivl.

*Note: Det anbefales, at man i tabellen også skriver, hvilket it-system man tænker, der skal udføre aktiviteten, så alle aktiviteter, der kan it-systemunderstøttes, også er it-systemunderstøttet.*

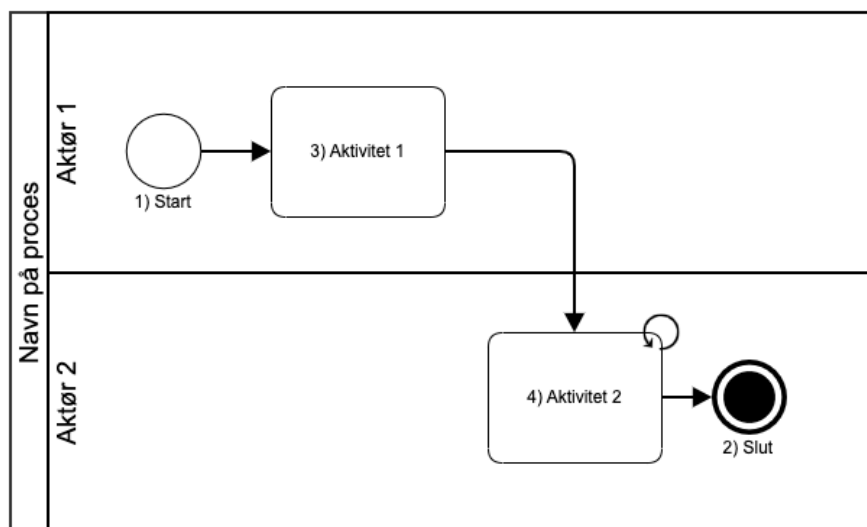
*Der vil være aktiviteter, der ikke kan it-systemunderstøttes og som derved skal udføres af den angivne aktør i "hånden".*

*Det anbefales også, at man i tabellen skriver, hvilke master data datasæt en aktivitet skal bruge eller påvirker. Samt at man knytter it-systemer og datasæt, der skal benyttes.*

## 5. rækkefølge (flow)

Det er ikke ligegyldigt, hvilken rækkefølge (flow) aktiviteter udføres i. Hvad skal man gøre først og hvad kommer derefter. Alle events og aktiviteter skal forbindes med streger og en pil, så man kan se, hvad der er den rigtige rækkefølge. Hvis der ikke er en streg til en event eller aktivitet, hører den ikke til i diagrammet.

Nogle aktiviteter skal udføres mange gange på et stort datasæt. Dette kan markeres ved en streg og en pil, der peger tilbage på samme aktivitet (se aktivitet 2 på diagrammet).



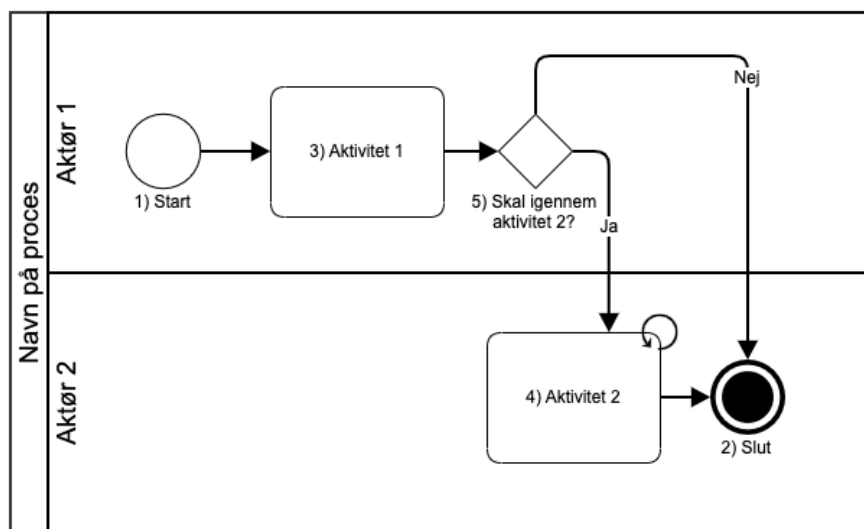
BPMN har igen flere måder streg og pil kan udformes på med en underlæggende betydning. En streg kan også gå begge veje og dermed have en pil i hver ende. Vi anbefaler at undgå at benytte dette.

Hvis det er livsnødvendigt at have dette med, er det en god ide at tilføje en beskrivelse direkte i diagrammet med både grafik og tekst, så modtageren ikke kommer i tvivl.

## 6. valg (gateway)

Hvis der skal foretages et valg, skal dette ikke skjules i en aktivitet, men tydeliggøres med en rombe. Et valg (gateway) har som minimum to udfald. Et valg skal beskrives med en kort og præcis tekst, og igen er det en god ide at angive et nummer, hvor man i en tabel under diagrammet kan læse en uddybende beskrivelse. Udfald markeres med flow til en anden aktivitet, et nyt valg eller en slut-event. Skriv på hvert udfald hvad det markerer.

Hvis et valg er mere end blot ja eller nej, kan det være nødvendigt med en mere sigende tekst, og eventuelt et nummer man kan benytte i tabellen under diagrammet (fx 5.1 og 5.2) til en fyldestgørende beskrivelse.



BPMN har igen en del symboler der kan benyttes. Hvis et symbol benyttes, er det en god ide at tilføje en beskrivelse af dette direkte i diagrammet med både grafik og tekst for at hjælpe modtageren til den rigtige tolkning.

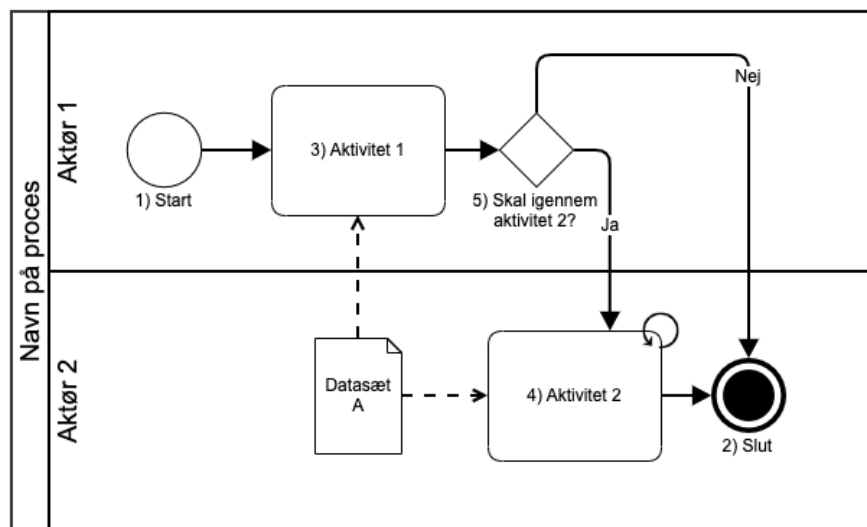
BPMN benytter bl.a. gateway til teknisk at indikere, at aktiviteter kan foregå parallelt ved at have et plus inde i romben (+).

*Note: Undgå for mange udfald, da dette kan være svært at diagrammere læseligt.*

**7. data  
(med flow)**

Vi har egentligt under punkt 4 (Aktivitet) været inde på, at man i tabellen under diagrammet skal skrive hvilke datasæt, der benyttes. Alternativt kan man direkte i diagrammet vise, hvilke datasæt en aktivitet bruger, men det kræver en del plads, hvis der er tale om en stor proces med mange datasæt.

Et datasæt kan associeres med en aktivitet med en stiplede linje med en åben pil. Det er vigtigt, at man tydeligt kan se forskel på, om der er tale om en association af et datasæt til en aktivitet eller selve flowet i processen.



BPMN har igen en del symboler, der kan benyttes, men beskriv hellere tydeligt i tabellen under diagrammet, hvilket datasæt der er tale om, hvordan det skal benyttes, og hvilket it-system det tilhører.

***Note:** Man kan eventuelt i en separat tabel liste alle brugte datasæt med den nødvendige beskrivelse.*

Og til sidst – HUSK ...

*Vi beskriver forretningsprocesser for at danne bro – så alle i teamet, afdelingen og organisationen kan hjælpe bedst muligt med at understøtte den forretning, direktionen ønsker!*