



ЛЕКЦИЯ 5

Анализ бизнес-процессов

ВЗАИМОСВЯЗЬ ОПИСАНИЯ, АНАЛИЗА И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ



МЕТОДЫ АНАЛИЗА ПРОЦЕССОВ

- Сравнение с эталонными процессами
- Сравнение с референтными моделями
- Бенчмаркинг
- Семь инструментов контроля качества
- Семь инструментов управления качеством



Виды анализа процессов

- Логический анализ:
- Анализ характеристик процесса (анализ данных мониторинга)
- Анализ результатов имитационного моделирования:
- Анализ результатов моделирование временных характеристик процесса и параметров ресурсов (анализ динамики выполнения процесса)



Виды анализа процессов

- Анализ результатов расчетов стоимостных характеристик процессов (АВС - анализ, пооперационный расчет стоимости)
- Анализ ресурсного окружения процессов:
- Анализ руководителей и исполнителей
- Анализ входящих и выходящих документов
- Анализ материальных, технических и ИТ ресурсов
- Анализ рисков процесса
- Анализ результатов аттестации и аудита



АНАЛИЗ ОШИБОК ПРОЦЕССА

Этапы анализа ошибок процесса:

- 1) классификация возможных ошибок процесса;
- 2) описание ошибок процесса;
- 3) выявление ошибок в процессе.



АНАЛИЗ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОЦЕССА

Этапы анализа характеристик:

- 1) определение основных характеристик (показателей) процесса;
- 2) определение метрик характеристик для их оценки;
- 3) мониторинг метрик характеристик процесса.



ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОЦЕССА

- *результативность* – характеризует соответствие результатов процесса требованиям потребителей;
- *определенность* – степень соответствия процесса описанию;
- *управляемость* – степень управления выполнением процесса производства продуктов или услуг, отвечающих определенным целевым показателям;
- *эффективность* – оптимальность использования ресурсов при достижении необходимого результата процесса;



ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОЦЕССА

- *повторяемость* – способность создавать выходные потоки с одинаковыми характеристиками при повторных реализациях процесса;
- *гибкость (адаптируемость)* – способность процесса приспосабливаться к изменениям внешних условий без снижения результативности и эффективности;
- *стоимость процесса* – совокупная стоимость выполнения функций процесса и передачи результатов от одной функции к другой.



АНАЛИЗ СТОИМОСТНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОЦЕССОВ

