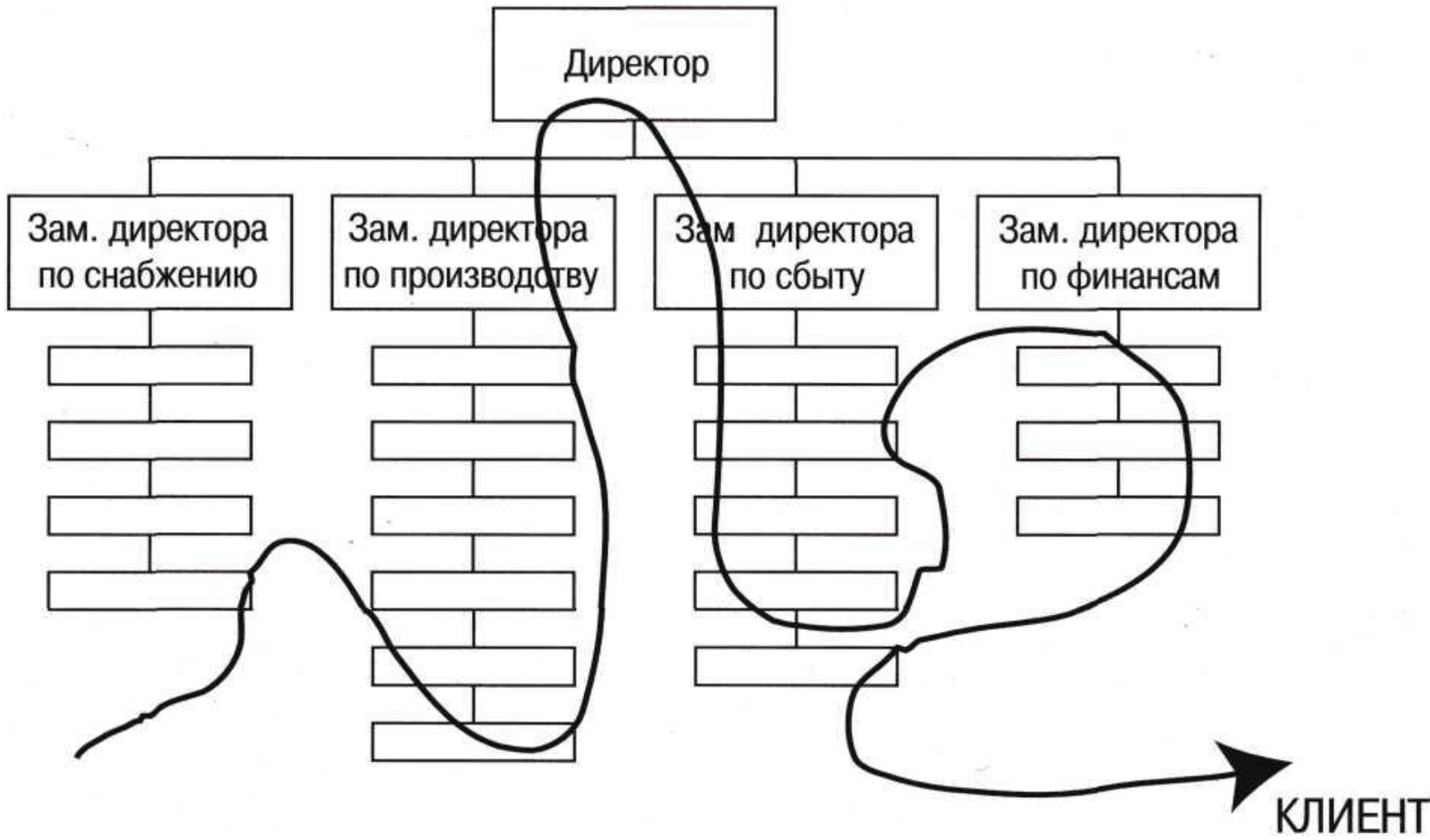


Управление бизнес- процессами



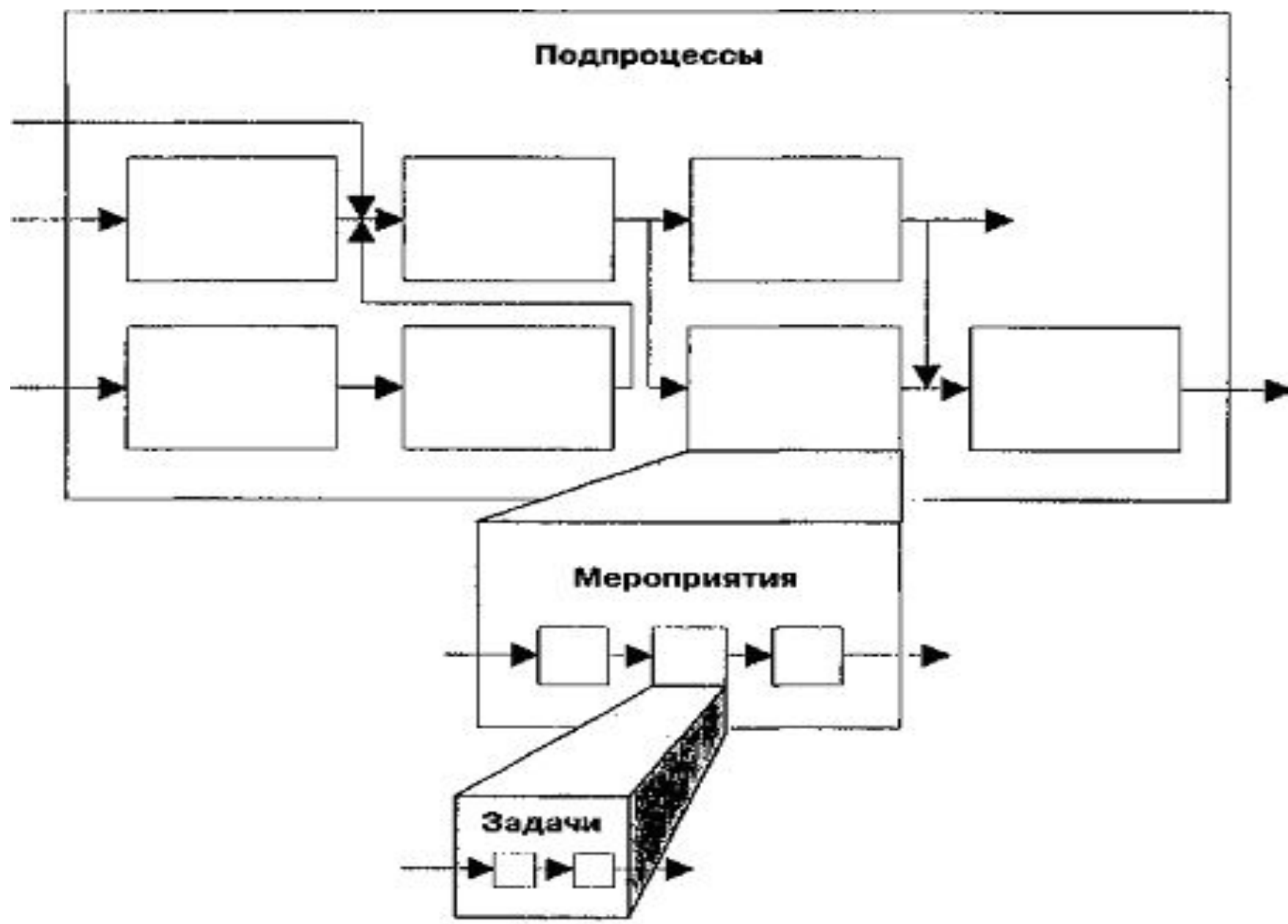
Процесс - логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы поштучно, создает ценность и выдает результат потребителю.

Основной процесс - процесс, обычно включающий в себя несколько функций в рамках организационной структуры и выполнение которого оказывает значительное воздействие на функционирование организации. В случае, если основной процесс оказывается слишком сложным для изображения и виде блок-схем на уровне мероприятий, он часто разбивается на подпроцессы.

Задачи - отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия. Обычно задачи определяют то, как структурная единица выполняет определенную функцию

Подпроцесс - это часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса.

Мероприятия (также используется термин Процедуры) - действия, выполняемые в рамках процесса или подпроцесса. Мероприятия обычно осуществляются одной структурной единицей организации (одним работником или одним отделом). Мероприятия обычно описываются в инструкциях. Инструкции содержат перечень задач, которые решаются в рамках мероприятия.



Процессы — это связанный набор повторяемых действий (функций), которые преобразуют исходный материал и/или информацию в конечный продукт (услугу) в соответствии с предварительно установленными правилами.

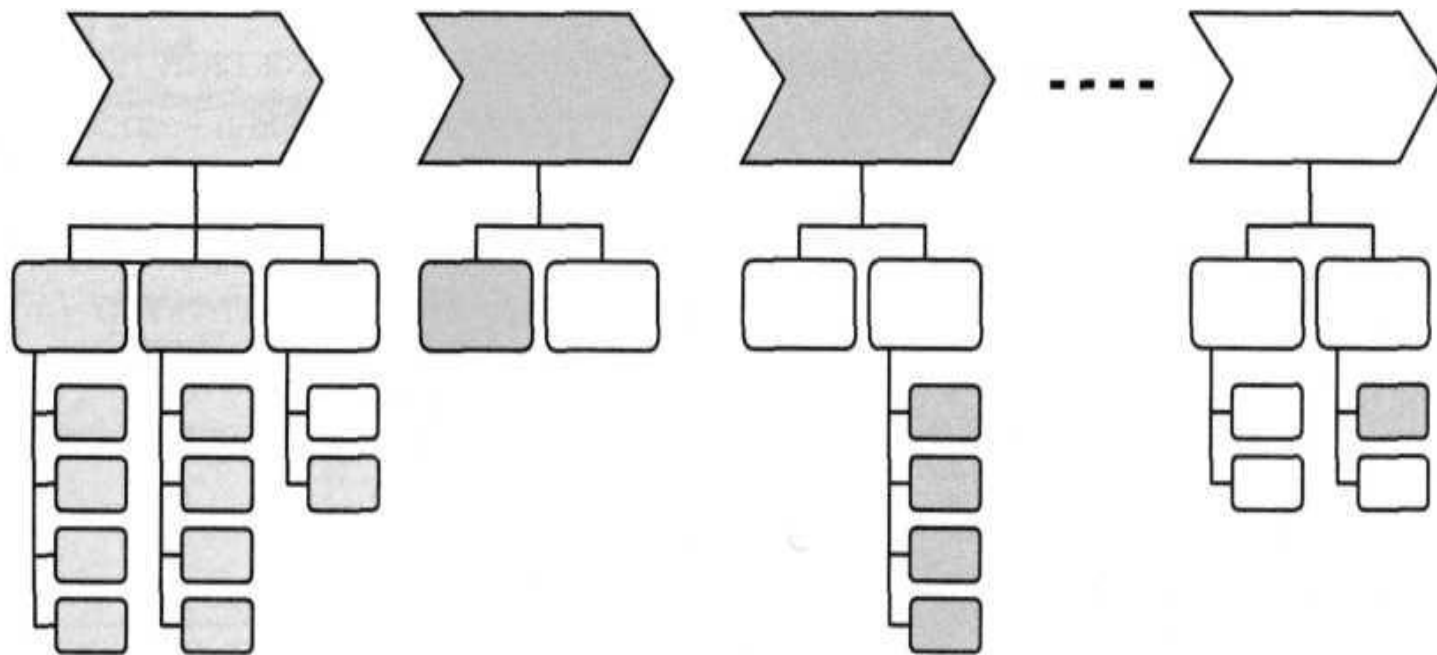
Различают основные и вспомогательные процессы. *Основные процессы* — это те, которые добавляют качество, *вспомогательные процессы* формируют инфраструктуру организации. Примерами процессов могут быть процессы сбыта и снабжения, процесс разработки нового изделия и вывода его на рынок, процесс обслуживания клиентов. Лозунг нефтяных компаний «от скважины до бензозаправки» означает ничто иное как бизнес-процесс макро-уровня, охватывающий весь технологический цикл.

Как правило, не существует стандартного списка бизнес-процессов, каждое предприятие должно разрабатывать свой собственный перечень основных бизнес-процессов.

Административные бизнес-процессы - это серия последовательных мероприятий по выполнению административных задач. Эти процессы охватывают всю организационную структуру. Они определяют инструменты и методики, способы, последовательность и процесс, в рамках которого выполняются эти мероприятия. Административные бизнес-процессы объединяют базы данных и саму организацию

Основные
бизнес-процессы

Подпроцессы



Условные обозначения:




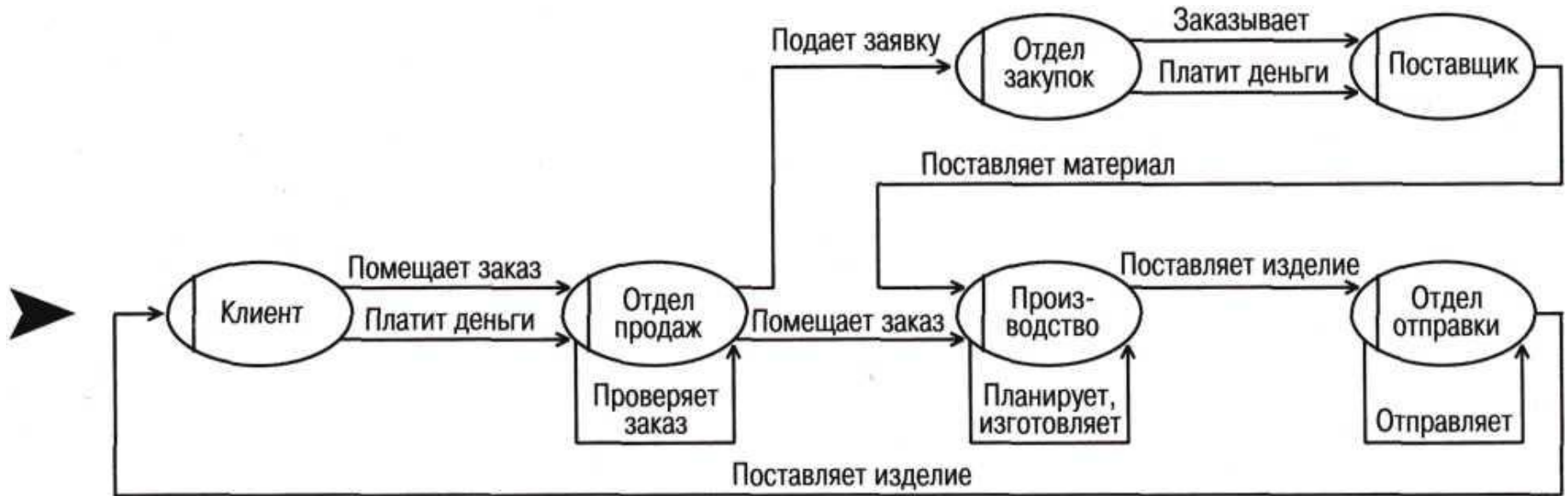
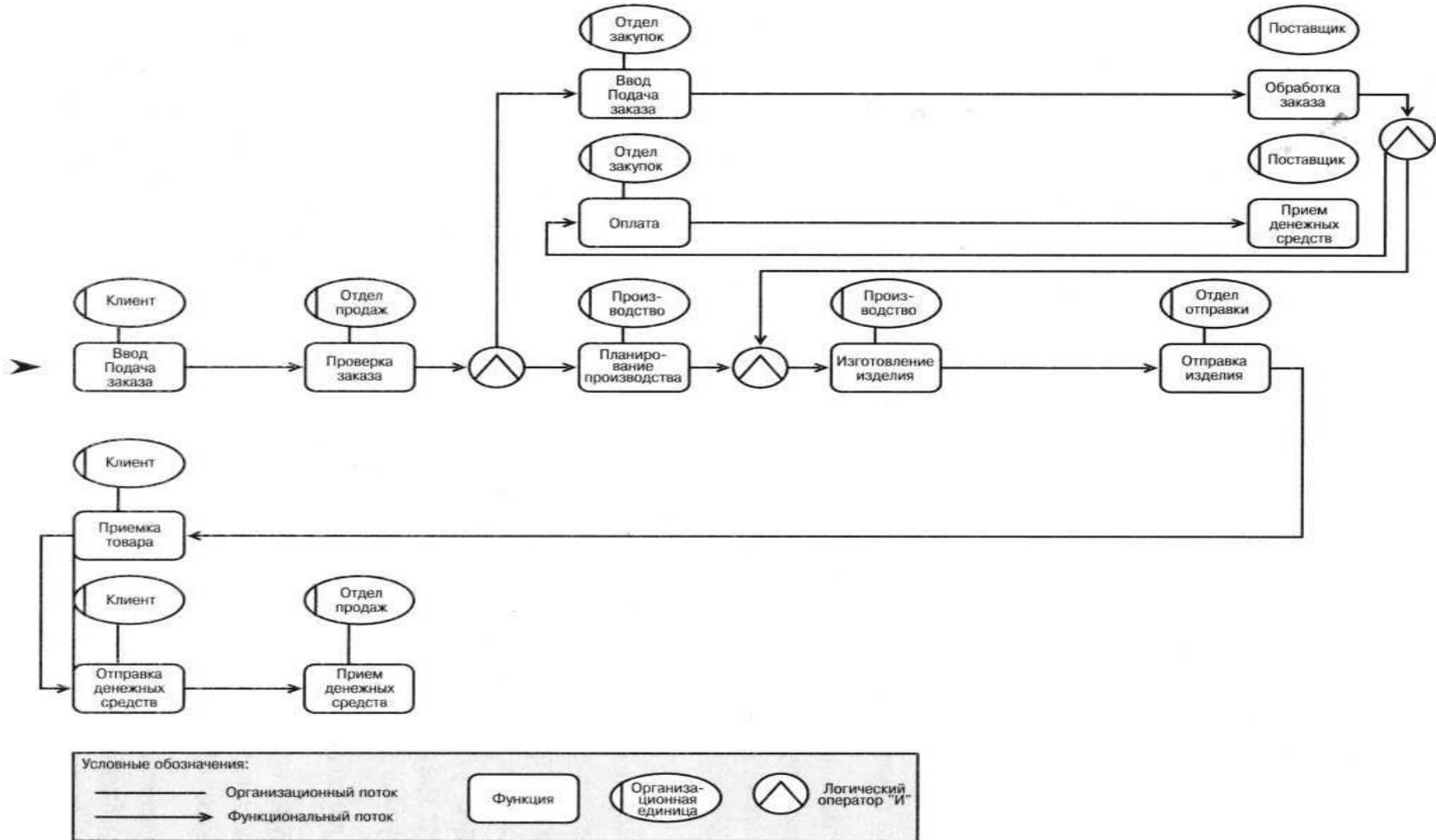
-  Срочно требуется дальнейший анализ
-  Требуется дальнейший анализ
-  Дальнейший анализ не требуется

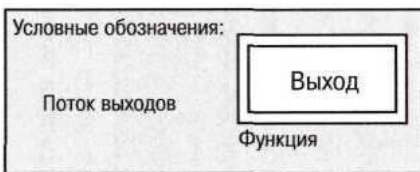
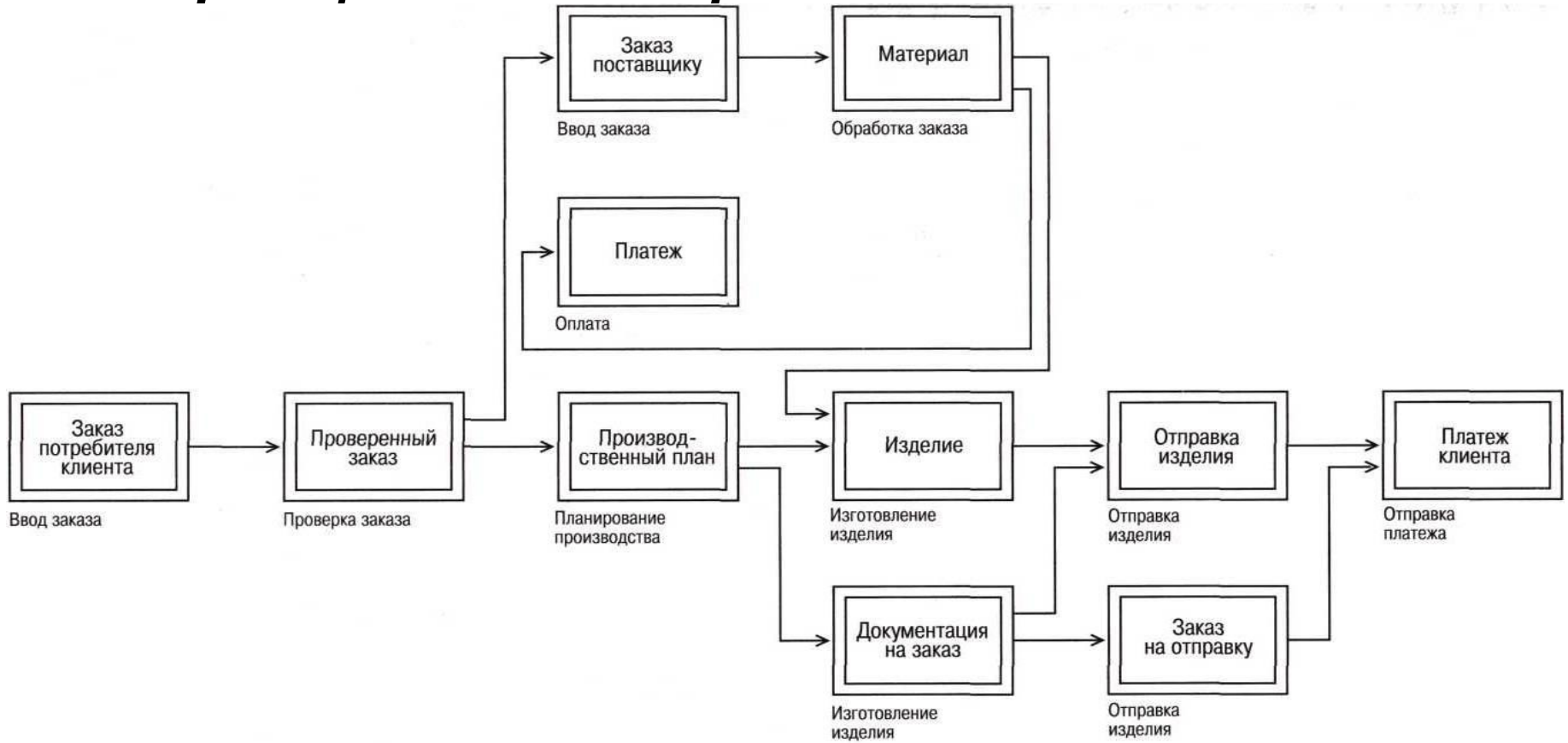
Диаграмма взаимодействия в бизнес-процессе «обработка заказа»



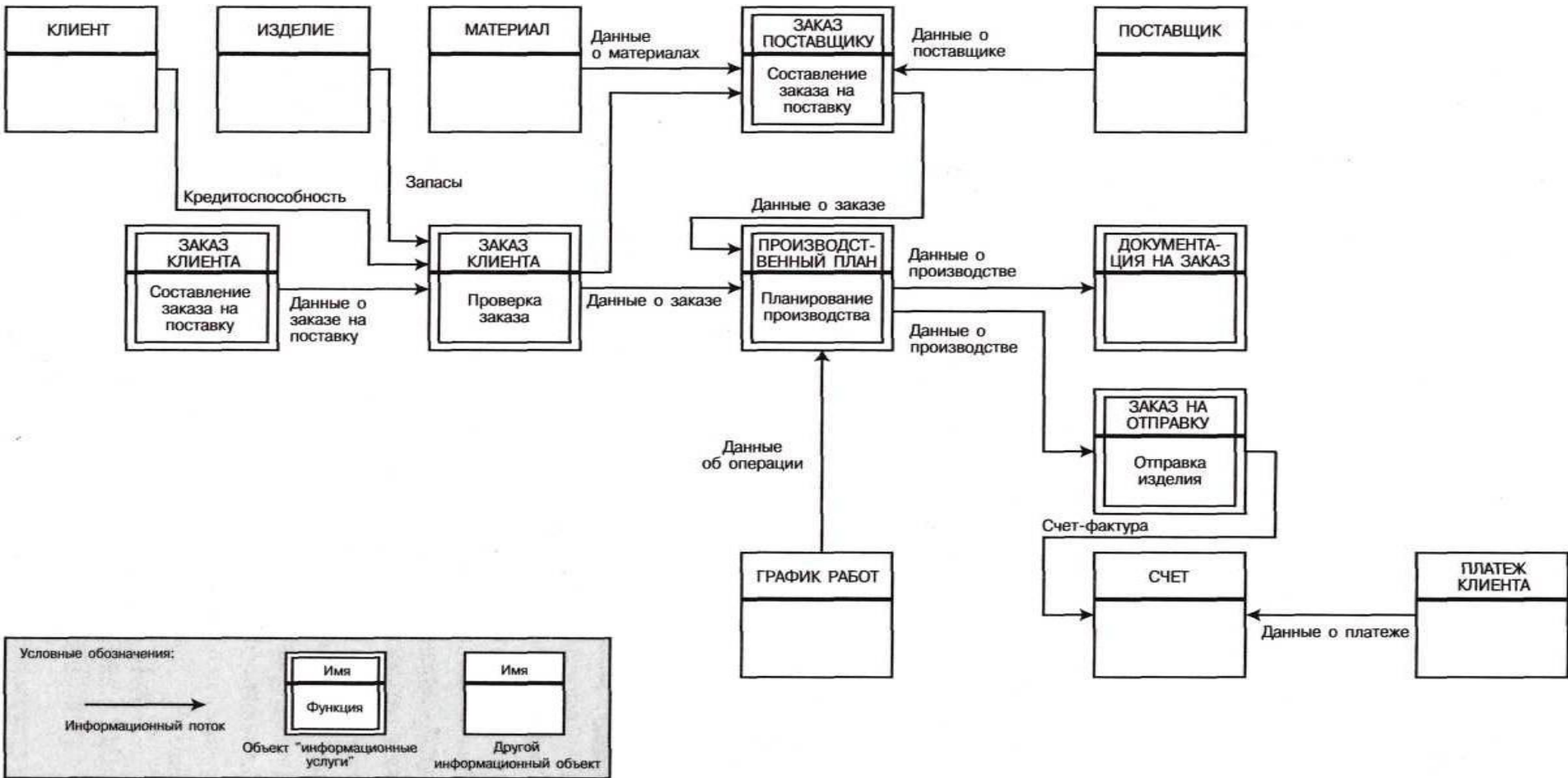
Поток функций в бизнес-процессе «обработка заказа»



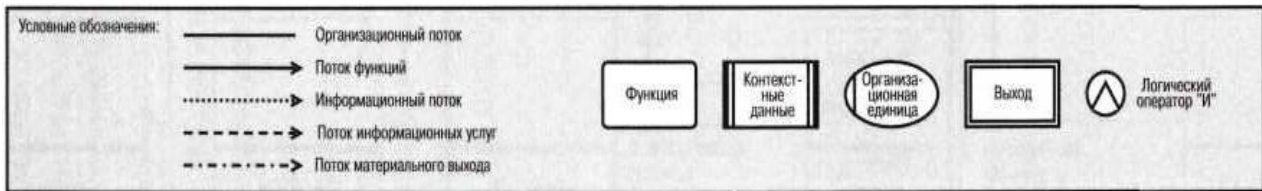
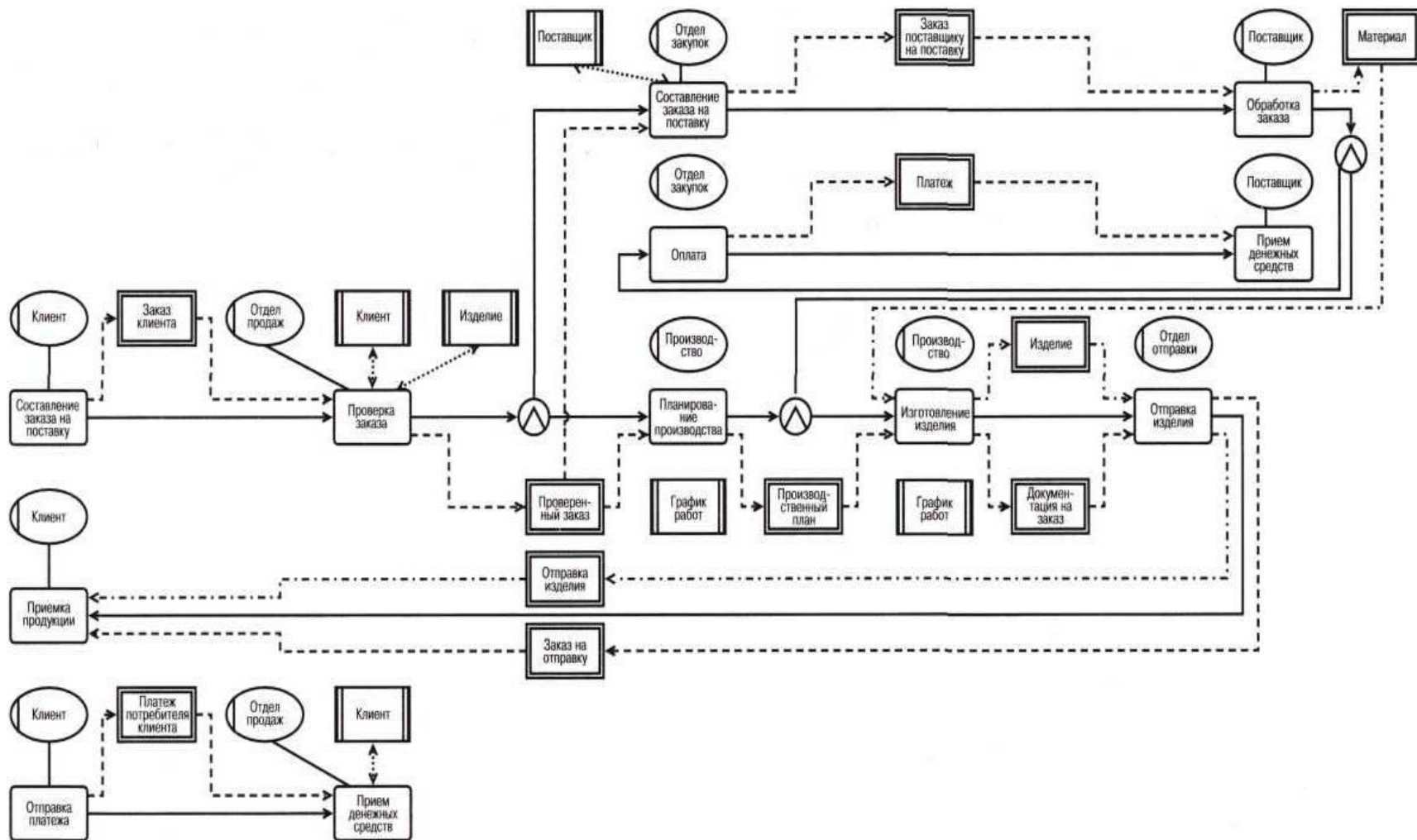
Поток выходов в бизнес-процессе «обработка заказа»

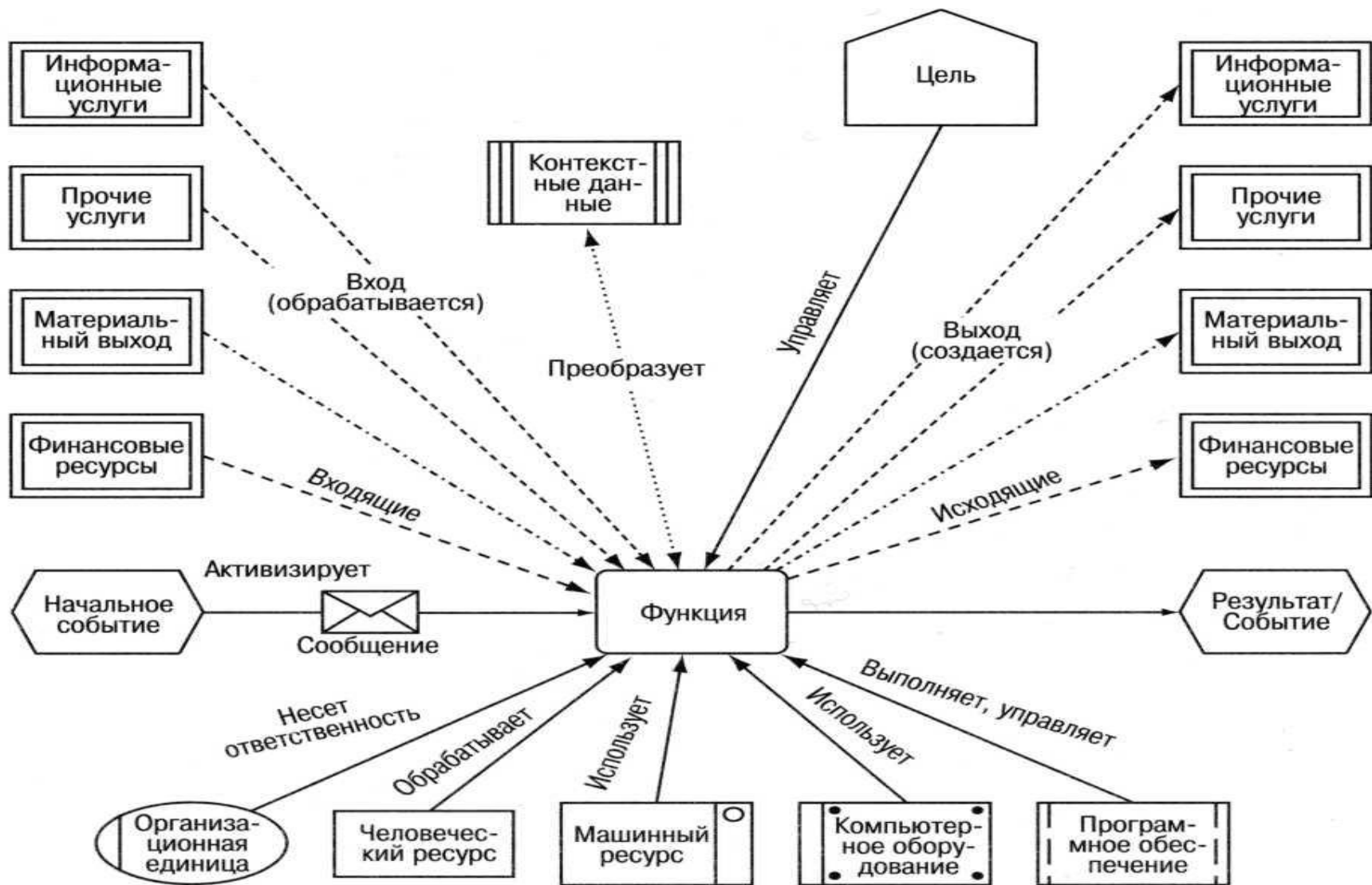


Поток информации в бизнес-процессе «обработка заказа»

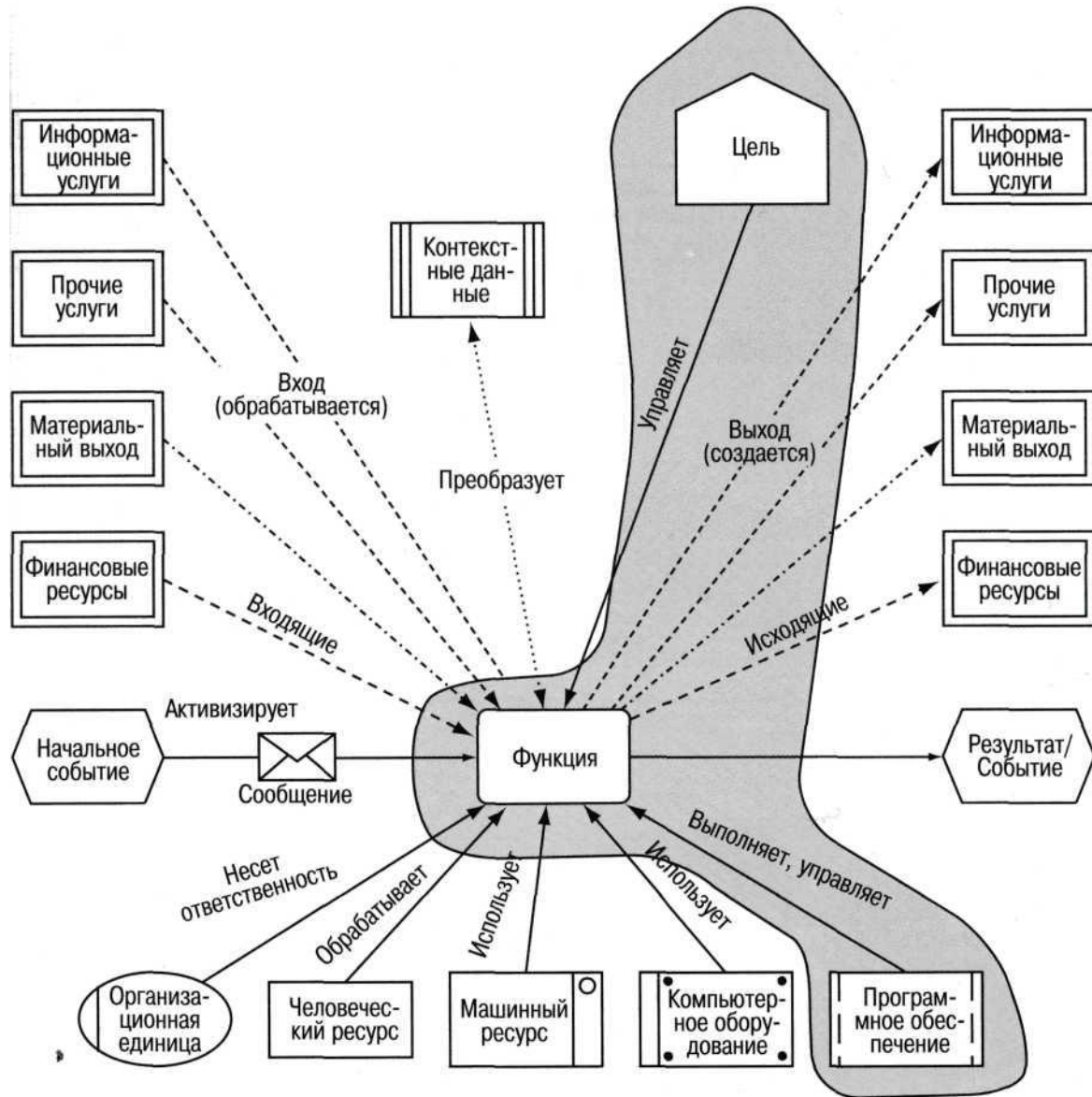


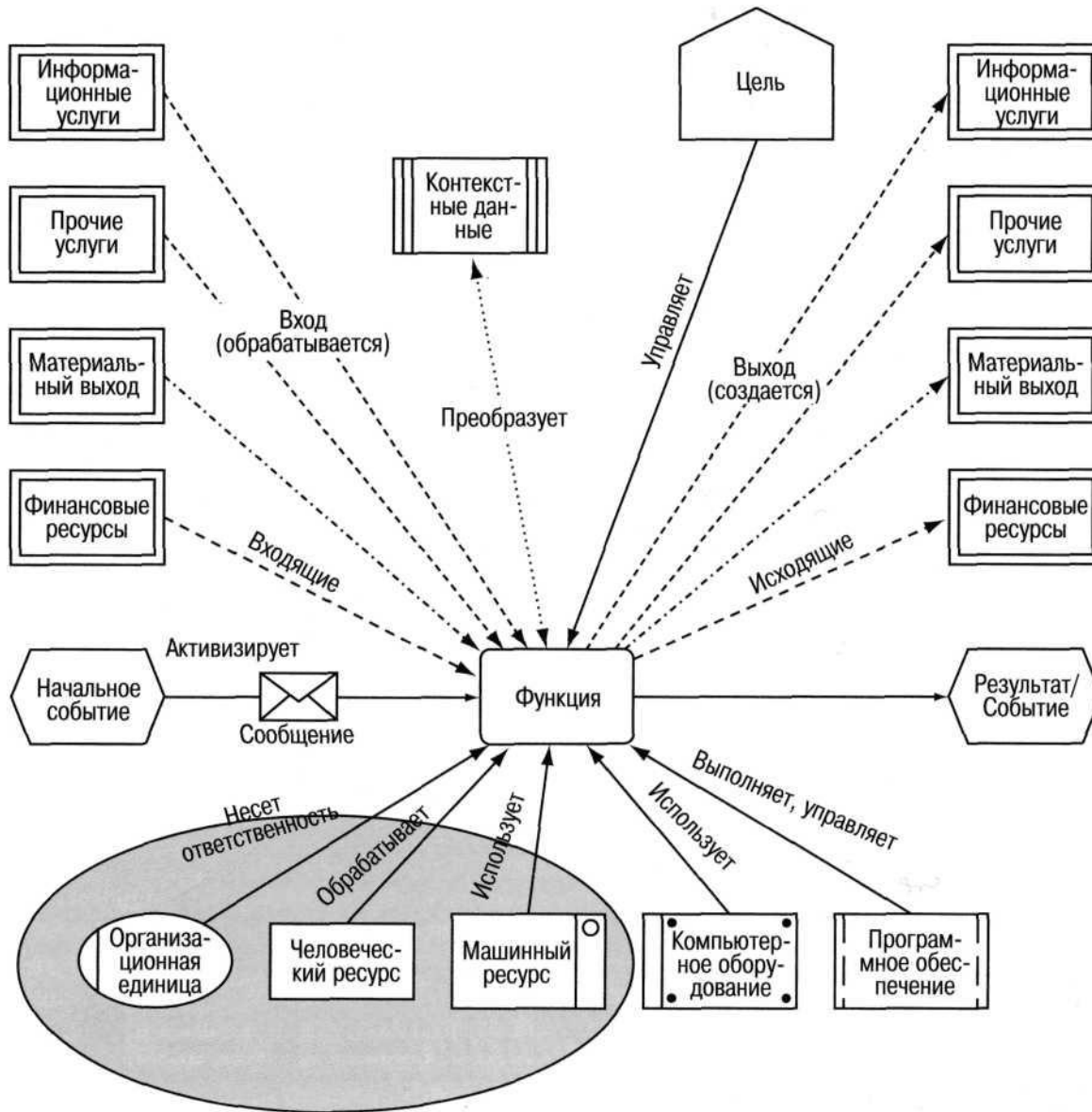
Объединенная модель бизнес-процесса «обработка заказа»



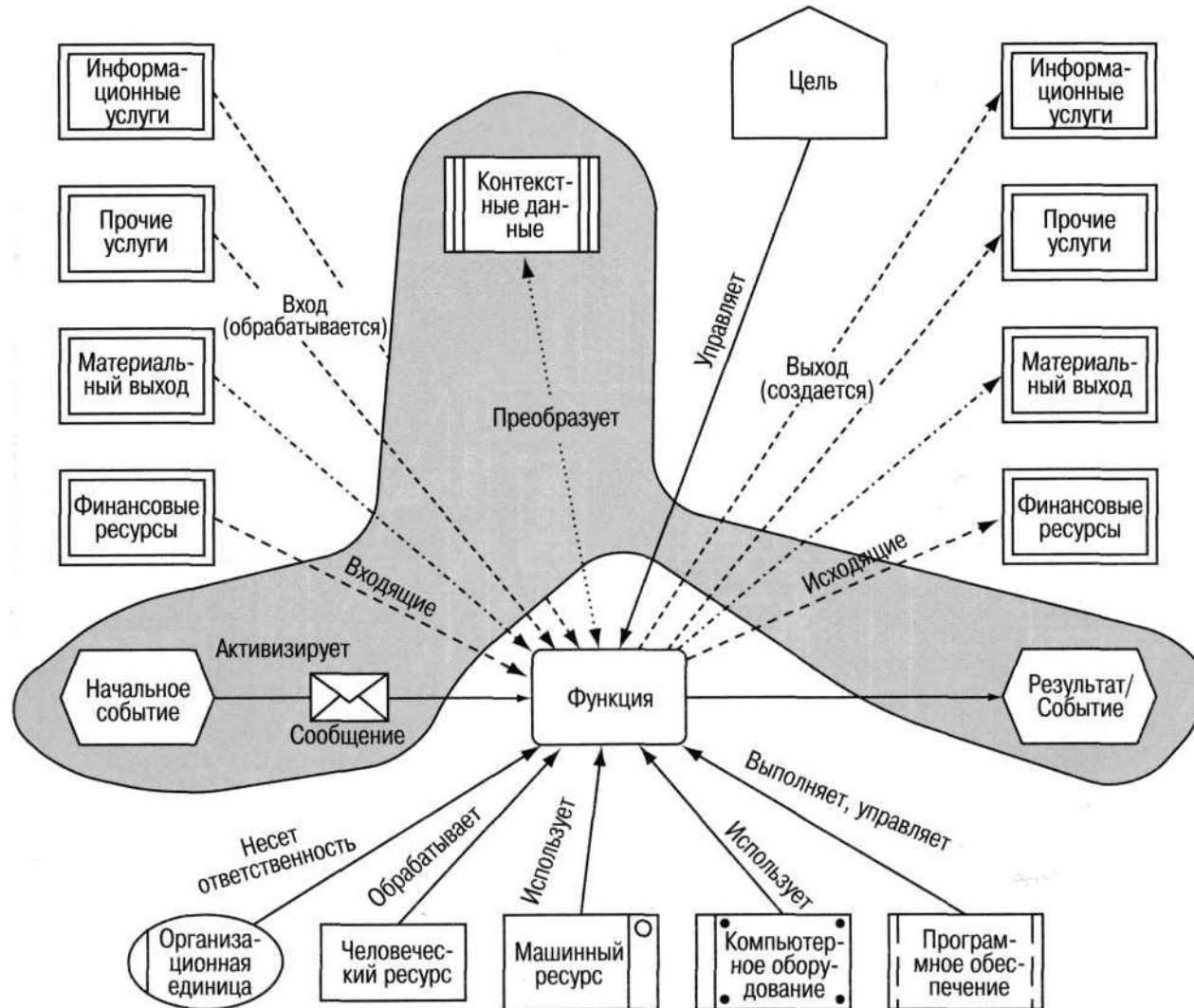


Условные обозначения:	
—>	Организационный поток / Поток ресурсов
—>	Управляющий поток
⋯>	Информационный поток
- - ->	Поток информационных услуг
- - ->	Поток материального выхода
- - ->	Поток финансовых ресурсов

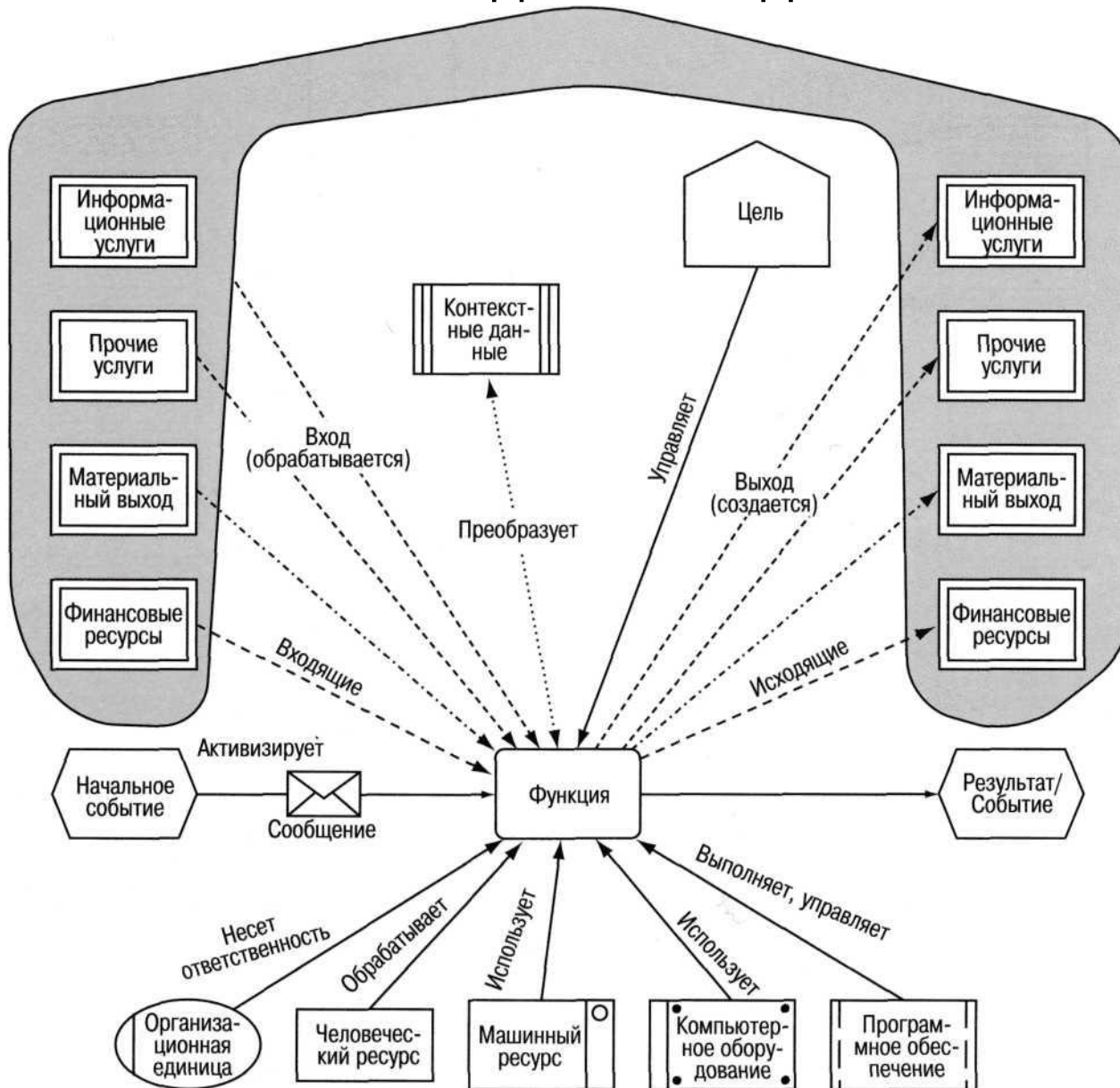


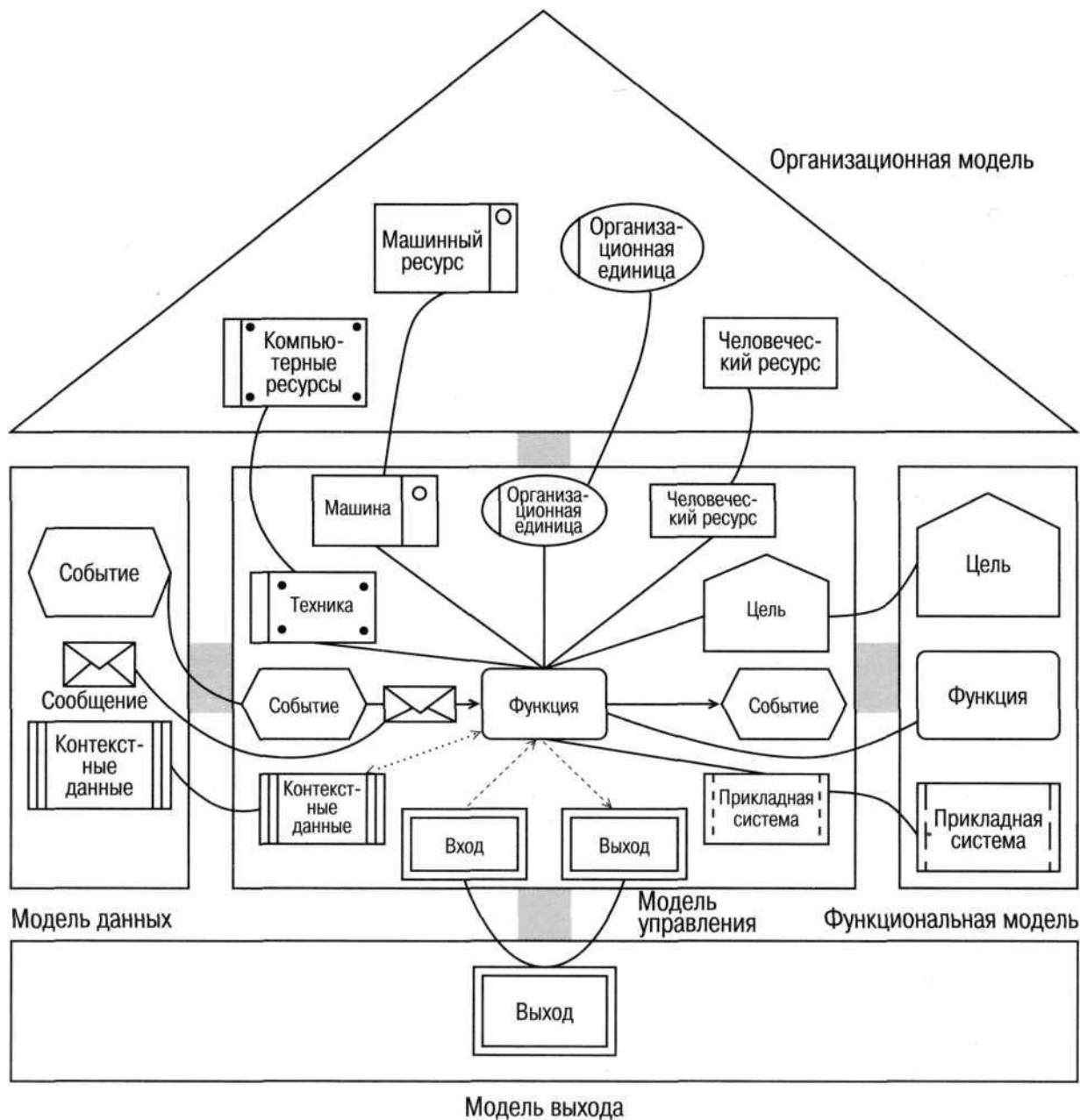


Модель данных

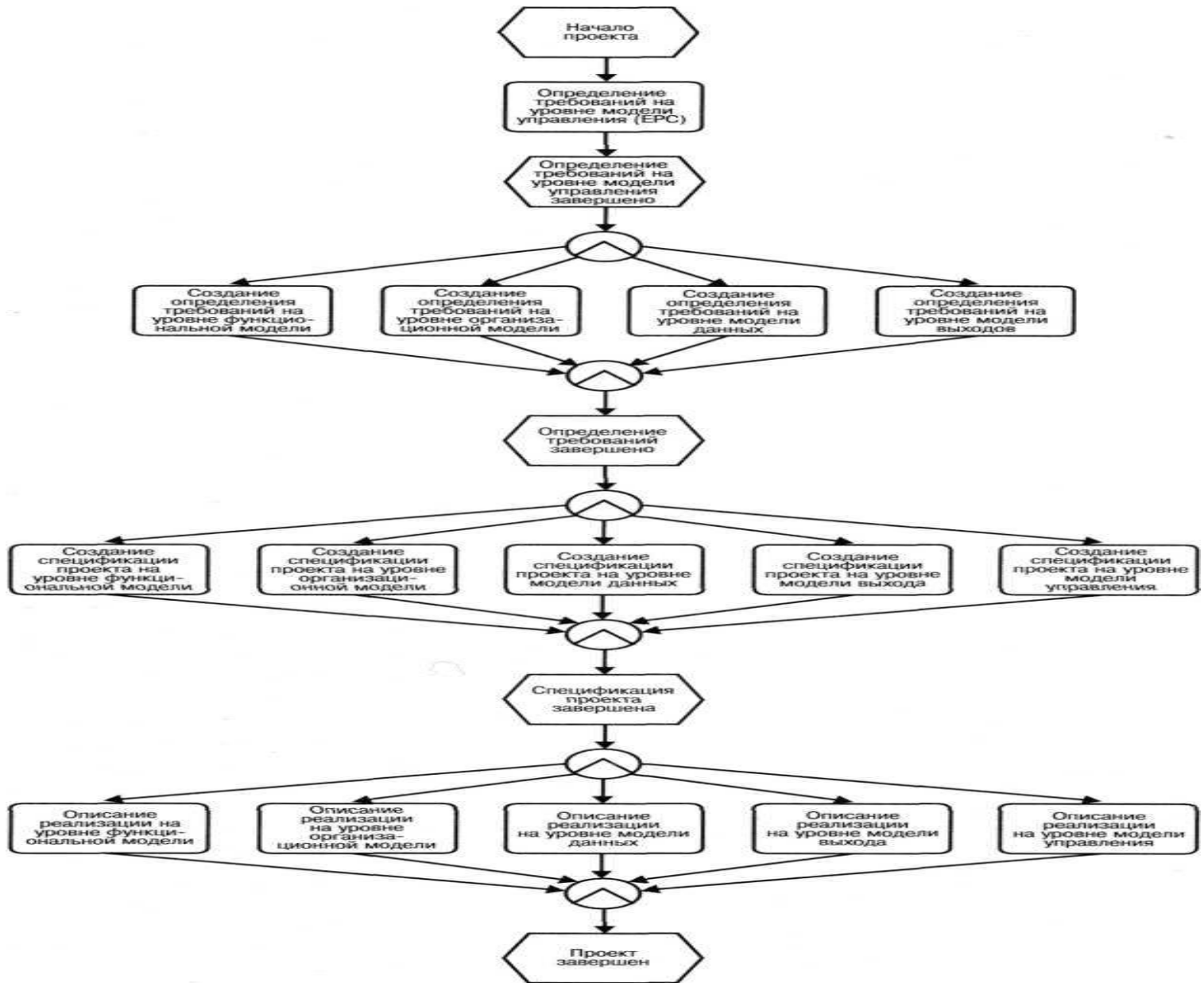


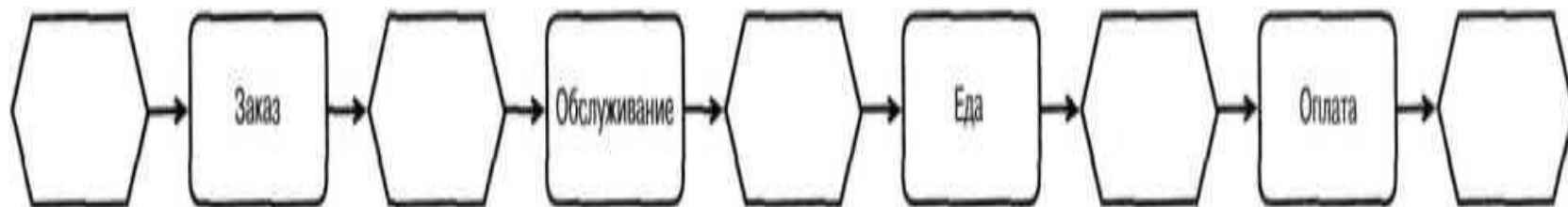
Модель выходов



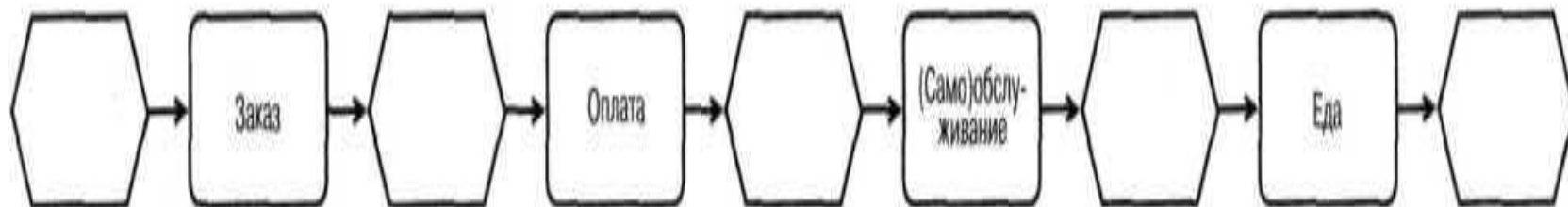


Модель выхода





Процесс питания в ресторанах



Процесс питания в закусочных