

The background is a vibrant green with various shades and textures. It features several large, overlapping circles and arcs, some with a double-line effect. There are also smaller circles and a pattern of dots in the upper left corner. The overall aesthetic is modern and abstract.

ПРОЦЕСС И ЕГО КОМПОНЕНТЫ

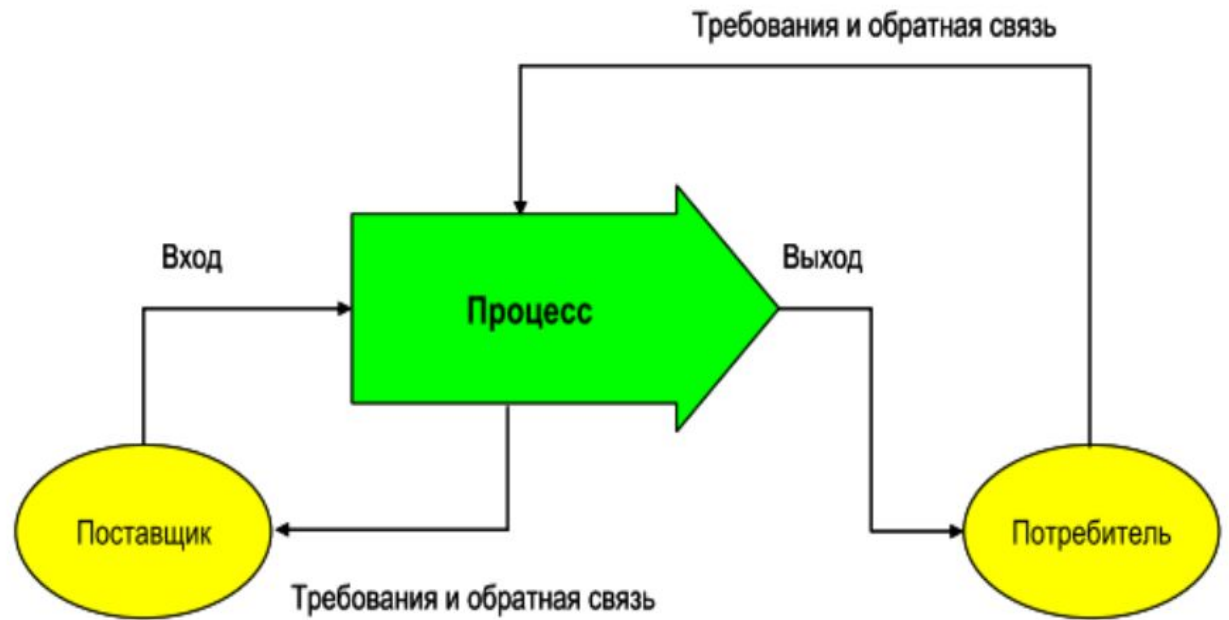
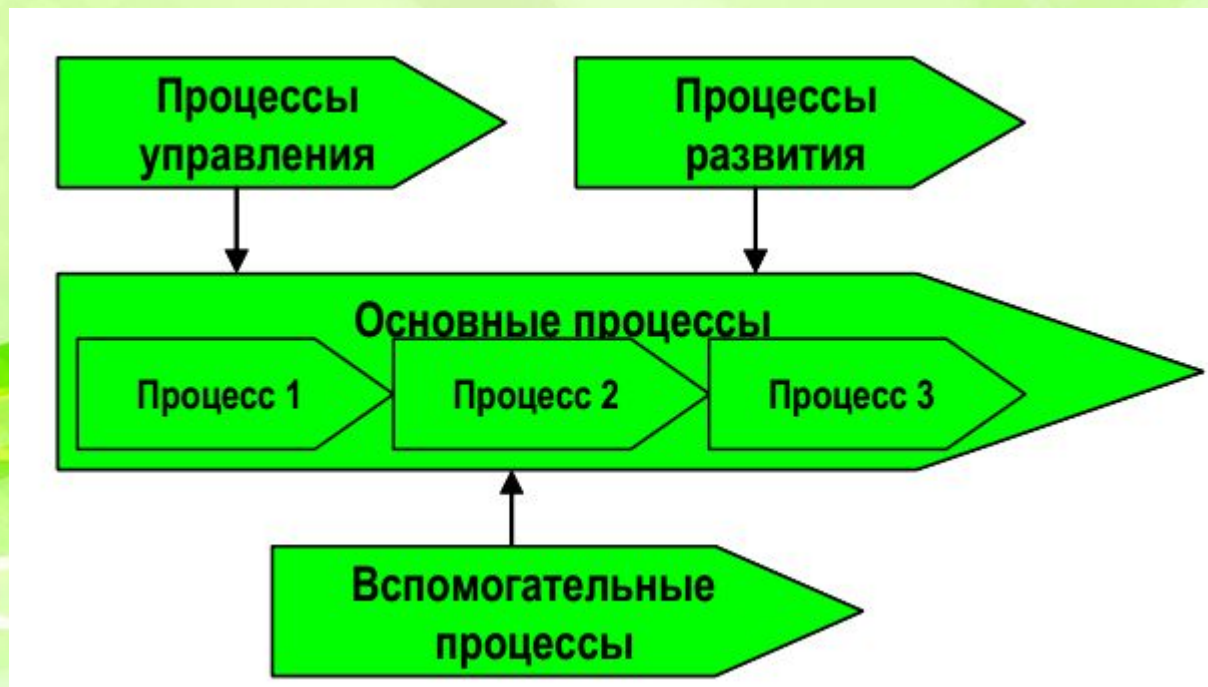


Рис. Модель процессного подхода

Процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы (ИСО 9000).

Бизнес-процесс определяется как логически завершенная цепочка взаимосвязанных и повторяющихся видов деятельности, в результате которых ресурсы предприятия используются для переработки объекта (физически или виртуально) с целью достижения определенных измеримых результатов или создания продукции для удовлетворения внутренних или внешних потребителей.

- *Первичными процессами* называются основные и создающие ценности процессы предприятия. Эти процессы пронизывают всю компанию, начиная с потребителя и заканчивая поставщиками.
- *Поддерживающие (вспомогательные) процессы* не создают непосредственно добавленную ценность. Они нужны для обеспечения основных процессов. Такими вспомогательными процессами могут быть, например, управление финансами и персоналом.
- *Развивающиеся процессы* — это такие процессы, которые позволят создать цепочку ценности в основном и во вспомогательных процессах на новом уровне показателей. Примеры: разработка продукции и развитие поставщика.



Бизнес-процессы

Разработка продукции

- Исследование продукции
- Разработка и конструирование продукции
- Разработка и конструирование процесса
- Технологическая подготовка производства

Требования потребителей

- Развитие рынка
- Организация маркетинга и продаж
- Тендерное размещение заказов

Выполнение заказов

- Обеспечение и материально-техническое снабжение
- Планирование и управление производством
- Производство и сборка продукции
- Распределение продукции и выходящая логистика
- Обслуживание договора

Обслуживание потребителя

- Послепродажное обслуживание
- Возврат продукции

Вторичные процессы

Поддержка

- Финансовый менеджмент
- Управление человеческими ресурсами
- Управление информацией
- Текущий ремонт и обслуживание оборудования
- Медицинский контроль персонала, окружающая среда и техника безопасности

Перспективное развитие

- Совершенствование текущего процесса
- Исследование технологии производства продукции
- Повышение квалификации персонала
- Расширение базы материально-технического снабжения
- Расширение внешних связей
- Стратегическое планирование

ВАРИАНТЫ ОПИСАНИЯ ПРОЦЕССОВ

- **Текстовый (структурированный текст)**

«Отдел продаж отвечает за проверку платежеспособности клиента»

- **Табличный**

Операция	Подразделение	Отношение
Проверить платежеспособность клиента	Отдел продаж	Отвечает за выполнение



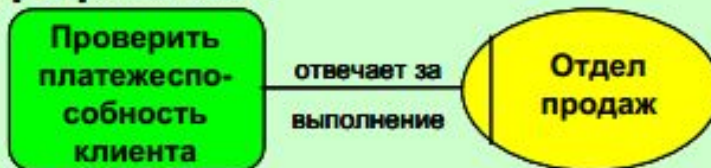
Применяемые варианты описаний

Графический

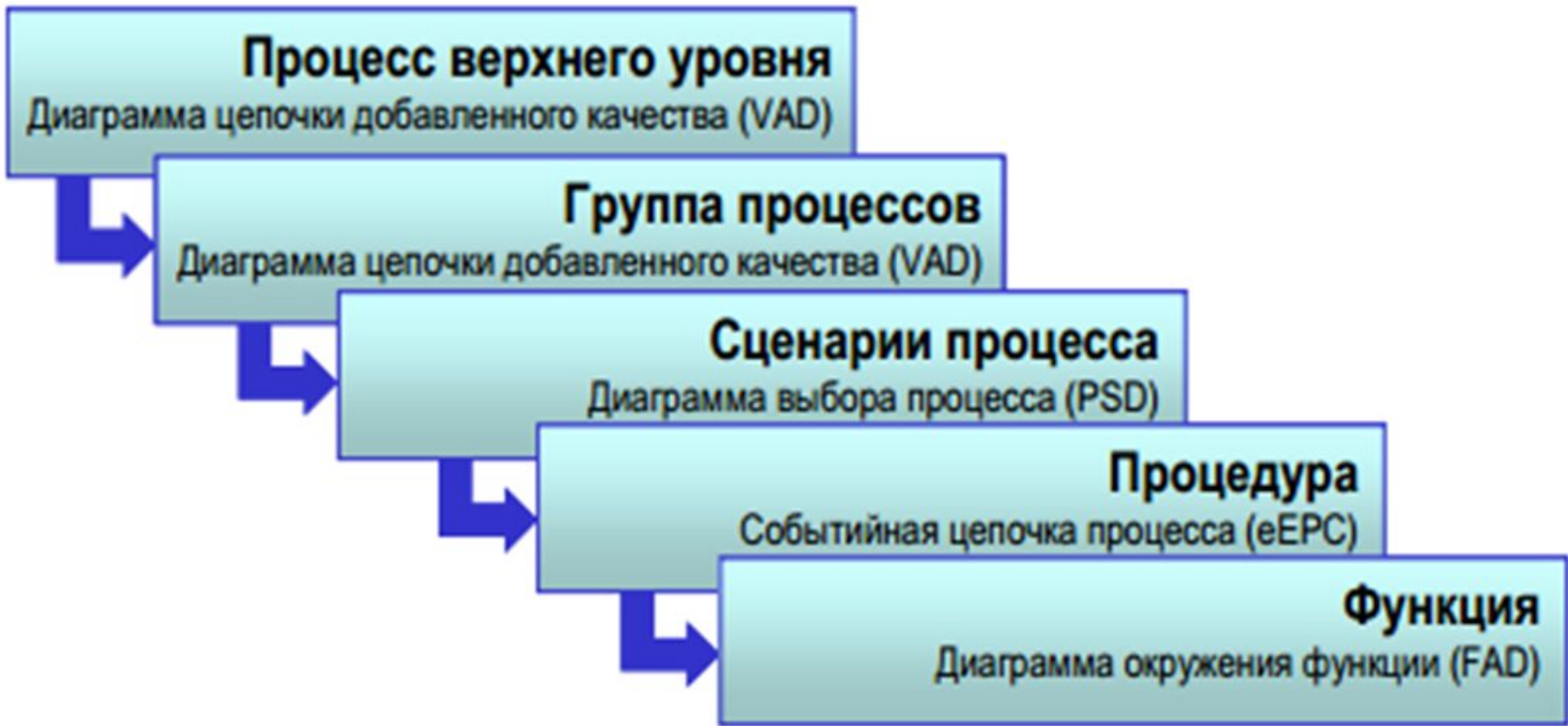
Текстовый

Табличный

- **Графический**



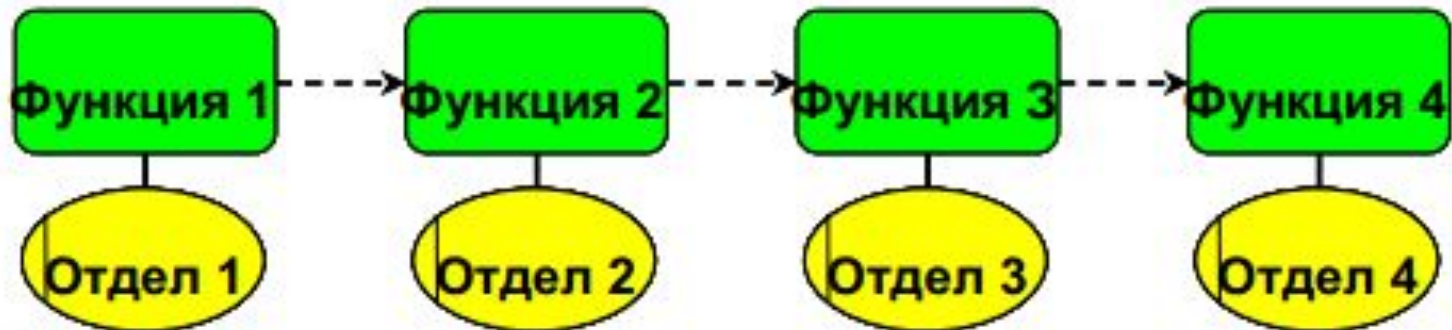
ИЕРАРХИЯ ГРАФИЧЕСКОГО ОПИСАНИЯ ПРОЦЕССОВ



Владелец процесса



Процесс



Вход процесса – ресурсы в любых формах (материальные, человеческие, информационные), возникшие вне данного процесса, но перерабатываемые внутри него для получения желаемого результата.

Выход процесса - результат, появляющийся после завершения процесса: продукт, услуга, информация (как внутренние для предприятия, так и внешние).

Так как процессов на предприятии множество и все они определенным образом взаимосвязаны, то выход одного процесса часто является входом для другого.

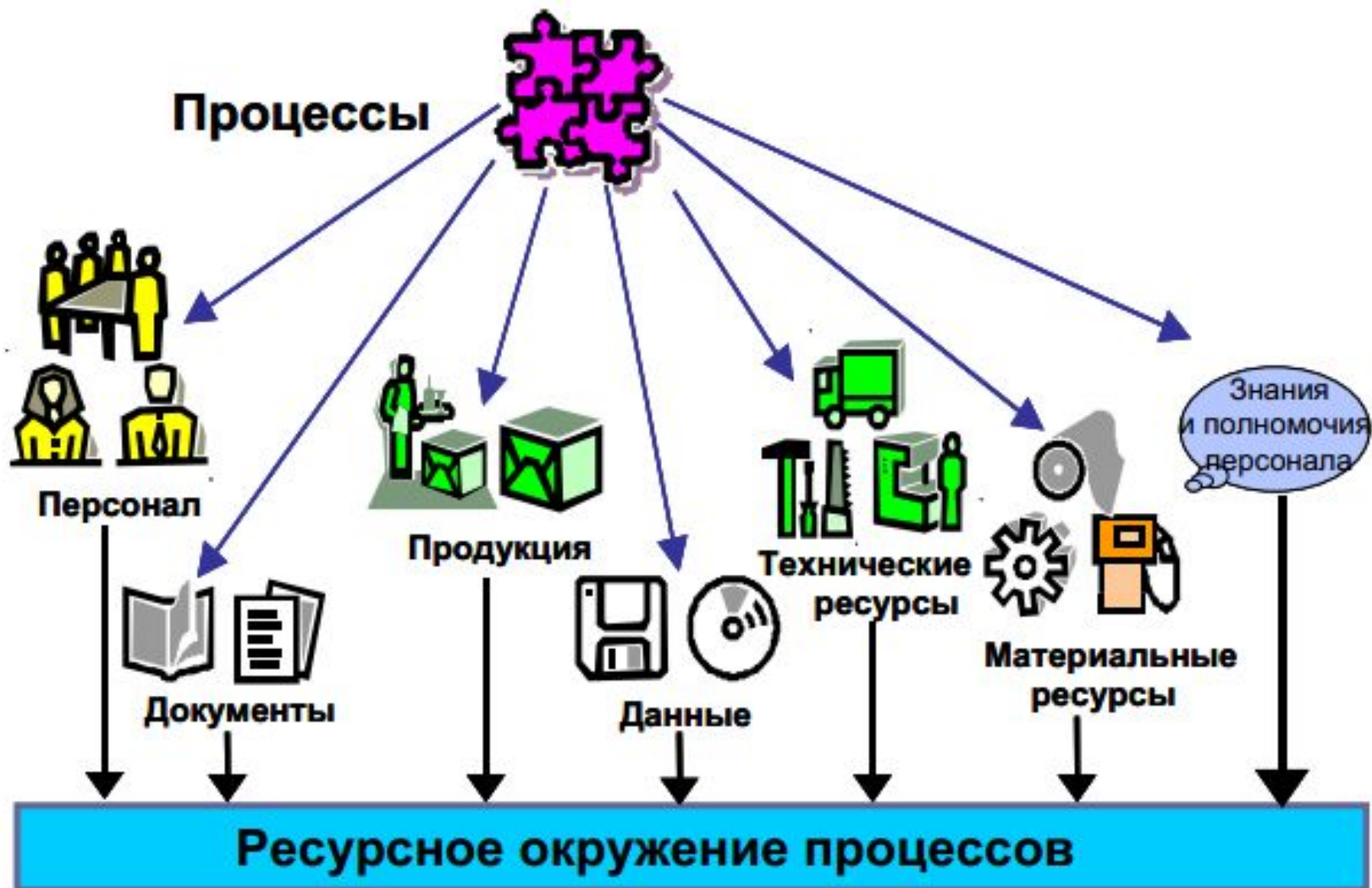


Характеристики первичных и вторичных входов и выходов бизнес-процесса

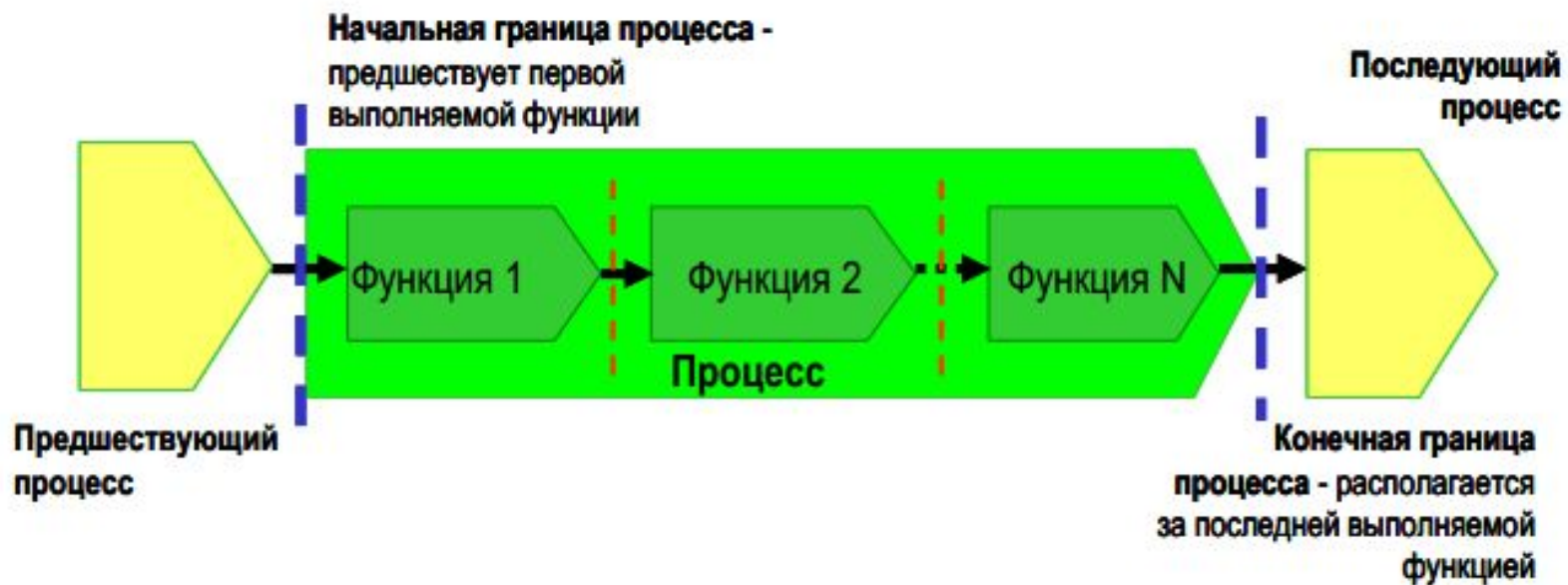
Элемент	Определение и характеристики
Первичный вход	Поток объектов, инициирующий «запуск» бизнес-процесса, например заказ клиента, план закупок и т.д.
Вторичный вход	Потоки объектов, обеспечивающие нормальное протекание бизнес-процесса, например стандарты, правила, механизмы выполнения действий, оборудование и пр.
Первичный выход	<ul style="list-style-type: none">- Основной результат, ради которого существует бизнес-процесс.- Определяется целью, назначением бизнес-процесса.
Вторичный выход	<ul style="list-style-type: none">- Побочный продукт бизнес-процесса, который может быть востребован вторичными клиентами.- Не является основной целью бизнес-процесса.

ПОСТАВЩИКИ И ОТРЕБИТЕЛИ ПОТОКОВ ПРОЦЕССА





ГРАНИЦЫ И ИНТЕРФЕЙСЫ ПРОЦЕССА





УСТАНОВКА ТОЧЕК КОНТРОЛЯ И ИЗМЕРЕНИЙ

Цели

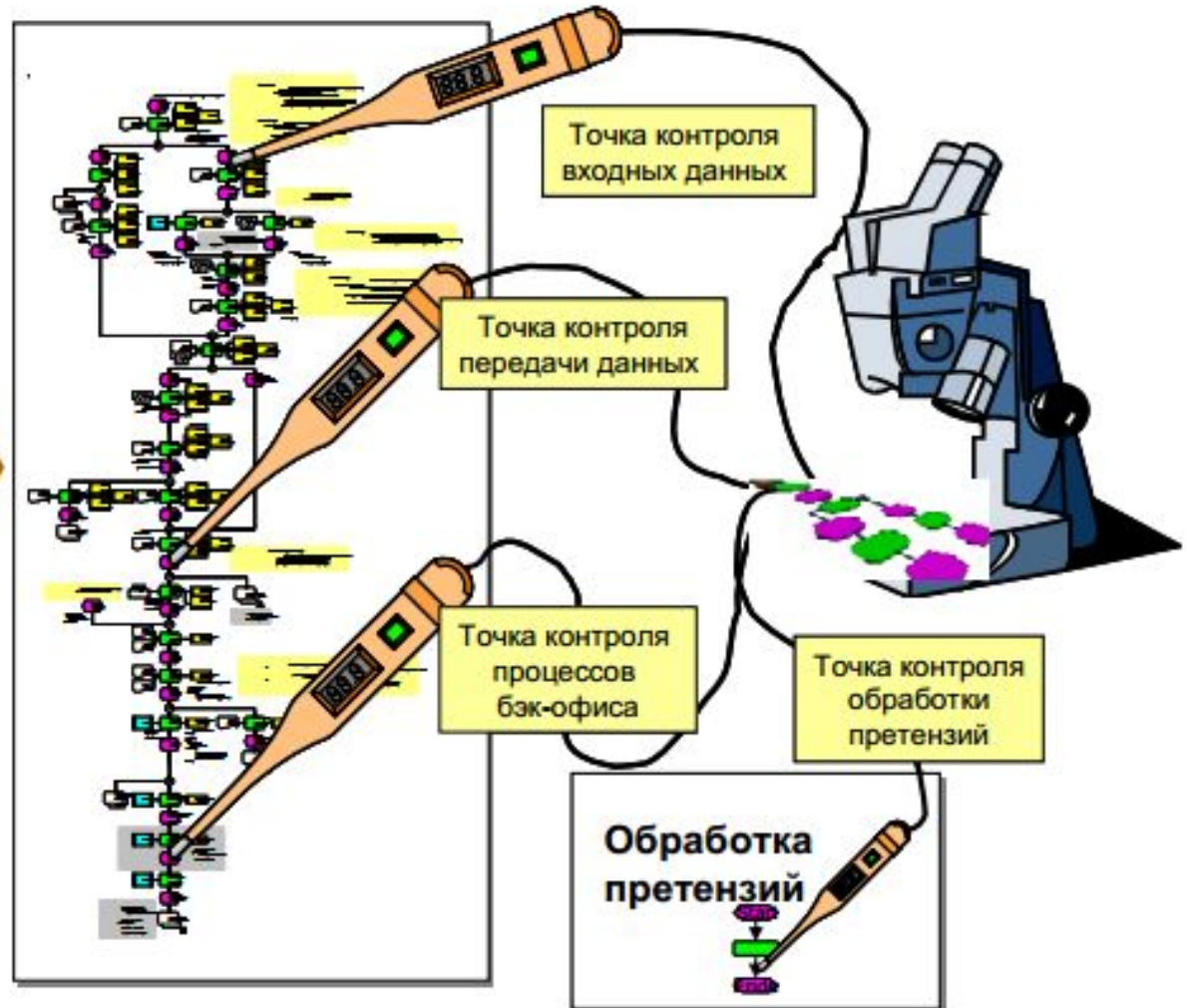
Метрики

Точки контроля
и измерений

Измерения

Статистическая
обработка

Анализ данных



Цели

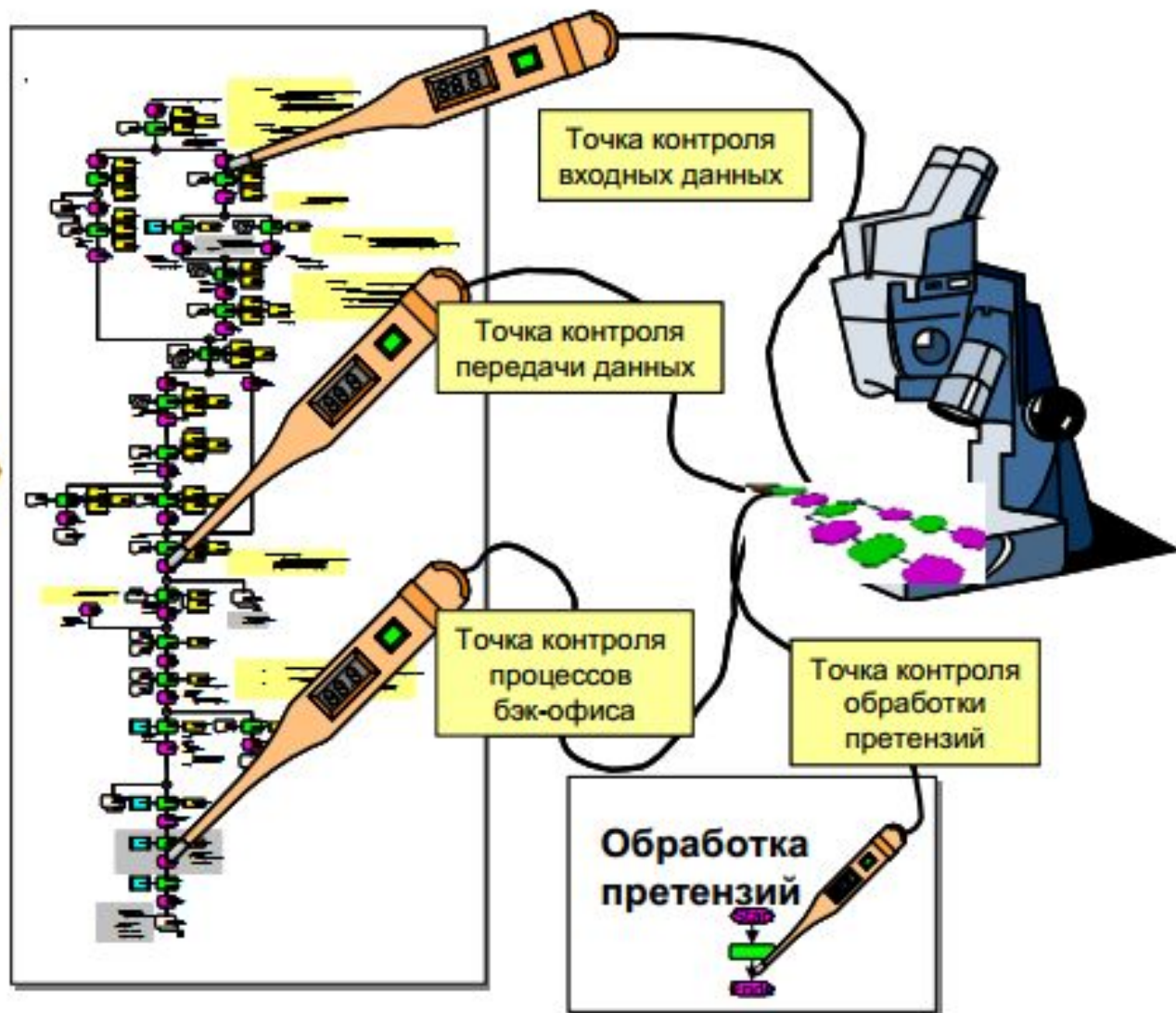
Метрики

Точки контроля
и измерений

Измерения

Статистическая
обработка

Анализ данных



Точка контроля
входных данных

Точка контроля
передачи данных

Точка контроля
процессов
бэк-офиса

Точка контроля
обработки
претензий

Обработка
претензий