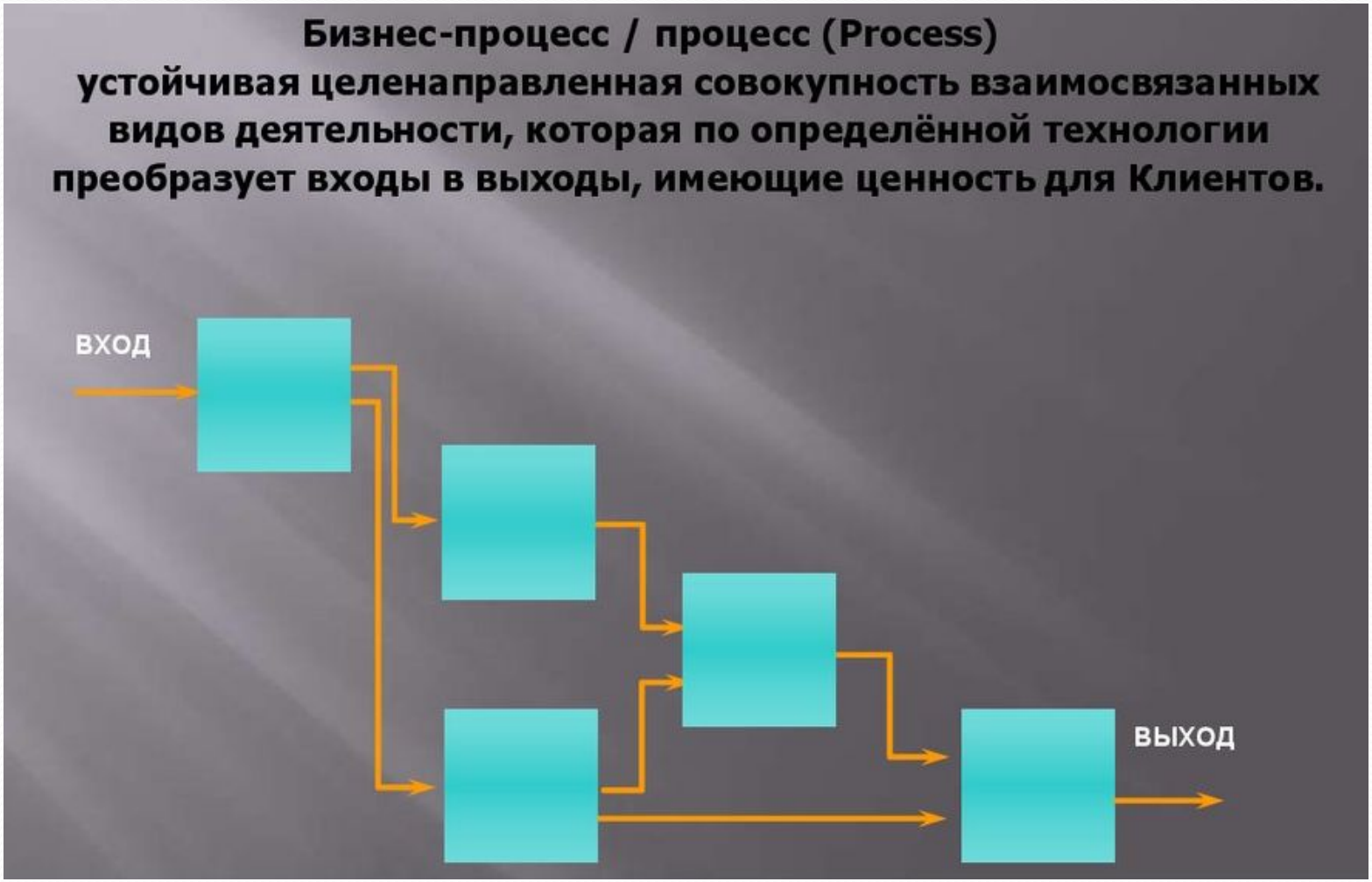
Основы управления бизнес-процессами

Проф. Алюков С.В.

- Задача управления бизнес-процессами предприятия возникает в условиях, когда необходимо повысить эффективность процессов, реализуемых в соответствии со стратегией и целями функционирования компании.



- Управление бизнес-процессами позволяет достигнуть некоторых преимуществ и повысить эффективность деятельности всего предприятия за счет повышения прозрачности и роста понимания зон ответственности за те или иные действия каждого исполнителя операций бизнес-процесса.
- Кроме того, появляется возможность своевременного совершенствования и корректировки бизнес-процессов. Создаются условия для более удобного контроля, оценки и анализа эффективности их реализации.
- Документирование процессов позволяет обеспечить сохранение и передачу знаний между сотрудниками компании.

Управление бизнес-процессами может включать в себя

- определение рациональной последовательности исполнения бизнес- процесса;
- обеспечение равномерной загрузки, согласованности и единства действий персонала;
- составление сценария исполнения бизнес-процесса и выделение точек принятия решения;
- определение действий при отклонениях от стандартного протекания бизнес-процесса;
- обязательное принятие решений, где это необходимо;
- оптимизацию ресурсов и времени исполнения бизнес-процесса;
- разработку и обновление регламентирующей документации бизнес-процесса;
- анализ результатов исполнения бизнес-процесса;
- определение корректирующих действий;
- форму участия руководителей в исполнении процесса.

Цикл Деминга — Шухарта

- Управление процессами организации часто представляют в виде цикла Деминга-Шухарта (иначе цикл PDCA), который состоит из четырех стадий: 1) планирование (проектирование); 2) реализация (документирование); 3) контроль (анализ); 4) корректировка (улучшение).

- Название цикла PDCA произошло от *plan — do — check — act,* что переводится как *планируй — сделай — проверь — действуй.* Также его называют циклом Деминга, а сам Деминг называет его циклом Шухарта, но в то же время предпочитает несколько иную трактовку, а именно: PDSA *(plan — do — study — act),* т.е. *планируй — сделай — изучи — действуй.* Поэтому в литературе по управлению процессами или управлению изменениями чаще всего встречается название цикл Деминга-Шухарта.

Цикл PDCA

Цикл PDCA

- На стадии планирования выявляются и анализируются проблемы, а также оцениваются возможности и проектируются необходимые изменения в бизнес-процессах.
- На этапе реализации выполняются и документируются запланированные ранее изменения. На стадии контроля анализируются и оцениваются результаты реализации бизнес-процессов, делаются выводы и предложения, позволяющие произвести изменения, направленные на повышение эффективности управления и реализации бизнес-процессов.

Данный подход представления жизненного цикла управления процессами нашел отражение в различных системах менеджмента качества, поскольку таким образом можно сформулировать модель непрерывного улучшения бизнес-процессов, состоящую из четырех шагов цикла. После последнего четвертого шага, в целях непрерывного улучшения деятельности компании должен снова следовать первый шаг.

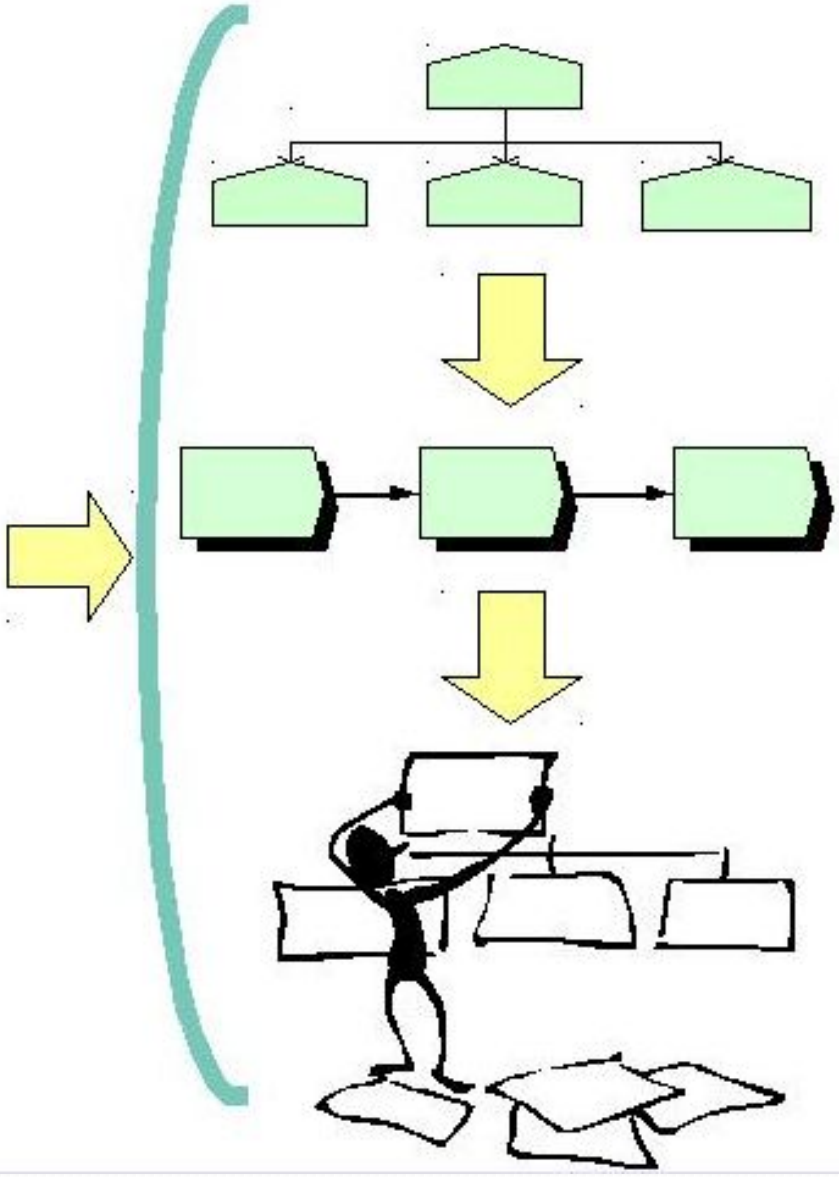
Цикл управления бизнес-процессами

Управления бизнес-процессами осуществляется на различных уровнях корпоративной архитектуры

Уровни управления бизнес-процессами

От стратегии к бизнес-процессам и качеству

Управление проектами



Стратегия

Какие цели нужно достичь?
Как это сделать?
Кто является потребителем?
Какие потребности удовлетворять?
Какие продукты производить?

Бизнес-процессы и функции

Что нужно делать для того, чтобы достичь стратегические цели?
Что нужно сделать чтобы произвести продукты?
Каким образом это нужно сделать?

Организационная структура и персонал

Кто все это будет делать?

Качество

Как улучшить бизнес-процессы?
Как повысить удовлетворённость клиентов?