

Описание бизнес-процессов

В чем разница?

- Управление проектами
- Управление процессами

- Проект – имеет начало и конец

- Процесс – повторяемая последовательность действий

Моделирование БП

- представление иерархии и взаимосвязи процессов компании;
- описание бизнес-процессов

Моделирование БП **необходимо** для:

- внедрения в компанию процессного подхода управления;
- принятия решения о необходимости автоматизации бизнес-процессов.

Процесс- устойчивая, целенаправленная, **повторяемая** последовательность действий, преобразующих ресурсы (входы) в некоторые продукты (выходы), представляющие ценность для потребителя

Цель процесса - удовлетворение клиента.

Свойства процесса:

- повторяемость последовательности действий, воспроизводимость;
- наличие цели;
- наличие выхода (результата);
- наличие потребителя результатов;
- наличие входа (ресурсов);
- наличие поставщика ресурсов

Типы процессов

- основные процессы;
- обеспечивающие процессы;
- процессы развития;
- процессы управления.

Основные процессы

Основные процессы - результат/ продукт для клиента

Послепродажное обслуживание

Доставка товаров клиентам

Продажа товаров клиентам

Продвижение товаров на рынок

Производство продукции

Закупка материалов

Обеспечивающие процессы

Результаты
процессов
потребляют
«внутренние
клиенты»

Бухгалтерский
учет

Юридическое
обеспечение

IT-обслуживание

Делопроизводств
о

Процессы развития

Виды активов

Цель
процессов –
улучшить
определенные
показатели
бизнеса

Результаты –
создание
активов,
используемых
в бизнесе

Продукты / Услуги

Бренды

Структурные подразделения
компании

Новые направления бизнеса

Информационные системы

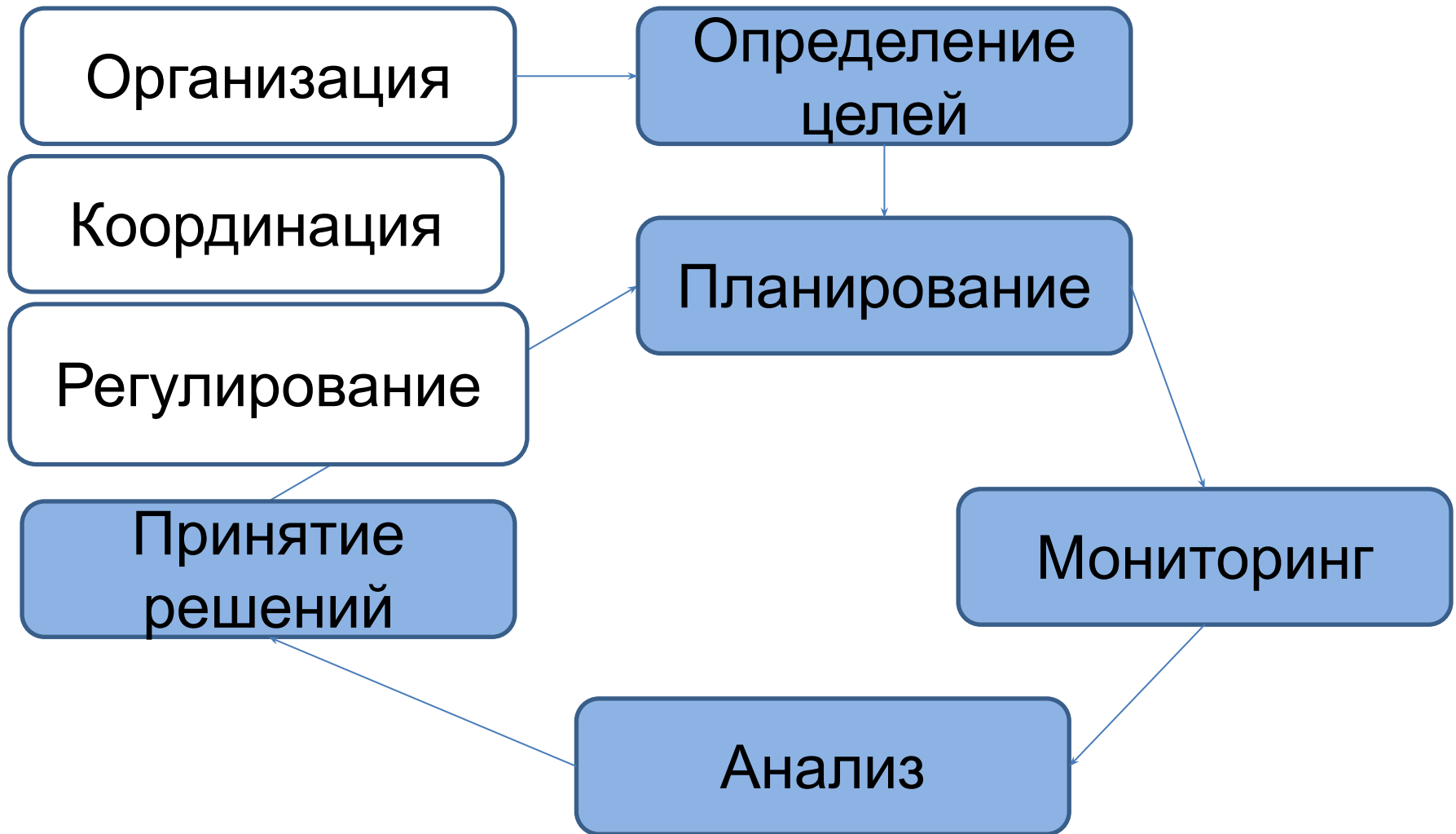
Организационные системы

Технологии

Знания

Оборудование

Процессы управления



Процессы управления не имеют продукта ,имеют всегда одну и ту же структуру

Этапы моделирования «как есть»

- Идентификация стратегии компании
- Описание организационной концепции.
Идентификация процессов
- Выделение процессов для автоматизации

Идентификация стратегии КОМПАНИИ

- определить стратегические проблемы,
- кто клиенты,
- в чем ценность услуг компании,
- чем отличается от конкурентов,
- что является товарами,
- как они продаются,
- как привлекают клиентов,
- каковы требования к продуктам и услугам,
- цели на рынке.

Концепция маркетинга

Описание организационной концепции

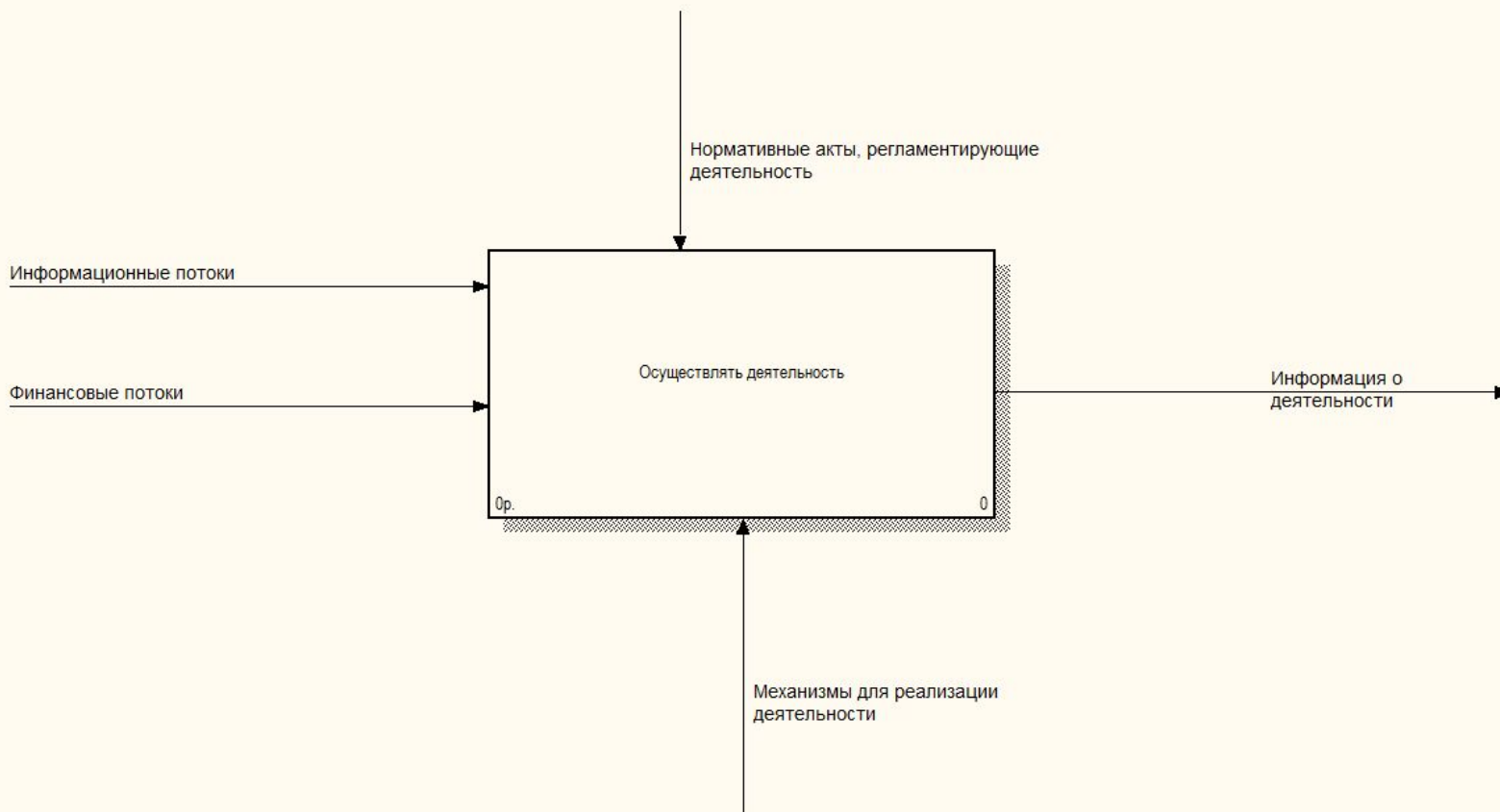
- описание схемы организационной структуры; она показывает состав структурных подразделений компании и отношения подчиненности между ними.
- описание функций, полномочий и ответственности каждого структурного подразделения с учетом их ролей в бизнес-процессах. Указывается в каких бизнес-процессах участвует подразделение и как оно связано со своими сотрудниками, поставщиками и клиентами. Важно, чтобы это описание было процессно-ориентированным.

Идентификация процессов

- определение состава процессов верхнего уровня;
- описание процессов верхнего уровня;
- представление процессов верхнего уровня в виде концептуальной модели (стандарта IDEF0);
- декомпозиция процессов верхнего уровня;
- описание всех процессов нижнего уровня

Контекстная модель

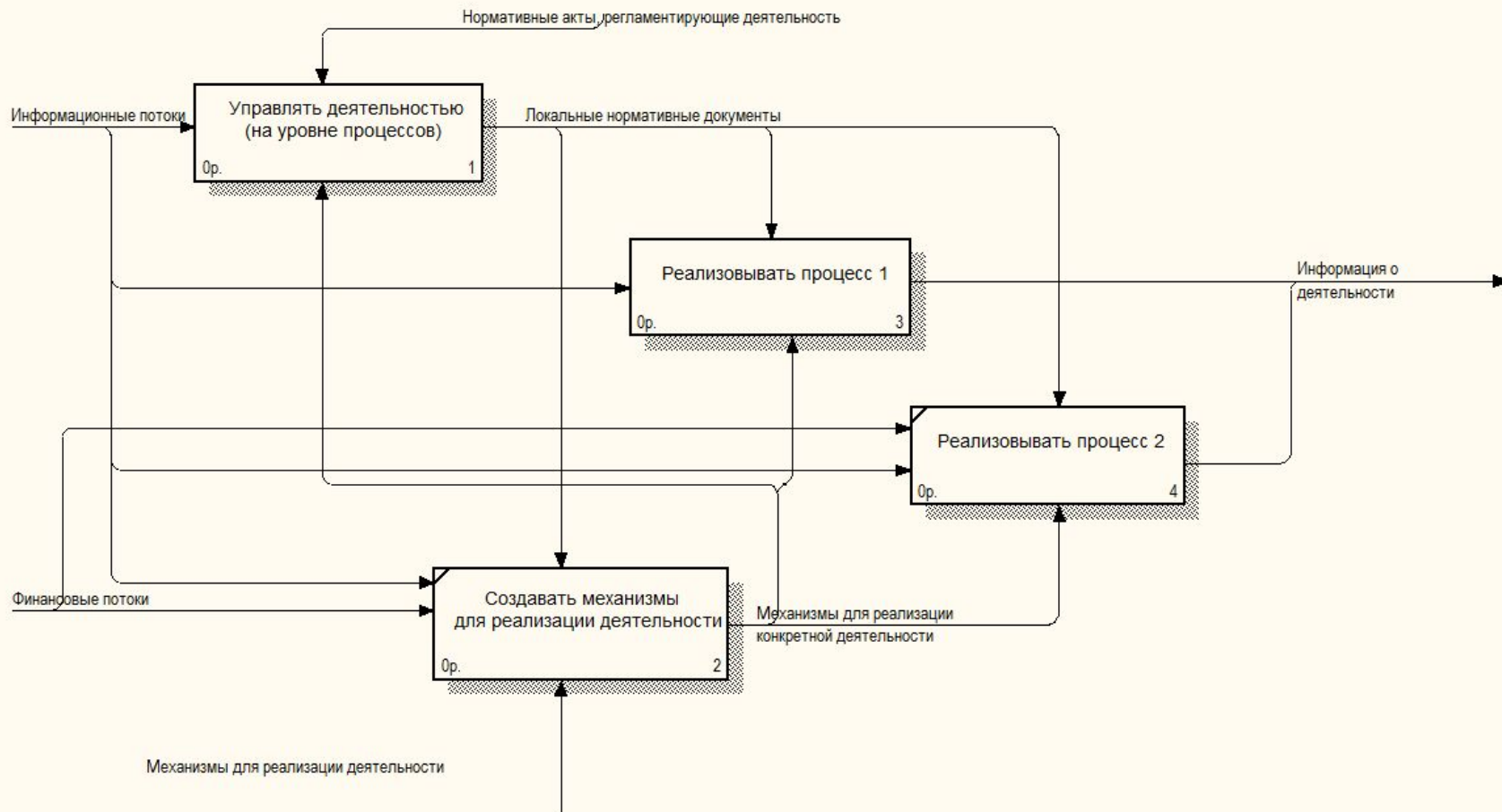
USED AT:	AUTHOR: Соколова Н.Ю.	DATE: 26.09.2016	WORKING	READER	DATE	CONTEXT: TOP
	PROJECT: Обобщенная модель деятельности	REV: 26.09.2016	DRAFT			
			RECOMMENDED			
			PUBLICATION			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10					



NODE: A-0	TITLE: Осуществлять деятельность Моделирование БП	NUMBER:
------------------	---	-----------------

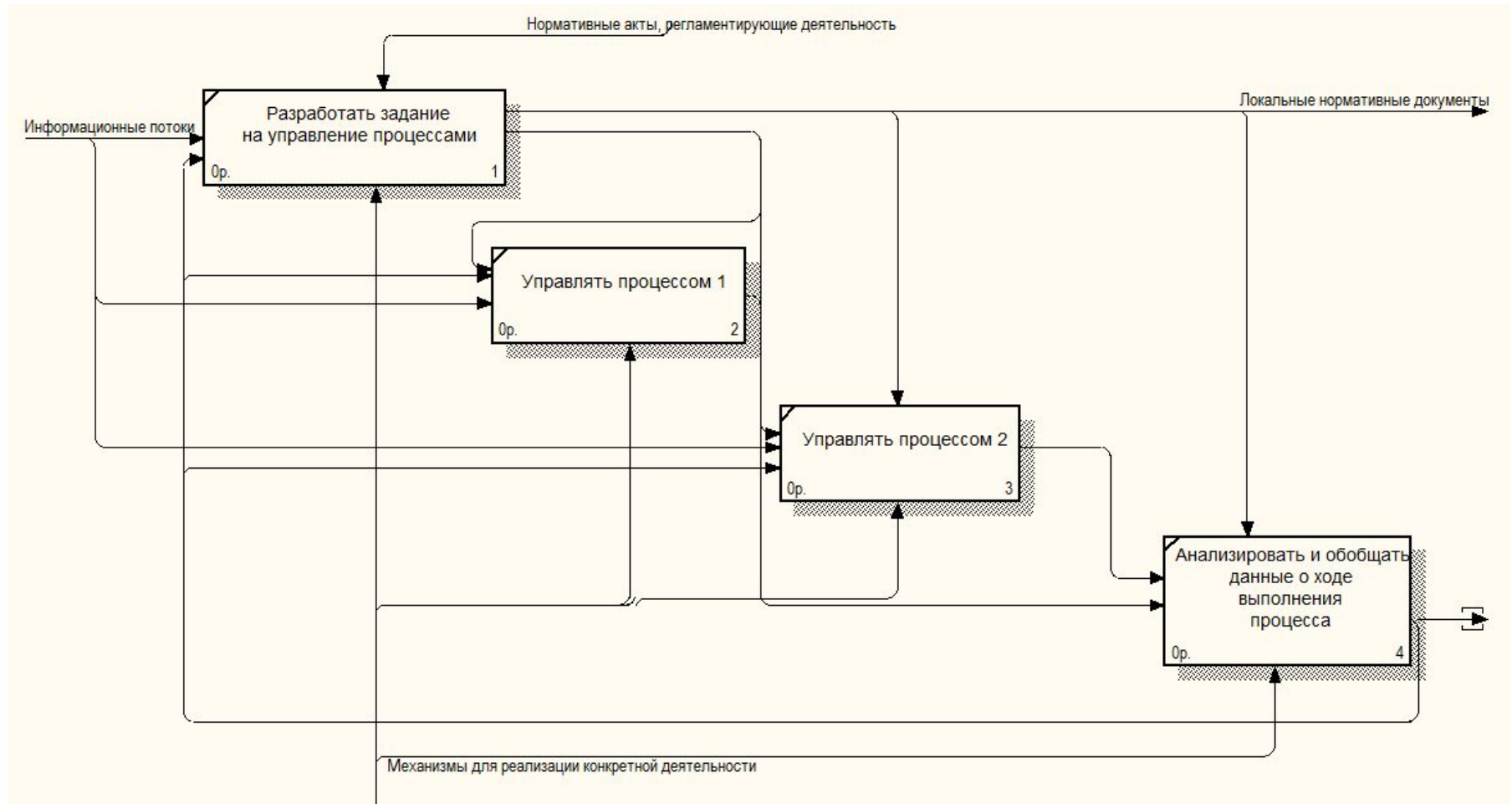
Декомпозиция на уровне процессов

USED AT:	AUTHOR: Соколова Н.Ю.	DATE: 26.09.2016	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Обобщенная модель деятельности	REV: 26.09.2016	DRAFT			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			
			PUBLICATION			A-0



NODE: A0	TITLE: Осуществлять деятельность Моделирование БП	NUMBER: 15
--------------------	---	----------------------

Декомпозиция управления деятельностью



CODE:

A1

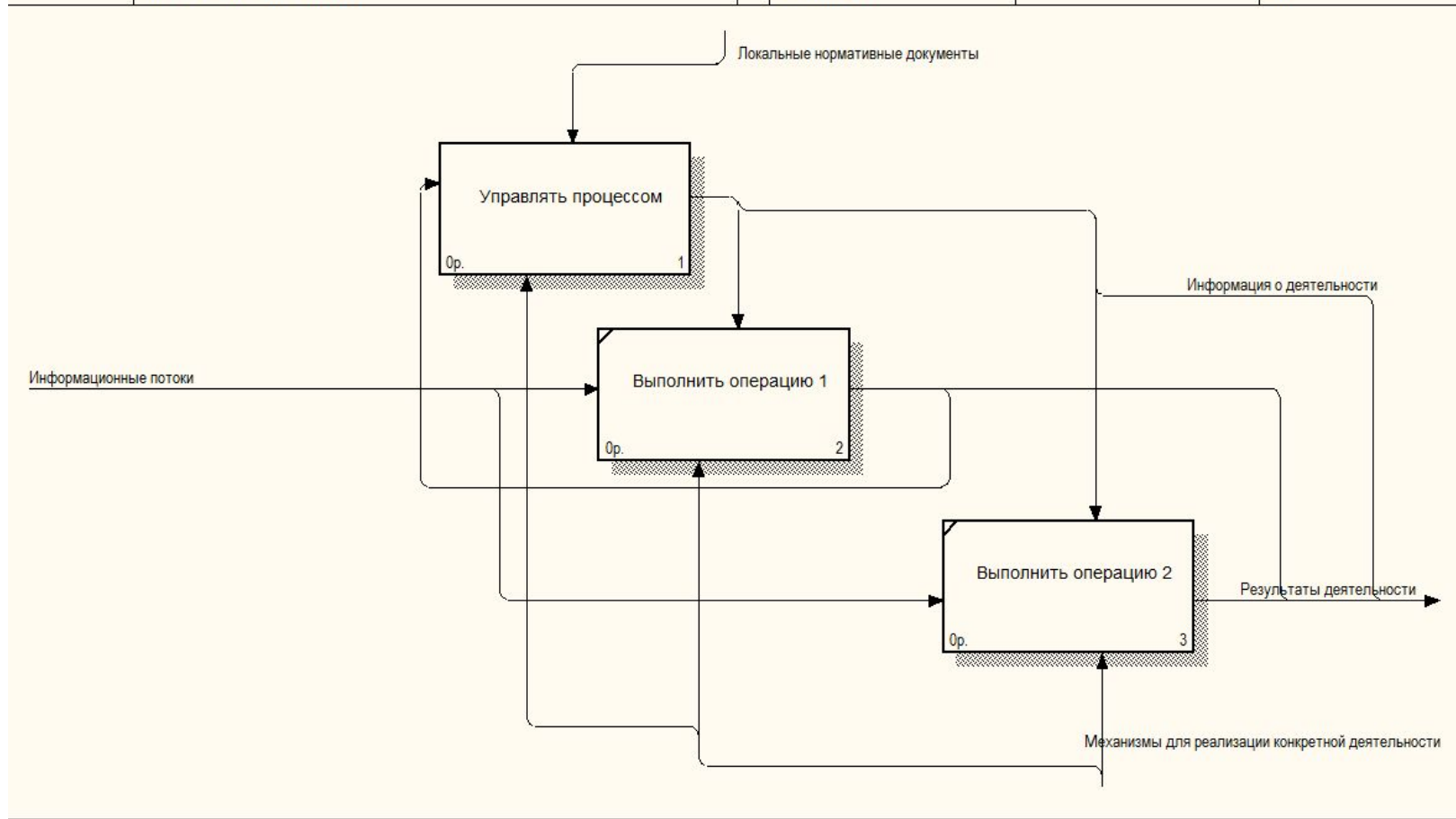
TITLE:

Управлять деятельностью (на уровне процессов)

NUMBER:

Декомпозиция процесса

USED AT:	AUTHOR: Соколова Н.Ю.	DATE: 26.09.2016	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Обобщенная модель деятельности	REV: 26.09.2016	DRAFT			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			A0
			PUBLICATION			



NODE: A3	TITLE: Реализовывать процесс 1	NUMBER:
----------	--------------------------------	---------

Шаблон классификации БП

Бизнес-процессы				Подразделения			
				автоматизация			
	БП первого уровня	БП второго уровня	БП третьего уровня				
	Обеспечивающие процессы						
Основные процессы							
Процессы управления							

Основные разделы описания процессов

- Краткое описание процесса
- Цель процесса
- Владелец процесса (тот кто может изменить процесс)
- Ресурсы процесса (входы)
- Поставщики процесса
- Результаты процесса
- Клиенты процесса
- **Показатели процесса**
- Исполнители процесса
- Трудоемкость
- Длительность
- Среднее количество повторений

Показатель процесса— это инструмент, позволяющий измерять и оценивать параметры выполнения процессов

- Результативность - количественные характеристики результатов, производимых процессом
- Эффективность – показатель, характеризующий соотношение результата и ресурсов, затраченных на его получение
- Производительность- среднее количество полезных результатов в расчете на одного исполнителя
- Качество результатов - степень удовлетворенности клиентов

Показатели

Результата – мера результата процесса

Число обратившихся клиентов

Объем продаж

Срок доставки

Количество сделок

Эффективности – соотношение достигнутого результата и затраченных ресурсов

Стоимость привлечения

Средний чек

Конверсия продаж

Себестоимость продукции

Стоимость доставки

Производительности – соотношение достигнутых результатов и человеческих ресурсов

Объем продаж на одного сотрудника

Выручка или прибыль на 1 сотрудника

Число обслуживаемых клиентов

Качества – удовлетворенность клиента

Количество жалоб

Доля брака

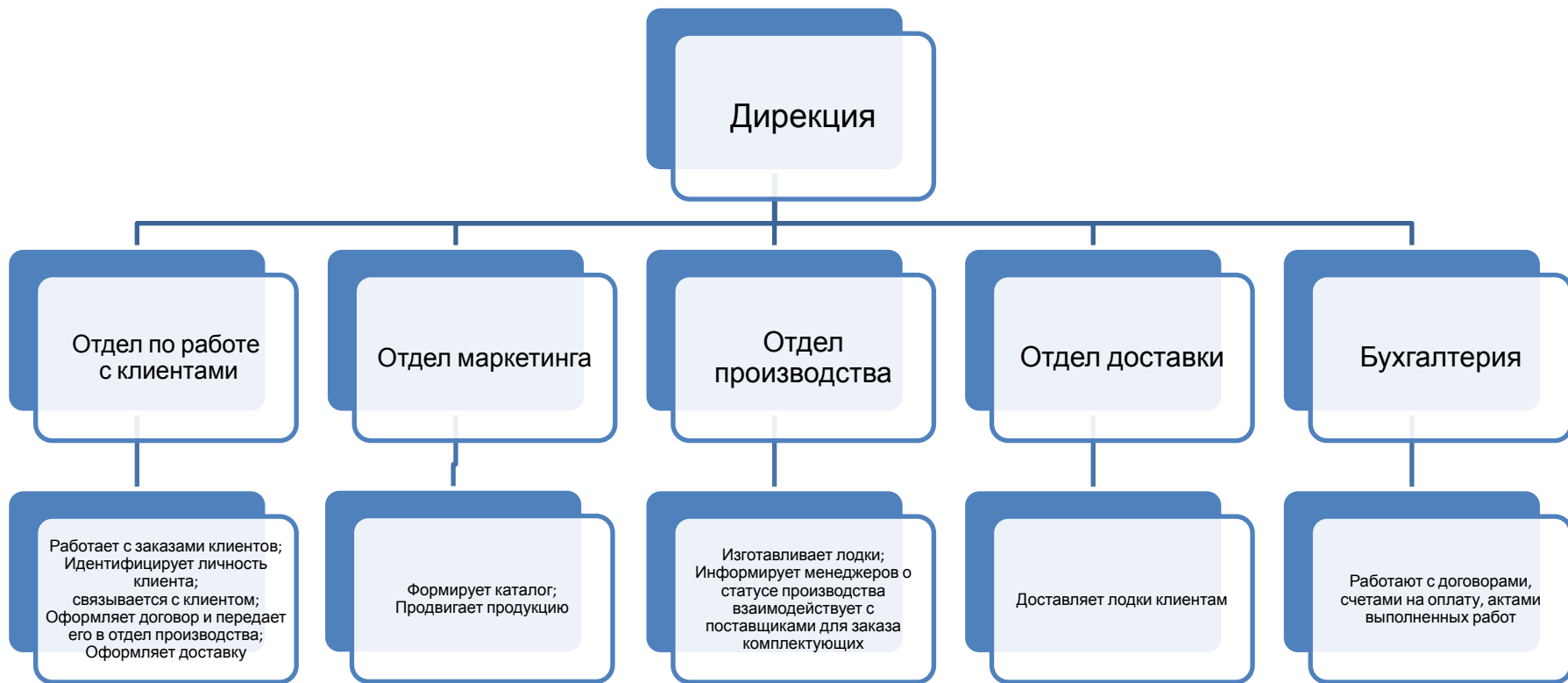
Число ошибок/неисправностей

Затраты на устранение

Пример

Яхтенная верфь

Организационная концепция яхтенной верфи «World yachts»



Дирекция

Отдел по работе с клиентами

Отдел маркетинга

Отдел производства

Отдел доставки

Бухгалтерия

Работает с заказами клиентов;
Идентифицирует личность клиента; связывается с клиентом;
Оформляет договор и передает его в отдел производства;
Оформляет доставку

Формирует каталог;
Продвигает продукцию

Изготавливает лодки;
Информирует менеджеров о статусе производства
взаимодействует с поставщиками для заказа комплектующих

Доставляет лодки клиентам

Работают с договорами, счетами на оплату, актами выполненных работ