

Методы организации бизнес-процессов

Занятие 2.

Показатели бизнес-процессов

Шведова Ирина Александровна

к.э.н., доцент

Каф. Прикладного менеджмента

Базовые показатели бизнес-процессов:

- Показатели **результативности** бизнес-процессов
- Показатели **СТОИМОСТИ** бизнес-процесса
- Показатели **Времени** (продолжительности) бизнес-процесса
- Показатели **качества** бизнес-процесса
- Показатели **фрагментации** бизнес-процесса

Показатели результативности бизнес-процессов

Группа показателей, характеризующих результативность бизнес-процессов. Часто характеризуют продукт, который является выходом рассматриваемого бизнес-процесса

Например,

Для бизнес-процессов, описывающих производство, -
объем производства продукции,
для бизнес-процессов, описывающих продажи- объем
выручки,
для бизнес-процессов, описывающих управление
персоналом-текучесть кадров

Показатели **СТОИМОСТИ** бизнес-процесса

- Характеризуют эффективность и конкурентоспособность организации, стоимость и величину потребляемых процессами издержек.
- Стоимость бизнес-процесса прямым или косвенным образом влияет на себестоимость и соответственно, на цену продукции

Показатели **Времени** (продолжительности) бизнес- процесса

В современной динамичной среде на высококонкурентных рынках выигрывают те компании, бизнес-процессы которых имеют наиболее короткие сроки исполнения.

Если у предприятия срок обработки заказа на 20% меньше, чем у конкурентов, то компания обладает высокой конкурентной позицией.

Показатель эффективности производственного цикла=суммарное время исполнения всех операций/длительность общего цикла бизнес-процесса.

Обычно равен 0,05-0,2 из-за наличия неэффективных временных разрывов

Показатели **качества** бизнес-процесса

Для каждого бизнес-процесса специфичны.

Например, качество производственных бизнес-процессов может измеряться процентом брака, качество складских бизнес-процессов - процент пересортицы или ошибок при формировании заказов,

качество бизнес-процессов продаж - процент рекламаций, процент повторных клиентов, степень удовлетворенности клиентов

Показатели фрагментации бизнес-процесса

- Является универсальным, может быть использован для измерения любых бизнес-процессов и характеризует операционную сложность бизнес-процессов, определяемую количеством различных структурных подразделений и сотрудников компании, участвующих в нем.
- Степень фрагментарность является причиной и определяет степень проблемности, результативности, стоимости, времени и качества бизнес-процесса.
- Показатель фрагментарности носит опережающий характер и его отслеживание и уменьшение позволяет предвидеть и устранить негативные тенденции.
- Общая задача-уменьшить уровень фрагментации бизнес-процессов

Домашнее задание №2

Для описанных в домашнем задании №1 бизнес-процессов (основного, развития, управления, обеспечивающего) описать по одному показателю из каждой группы показателей бизнес-процессов (результативности, стоимости, времени, качества и фрагментации).

Указать порядок расчетов предлагаемых показателей