

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

Быть отлаженным, прозрачным и гибким – сегодняшнее требование к любому бизнесу. А чтобы его таким сделать, в большинстве случаев требуется трансформация.

Интересно при этом, что в английском языке слово «transformation» предполагает не постепенные, а резкие изменения. Поэтому цифровая трансформация бизнеса в основном означает, что нужно не просто где-то что-то «подкрутить», а полностью пересмотреть и принципы, на которых строится бизнес, и то, как он выстроен.

Наиболее прогрессивным с точки зрения предоставляемых возможностей сегодня можно назвать процессный подход к управлению бизнесом и BPM сервисы, как инструмент для реализации данного подхода.

Концепция BPM (Business Process Management)

Концепция BPM (Business Process Management) – органичное сочетание процессной методологии управления предприятием и технологий для её реализации. Проще говоря, BPM отвечает на все вопросы касательно исполняемой работы – где, когда, зачем и как выполняется работа и кто отвечает за ее выполнение.

BPMS (Business Process Management System) — ПО для поддержки концепции BPM. BPM-системы отличаются от других систем, в частности ERP и систем электронного документооборота, тем, что сфокусированы на бизнес-процессах, не привязываясь при этом к документации или работе конкретных специалистов.

Бизнес-процессом можно назвать, например, всю последовательной действий от получения заказа до доставки клиенту заказанной продукции. Как видим, BPM-системы предполагают максимально широкое мышление, не заикленное на работе определённого отдела предприятия или создании электронного документа.

Всё это входит в бизнес-процесс, но имеет для него второстепенное значение. Если BPM-система, с которой работает предприятие, привязана к второстепенному, то есть риск, что самое главное – сами бизнес-процессы и потребности клиентов – останутся незамеченными.

Ключевые достоинства BPM-систем

BPM-системы способны обеспечивать непрерывный мониторинг всех бизнес-процессов, происходящих в компании, а также поиск проблем и их возможных решений.

Мониторинг бизнес-процессов

Структура BPM-систем такова, что позволяет «вести» каждый отдельный процесс от момента его начала до логического завершения.

Например, если клиент А прислал заявку, то его заявка не может потеряться: в каждый момент времени она будет находиться на определённом этапе активного цикла до самого момента её завершения.

Мониторинг означает, что у руководства всегда имеется возможность всегда видеть и контролировать:

- На какой стадии выполнения находится процесс.
- Кто из сотрудников ответственен за данную задачу.
- Как долго процесс «висит» именно на этом этапе.

Самая главная возможность, которую предоставляют BPM-системы – это возможность видеть одновременно все актуальные задачи, стоящие перед компанией, при этом имеется возможность классифицировать их разными способами: задачи, исходящие от клиентов; задачи по развитию бизнеса; задачи по решению текущих проблем предприятия.

Суммарно BPMS помогает в том, чтобы не терять никаких бизнес-процессов и не допускать их «зависания», а всё время контролировать, как они продвигаются.

Не менее важной функцией BPM-систем можно назвать создание единой информационной базы, куда заносятся все данные, касающиеся работы компании, и предоставляются всем сотрудникам, с учётом их уровней доступа. Это позволяет значительно ускорить большинство бизнес-процессов, включая тот же документооборот и даже простой обмен информацией между сотрудниками.

Наконец, внедрение BPMS во всех случаях предполагает создание регламента действий, по которому будет проходить обработка бизнес-процесса. Например: менеджер принимает по телефону звонок клиента, которому нужна техника; перенаправляет клиента на консультанта по подбору; после выбора конкретной модели техники заказ направляется на склад; в случае отсутствия нужной модели информация поступает в производственный цех; и так далее.

При этом отдельные отрасли деятельности легко поддаются такой регламентации, другие (связанные с творчеством) в меньшей мере. Но плюс BPM-систем состоит именно в том, что они, благодаря своей гибкости, позволяют регламентировать даже те отрасли, которые, на первый взгляд, с трудом этому подвержены.

Поиск проблем и возможных решений

Помимо обеспечения текущей деятельности предприятия в соответствии с регламентом бизнес-процессов, постоянной функцией систем BPM является поиск проблем и «узких мест бизнеса». К ним могут относиться, например, избыточные или ненужные процессы, которые тратят ресурсы компании, но не приносят ощутимой пользы, в то время как перестройка регламента могла бы помочь эту проблему снять. Также бывает так, что чаще всего отдельная группа бизнес-процессов замедляется на конкретном этапе или конкретном сотруднике. Зная это, можно разобрать ситуацию и выработать решения, которые помогут преодолеть существующие трудности.

Может показаться, что это всё довольно просто, но именно BPMS часто становится хорошей возможностью найти такие «узкие места» в деятельности компании. Порой такие места находятся на стыке работы разных подразделений и отделов компании, и в то время как каждое из них работает безупречно, в сумме появляются проблемы.

Поскольку BPM-системы позволяют окинуть работу предприятия «широким взглядом» и увидеть на практике, где имеются проблемы, то внедрение BPMS

действительно может стать хорошим шансом для того, чтобы оптимизировать работу предприятия.

Анализ в BPMS

В структуре BPM-систем огромное место занимает анализ. Благодаря им появляется возможность проанализировать множество показателей:

- Какие бизнес-процессы наиболее распространены.
- Сколько времени в среднем занимает один бизнес-процесс и каждый его этап.
- Кто из сотрудников обрабатывает свои задачи быстрее всего, кто наоборот.
- Сколько задач обработал каждый сотрудник в течение дня, недели, месяца.
- Где чаще всего возникают трудности.

Такой анализ предоставляет действительно много возможностей для того, чтобы всё оптимизировать. Например, вычислить сотрудников, которые обрабатывают небольшое количество задач, и перевести на них дополнительные, а также разобраться с причинами медленной и неудовлетворительной работы отдельных людей. Сотрудник может работать на устаревшем ПО или не до конца разбираться в новых функциях. Тогда небольшая модернизация программ или короткий курс обучения может оказаться крайне эффективным средством, чтобы устранить несколько «узких мест» и серьёзно ускорить протекание бизнес-процессов.

Пользователи часто как раз и ценят BPMS за то, что удаётся решить проблемы с относительно небольшими затратами. Например, установить новое дорогое ПО только на компьютеры тех сотрудников, которые действительно обслуживают важнейшие этапы бизнес-процессов и имеют большую загрузку, вместо того чтобы модернизировать весь отдел из полусотни машин.

Структура BPM-систем

Те функции, о которых мы рассказали выше, определяют и структуру каждой BPMS.

- Инструмент для моделирования бизнес-процессов компании.
- Инструменты для создания регламента (набора правил).
- Специальные модули для интеграции решений в существующую среду.
- Инструменты для формирования документов.

- Модули, отвечающие за анализ и мониторинг.

В большинстве случаев внедрение BPMS предполагает использование сразу всех этих составляющих, потому что это в максимальной степени помогает обеспечить успех.

Заключение

Чтобы добиться успеха в проекте внедрения, потребуется не только закупить ПО, но и тщательно продумать схемы, по которым проходят бизнес-процессы на предприятии, а также обеспечить готовность сотрудников к необходимым изменениям их работы. Как мы помним, слово «трансформация» подразумевает значительное изменение, и готовностью сотрудников нельзя пренебрегать.

Практически во всех случаях внедрение BPMS проходит по одному из трёх путей.