

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

KPI (Key Performance Indicator) — это показатель достижения успеха в определенной деятельности или в достижении определенных целей. Это количественно измеримый индикатор фактически достигнутых результатов.

В определенной ситуации KPI определяют контрольные точки в процессе достижения многоэтапных задач.

Выделяются следующие виды ключевых показателей:

KPI результата — сколько и какой результат произвели;

KPI затрат — сколько ресурсов было затрачено;

KPI функционирования — показатели выполнения бизнес-процессов (позволяет оценить соответствие процесса требуемому алгоритму его выполнения);

KPI производительности — производные показатели, характеризующие соотношение между полученным результатом и временем, затраченным на его получение;

KPI эффективности (показатели эффективности) — это производные показатели, характеризующие соотношение полученного результата к затратам ресурсов.

При разработке показателей процесса необходимо придерживаться следующих правил:

1. Набор показателей должен содержать минимально необходимое их количество для обеспечения полноценного управления бизнес-процессом;
2. Каждый показатель должен быть измерим;
3. Стоимость измерения показателя не должна превышать управленческий эффект от использования данного показателя.

Методы расчета KPI

На практике расчет KPI сводится к следующей математической логике:

- План KPI (плановое значение KPI, которое нужно достичь)
- Факт KPI (фактическое значение KPI, которое удалось достичь)

Виды KPI :

- Абсолютные (числовые)
- Относительные (процентные/коэффициенты)

Расчет KPI:

- $\text{Факт KPI} / \text{План KPI} = \text{Выполнение KPI}$ (Факт/План = если результат больше плана — хорошо)
- $\text{План KPI} / \text{Факт KPI} = \text{Выполнение KPI}$ (План/Факт = если результат больше плана — плохо)

Автоматизация расчета KPI осуществляется в готовом модуле уровня **Business Intelligence (BI)**, который называется «АНАЛИТИКА KPI». Этот модуль позволяет автоматизировать расчет План/Факта по KPI любой сложности.

BPM (англ. *Business Process Management*, **управление бизнес-процессами**) — концепция процессного управления организацией, рассматривающая бизнес-процессы как особые ресурсы предприятия, непрерывно адаптируемые к постоянным изменениям, и полагающаяся на такие принципы, как понятность и видимость бизнес-процессов в организации за счёт моделирования бизнес-процессов с использованием формальных нотаций, использования программного обеспечения моделирования, симуляции, мониторинга и анализа бизнес-процессов, возможность динамического перестроения моделей бизнес-процессов силами участников и средствами программных систем^[1].

BPMS/BPMT (англ. *Business Process Management System/Tool*, система (инструмент) управления бизнес-процессами) — технологическое программное обеспечение для поддержки концепции BPM. Среди нотаций моделирования бизнес-процессов в различных решениях используются языки BPMN, EPC (англ. *Event-driven Process Chain*), IDEF0 и другие. Среди известных нотаций выполнения бизнес-процессов, применяемых в программных системах — BPEL и её диалекты, YAWL (англ.).

1. Критерии оценки решений

Аналитики Gartner выделяют как основные следующие критерии оценки BPM-решений:

- поддержка задач «человек-человек» (англ. *human workflow*) и удобство интерфейса пользователя;
- поддержка организационной структуры и ролевых групп;
- возможность переназначения заданий, оперативного вмешательства в процесс и обработки исключительных ситуаций;
- возможность управления логикой процесса с рабочего места пользователя;
- удобство использования и администрирования;
- наличие графических средств разработки моделей бизнес-процесса;
- поддержка общепринятых архитектур и стандартов;
- производительность и масштабируемость;
- способность обслуживать многочисленные, продолжительные и распределённые процессы;
- понятный интерфейс настройки и возможность минимального участия ИТ-специалистов во внедрении и поддержке;
- возможность информирования в реальном времени по отклонениям показателей процесса;
- поддержка сервис-ориентированной архитектуры;
- присутствие шаблонов бизнес-процессов, референтных моделей бизнес-процессов на основании которых могут быть разработаны новые процессы;
- низкая совокупная стоимость владения.

2. Цели внедрения BPM

Концепция предполагает внедрение BPM-решения для достижения следующих целей:

- *Скорость* — сокращение времени выполнения процессов за счёт регламентации и автоматизации шагов процессов, введения временных ограничений для исполнения шагов процессов;
- *Качество* — за счёт прозрачности бизнес-процессов для всех участников, регламентации и средств мониторинга обеспечивается соблюдение всех предусмотренных правил;

- *Управление на основе показателей* — выполнение процессов может контролироваться через наборы процессных показателей которые отражают затраты на процесс, время выполнения и загрузку ресурсов, таким образом, облегчая анализ и оптимизацию процесса на основании реальных значений показателей;
- *Гибкость* — возможность достижения организационной гибкости компании через привлечение участников процессов к моделированию и перестройке.