

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

Сейчас уже никто не станет оспаривать необходимость, полезность описания и регламентирования бизнес-процессов на предприятии. Существует очень большое количество инструментов для описания бизнес-процессов. Полученная информация позволяет оптимизировать процесс развития бизнеса. В этой работе я постараюсь описать историю развития BPM - систем.

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

Что такое BPM и BPMS?

Концепция BPM (Business Process Management) – сочетание процессной методологии управления предприятием и технологий для её реализации. BPM предоставляет информацию о поставленных задачах – где, когда, зачем и как исполняется работа и кто отвечает за ее выполнение.

BPMS (Business Process Management System) — программное обеспечение для поддержки концепции BPM. Отличия BPM-системы от ERP и систем электронного документооборота, в том, что сфокусирована на бизнес-процессах, не привязываясь при этом к документации или работе конкретных специалистов.

Бизнес-процессом можно назвать, например, весь жизненный цикл задачи от получения заказа до доставки клиенту заказанной продукции. Как видим, BPM-системы предполагают максимально широкое мышление, не зацикленное 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.

Что такое Business Intelligence?

Business intelligence (сокращённо **BI**) — обозначение компьютерных методов и инструментов для организаций, обеспечивающих перевод транзакционной деловой информации в удобную для восприятия форму, пригодную для бизнес-анализа, а также средства для массовой работы с такой обработанной информацией.

Цель BI — обработать большое количество данных, заостряя внимание лишь на ключевых факторах эффективности, моделируя исход различных вариантов действий, отслеживая результаты принятия решений.

BI поддерживает множество бизнес-решений — от операционных до стратегических. Основные операционные решения включают в себя позиционирование продукта или цен. Стратегические бизнес-решения включают в себя приоритеты, цели и направления в самом широком смысле. BI наиболее эффективен, когда он объединяет данные, полученные из рынка, на котором работает компания (внешние данные), с данными из источников внутри компании, таких как финансовые и производственные (внутренние данные). В сочетании внешние и внутренние данные дают более полную картину бизнеса, или те самые «структурированные данные» — аналитику, которую нельзя получить только от одного из этих источников.

История BPM

Понятие управления эффективностью бизнеса дало толчок развитию систем Business Intelligence. В основе BI лежит анализ различных структурированных данных о бизнесе. BI системы не просто обеспечивают доступ к корпоративным данным, но и позволяют пользователям формировать заключения, находить оптимальные пути решения задач бизнеса.

Впервые понятие **BPM (Business Performance Management)** было введено международной аналитической компанией IDC. Под BPM-системой (BPMS) аналитики IDC понимают систему, обладающую не только расширенными аналитическими возможностями, но и охватывающими процессы бюджетирования, планирования и финансового анализа. BPM-системы позволяют объединять такие понятия, как миссия предприятия, стратегия ее развития, цели, долгосрочные планы, среднесрочные перспективы и конкретные бюджеты на ближайший период.

Gartner Group, которой принадлежит авторство ERP, ERP II, предложила свою альтернативную аббревиатуру - **ЕРМ** (Enterprise Performance Management) или **СРМ** (Corporate Performance Management, управление эффективностью корпорации).

ЕРМ, по определению Gartner Group это:

«Процесс мониторинга всех операционных индикаторов на предприятии, с целью улучшения производительности в целом. ЕРМ интегрирует и анализирует информацию из различных источников, включая, системы электронной коммерции, информационные хранилища, front-office и back-office приложения, внешние источники информации, причем этот перечень не ограничен. Развитый ЕРМ может поддерживать множество операционных методик, например, систему сбалансированных показателей».

Как синонимы ВРМ были введены также и другие синонимы:

МРС (Management Planning and Control)

SEM (Strategic Enterprise Management)

В марте 2004г. Была создана создателя **BPM Standards Group** (Группа стандартов ВРМ), в которую вошли ведущие поставщики программного обеспечения и аналитические компаний и организаций (IBM, SAP AG, Hyperion Solutions Corp., IDC, META Group, и др.). Создание подобной влиятельной группы решило вопросы терминологии, хотя некоторые другие аббревиатуры встречаются и сейчас.

Одним из первых результатов работы Группы стало определение сущности **ВРМ** к оторая закладывает следующие основные принципы:

- **ВРМ** - это совокупность интегрированных циклических процессов управления и анализа и поддерживающих их технологий, направленных как на финансовую, так и на операционную деятельность;
- **ВРМ** делает определяет стратегические цели, а затем измеряет эффективность деятельности по отношению к этим целям и управление процессом достижения поставленных целей;
- ключевые **ВРМ** - процессы включают финансовое и операционное планирование, консолидацию и отчетность, моделирование, анализ и мониторинг ключевых показателей эффективности (KPIs) связанных с организующей стратегией.

В конце сентября 2004г. Группа опубликовала первый рабочий вариант документа "Отраслевая структура BPM".

Этот документ определяет ядро технологий связанных с каждым из четырёх основных BPM процессов и дополнительных технологий, что обеспечивают основу для многих сторон BPM, как и другие типы аналитических приложений. С таким множеством программных решений, эти технологии доступны как набор приложений в начальной стадии, так и в качестве полноценного комплексного набора решений.

Ядро технологий поддерживают четыре процесса BPM приложений:

- Strategize (Стратегия)
- Plan (План)
- Monitor and analyze (Мониторинг и анализ)
- Take corrective action (проведение корректирующих мероприятий)

Две широкие категории технологий включены в эти разделы:

Аналитическая инфраструктура (сбор данных)

Смежные аналитические и операционные приложения

И определение **Gartner Group**, и определение **BPM Standards Group**, дает широкую и всеобъемлющую трактовку BPM. Но определение BPM Standards Group четко определяет **систему управления компанией**, как **самоорганизующуюся систему с обратной связью**. Стратегия компании определяет ее планы, а постоянный мониторинг и анализ выполнения планов формирует корректирующие действия, обеспечивающие достижение этих планов в изменяющихся внешних условиях.

Ключевые достоинства BPM-систем

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

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. 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.

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.

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.

Заключение

Описать бизнес-процессы – это не цель проекта. Описание бизнес-процессов – это инструмент для повышения эффективности бизнеса с помощью применения комплексного подхода для построения архитектуры бизнеса одновременно по пяти направлениям.

- Бизнес-процессы управления компанией (Регламентация работы блоков учета, принятия решений и планирования)
- Бизнес-процессы проектные (Стандартизация проектных работ)
- Бизнес-процессы технологические (Документирование технологий и повышение воспроизводимости технологий)
- Бизнес-процессы процедурные (Стандартизация общих процедур, создание универсальных бизнес-процессов, выполняемых на ролевой основе)
- Бизнес-процессы исполняемые (Автоматизация рутинных операций — документооборот, обмен информацией и т.д.)

Здесь мы подходим к понятию полной цифровой трансформации процессов в компании. Что это означает помимо высокой скорости выполнения процессов, сокращения затрат, повышения производительности и т.п.?

Это генерация инновационных проектов, высокая скорость адаптации под задачи клиента, полное раскрытие потенциала каждого сотрудника, экология и безопасность, эффективные коммуникации сотрудников при выполнении сквозных процессов (ну прямо коммунизм, право слово), что в конечном итоге укрепляет устойчивость компании в условиях жесткой конкуренции.

Использованные материалы

[https://ru.wikipedia.org/wiki/BPM_\(управленческая_концепция\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/BPM_(управленческая_концепция))

https://ru.wikipedia.org/wiki/Business_Intelligence

<https://www.comindware.com/ru/blog-bpm-системы/>

<https://corpsys.ru/history/bpm/bpm.aspx>