

image not found or type unknown



Работа с информацией - сбор, обработка, хранение и передача - всегда играли большую роль в жизни общества. В ходе развития человечества прослеживается устойчивая тенденция к автоматизации этих процессов, хотя их внутреннее содержание, по существу, часто остается неизменным.

Сегодня в мире наблюдается тенденция повышенного внимания к клиент-ориентированному подходу ведения бизнеса. Компании из совершенно разных отраслей и сфер деятельности стремятся повысить продуктивность не только внутренних процессов, но и процессов взаимодействия с клиентами. В условиях сложившейся экономической ситуации, ужесточения конкуренции и роста требований улучшения качества сервиса со стороны клиентов, чтобы сохранить конкурентные преимущества компаниям необходимо внедрять специализированные системы управления взаимодействия со своими клиентами.

Современный и, что главное, успешный бизнес сегодня практически невозможно построить без внедрения в его структуру новых технологий, которые позволяют автоматизировать рабочий процесс и повысить его эффективность.

Введение:

В современных условиях бизнес активно применяет процессный подход к организации работы. Но есть еще проблема понимания-что такое управление бизнес-процессами и как правильно использовать BPM.

Определение этого термина в соответствии с EABPM (Европейская ассоциация BPM) выглядит следующим образом.

Управление бизнес-процессами (BPM) - это системный подход к отражению, проектированию, выполнению, документированию, измерению, мониторингу и контролю как автоматизированных, так и неавтоматизированных процессов для достижения целей и бизнес-стратегий компании. BPM охватывает сознательное, всеобъемлющее и все более технологичное определение, совершенствование, инновации и поддержание сквозных процессов. Благодаря этому систематическому и сознательному управлению процессами компании добиваются лучших результатов быстрее и гибче.

## Подходы к управлению бизнес-процессами

Методы управления процессом очень разнообразны, но их объединяет одна общая черта: они всегда настроены на клиента, ориентированы на удовлетворение его потребностей за счет повышения качества ценного конечного продукта, будь то косметическое молоко или юридическое сопровождение.

Рассмотрим наиболее популярные подходы к управлению.

### 1.1. Стандартизация

Стандарт — это задокументированное, простое и интуитивно понятное описание эталона, образца.

Внедрение стандартных операционных процедур обеспечивает:

надёжность воспроизводимых действий;

ускорение адаптации новых работников;

снижение производственных рисков.

Стандарты служат фундаментом для дальнейшей оптимизации процессов.

### 1.2. Улучшение бизнес-процессов

Совершенствование системы управления бизнес-процессами направлено на снижение издержек, сокращение производственного цикла, минимизацию ошибок.

Существует два основных способа оптимизации бизнес-процессов:

реинжиниринг-это прорывной путь, иными словами, коренное изменение существующей системы;

Кайдзен-непрерывное совершенствование механизмов управления; принцип непрерывности отличает совершенствование от оптимизации или реинжиниринга: цель изменения известна, но она не конечна и выражается в числах.

Подход к управлению бизнесом в стиле кайдзен дает утвердительный ответ на вопрос о том, могут ли сотрудники участвовать в управлении компанией: руководители любого уровня и линейные работники не только могут, но даже должны быть вовлечены в процесс повышения качества бизнес-процессов.

Управление предприятием в современных условиях должно предусматривать активное внедрение информационных технологий в производственный процесс.

Бизнес-информационные технологии обеспечивают сбор, обработку, хранение и защиту информации. Управленческие информационные технологии, помимо вышеперечисленного, имеют встроенные системы для принятия управленческих решений. Иными словами, использование информационных технологий позволяет автоматизировать процессы управления.

### Систематика бизнес-процессов

Все виды деятельности предприятия могут быть объединены в группы специализированных бизнес-процессов, поэтому оперативное управление предприятием - это управление текущими процессами. Процесс - это любая последовательность действий, направленных на получение определенных результатов, неизменных от повторения к повторению.

Рассмотрим основные группы бизнес-процессов.

**Управление.** Управленческие процессы включают в себя деятельность, непосредственно связанную с управлением, и процессы, направленные на обеспечение выживания организации: конкурентоспособность, развитие, достижение поставленных целей. Отличительными особенностями процессов, регулирующих текущую деятельность предприятия, являются планирование, организация, учет, контроль и корректировка производственной деятельности.

**Производство.** Производственные процессы также называют базовыми, поскольку они обеспечивают доход компании за счет производства продукции: товаров или услуг. Считается, что производственный пакет должен содержать от пяти до девяти основных процессов, поскольку любому человеку, в том числе и руководителю, трудно удержать в поле своего внимания поток информации, поступающей из большего количества источников. Для понимания схемы производственных бизнес-процессов можно воспользоваться схемой жизненного цикла продукции: они практически идентичны, начиная от стадии исследования потребностей рынка и заканчивая послепродажным обслуживанием.

**Обеспечение.** Вспомогательные процессы выступают в качестве вспомогательных для производственной деятельности. Например, в каждой компании есть такие вспомогательные бизнес-процессы, как кадровая, финансовая, техническая поддержка.

Продуктивное управление бизнес-процессами предполагает, что каждая строка последовательных действий имеет одного менеджера или владельца процесса. Это сотрудник, который несет ответственность за получение результатов и который уполномочен принимать решения, направленные на максимальное удовлетворение потребностей клиентов.

Жизненный цикл стандартного бизнес-процесса состоит из нескольких этапов или решений.

Моделирование и анализ. Моделирование позволяет выявить необходимое количество времени и ресурсов для процесса (трудовых, сырьевых, финансовых), определить "узкие места", спрогнозировать возникновение проблемных узлов и моментов.

Описание процесса. Описательная деятельность предполагает дифференциацию процессов и формализацию деятельности с четким определением того, какие компоненты входят в бизнес-процесс, а какие остаются за его пределами. Кроме того, на этапе описания определяются критерии, по которым оценивается эффективность бизнес-процесса. В этот же период должна быть документально зафиксирована информация о том, как должен осуществляться данный процесс. Описание завершается назначением должностных лиц, ответственных за осуществление и результаты определенных процессов.

Разработка стратегии управления непрерывностью бизнеса: обоснование технических и организационных решений, разработанных для защиты основного бизнеса компании от последствий различных инцидентов.

Внедрение бизнес-процессов. Реализация представляет собой цепочку запланированных действий, создающих необходимые условия для функционирования бизнес-процессов в том виде, в каком они были описаны.

Мониторинг позволяет оценить эффективность процессов и соответствие результатов заданным критериям качества. В результате мониторинга разработчики часто возвращаются к описательной стадии и вносят коррективы в соответствии с реальными данными.

Информационные системы управления бизнес-процессами

Процессный подход является наиболее продуктивным способом управления эффективностью бизнеса, так как позволяет избежать ненужных действий,

введения ненужных функций или должностей, минимизировать риск простоев.

В современных реалиях процесс управления предприятием базируется на обмене информацией между объектами и субъектами управления. Поэтому пренебрежение инструментами информационного обеспечения может существенно снизить конкурентоспособность предприятия.

Для автоматизации управления бизнесом в целом и бизнес-процессами в частности необходимо определить поток информации, используемый в каждом отдельном процессе, выполнить его описание и создать формы, позволяющие управлять процессом в автоматическом режиме.

## Понятие BPM

BPM (Business Process Management) - это категория программных продуктов, упрощающих управление различными видами деятельности предприятия. Этот сегмент программного обеспечения был разработан для быстрого выявления слабых мест процессов или организационной структуры, которые снижают производительность организации.

Таким образом, БПМ создают специальную методологию, систему принципов обозначения организационной схемы и управления. Нотация-это набор символов и правил, которые используются для выполнения графического описания или моделирования.

Обозначения (бизнес-процессы) подразделяются на:

- исполняемый файл-предназначен для автоматизации и запуска;
- неисполняемый-предназначен для проверки, тестирования и выявления ошибок или несоответствий.

### 3.1. Описание работы с BPM

Для лучшего понимания того, что такое BPM (управление бизнес-процессами), приведу пример последовательности действий бизнес-аналитика в рамках данной методологии:

Опрос людей (сотрудников). Понимание того, как выполняется работа в каждом конкретном случае.

Документирование бизнес-процесса на основе полученных данных. На этом этапе аналитик получает описание бизнес-процесса "как есть".

Изучение результирующего бизнес-процесса с точки зрения слабых сторон и возможностей оптимизации:

На основе готовой оптимизированной (по мере необходимости) схемы создаются документы: должностные инструкции, руководства пользователя, а также, при необходимости, реализуются автоматизированные решения.

После внедрения на основе нотации осуществляется контроль бизнес-процесса, выявляются возможные несоответствия, изучаются их причины.

При необходимости в схему вносятся изменения на основании выявленных недостатков или изменений в работе компании, связанных с внешними факторами.

Далее-опять изучение изменений в инструкциях и программных системах. И новый этап внедрения в эксплуатацию.

### 3.2. Жизненный цикл процесса в BPM

Как видно из приведенной выше последовательности, каждый бизнес-процесс проходит определенный цикл от создания до реализации. Затем в течение некоторого времени он работает "как есть". После этого практика показывает определенные недостатки и недочеты, аналитик изучает отчетность и находит какие-то "слабые места" с его стороны. Этот процесс проходит модернизацию.

Этот цикл может повторяться бесконечное число раз. Любой бизнес, любая организация - это не застывший монолит, а развивающийся организм в постоянно меняющейся среде. Меняются особенности законодательства, приходят и уходят с рынка конкуренты, появляются новые инструменты автоматизации и т.д.

Главное правило бизнес-аналитики: при оптимизации процесса нужно уметь вовремя остановиться. И здесь необходимо четко проанализировать-сложность (стоимость) изменений и повышение эффективности (выгоды) в результате.

#### Вывод

Эксперты называют лучшим решением для реализации бизнес-процессов частичное использование технологий.

Поскольку крайне нежелательно нарушать технологию при оптимизации деятельности, рекомендуется проводить качественные изменения под руководством опытного консультанта. Такие услуги предоставляют различные консалтинговые фирмы.

Конечной целью профессионального консультанта является не запуск процессов автоматизации, а поддержка менеджера: анализ ошибок, указание правильного вектора действий, обучение необходимым приемам.

Если внедрением бизнес-процессов руководит не консультант, а непосредственно собственник, то в будущем, когда конъюнктура рынка вновь изменится и потребует оптимизации, он будет готов выполнять эту работу самостоятельно.

Список источников и литературы:

1. Информационные технологии : учебник / Ю. Ю. Громов, И. В. Дидрих, О. Г. Иванова, М. А. Ивановский, В. Г. Однолько. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – 260 с.
2. Информационные технологии взаимодействия в муниципальном управлении. / Юланов В. К. [Электронный ресурс]. URL: <https://novainfo.ru/article/15462> (дата обращения: 23.11.2019)
3. Организация интерактивного взаимодействия в электронном обучении. / Поначугин А. В., Лапыгин Ю. Н. – Вестник Мининского университета. – 2017. - №4.
4. Рагулин П.Г. Информационные технологии. Электронный учебник. — Владивосток: ТИДОТ Дальневост. ун-та, 2004. - 208 с.
5. Современные информационные технологии. / СВЯЗЬ 2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sviaz-expo.ru/ru/articles/sovremennye-informacionnye-tehnologii/> (дата обращения: 23.11.2019)
6. Современные технологии электронного образования. / Агаев Ф. Т., Мамедова Г. А. – Открытое образование. – 2017. - Т. 21. - №3.
7. Технологии сетевого взаимодействия и *Google*-сервисы. / [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sites.google.com/site/proektnayadeyatelnost/> (дата обращения: 24.11.2019)