



## **ВВЕДЕНИЕ**

Управление бизнес процессами (Business Process Management) -- это систематический подход к управлению, направленный на улучшение деятельности организации и ее процессов. Этот подход дает возможность организации определить свои процессы, организовать их выполнение, а также повысить качество, как результатов процессов, так и порядка исполнения.

Под бизнес процессом понимается набор логически взаимосвязанных действий или задач, исполнение которых приводит к ожидаемому результату. Поэтому, практически все процессы организации можно отнести к бизнес процессам.

Основная цель управления бизнес процессами заключается в приведении процессов в соответствие с целями организации. Каждый процесс должен быть настроен таким образом, чтобы результаты процесса приводили к достижению бизнес целей.

### **ВИДЫ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ**

В зависимости от признака классификации бизнес процессы разделяются по видам. Управление бизнес процессами распространяется на все из них.

Укрупнено, можно выделить три группы бизнес процессов:

- Процессы управления. Эти процессы предназначены для планирования, мониторинга и анализа работы. За счет процессов управления можно гарантировать достижение целей производственными и обеспечивающими процессами. Процессы управления не добавляют ценности для конечного потребителя, но они необходимы для результативной и эффективной работы организации. К таким процессам часто относят процессы планирования, постановки целей, мониторинга и измерений, бюджетирования и пр.
- Производственные (основные) процессы. За счет этих бизнес процессов организация достигает своих целей. Производственные процессы обеспечивают преобразование продукта или услуги и добавляют ценности для конечного потребителя. К производственным процессам относят процессы

проектирования, изготовления, оказания услуг, монтажа и пр.

- Обеспечивающие процессы. Эти процессы необходимы для нормального выполнения производственных процессов. Они не приносят добавленной ценности для конечного потребителя, однако без них невозможно достижение целей производственных процессов. К обеспечивающим процессам относят процессы закупок, управления персоналом, управление инфраструктурой и пр.

## ЦИКЛ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС ПРОЦЕССАМИ

Цикл управления бизнес процессами следует принципам непрерывного улучшения. Исходя из этих принципов, управление состоит из повторяющихся этапов. Каждый этап включает в себя несколько фаз. В ходе выполнения каждой фазы выполняется определенный набор действий. В целом, этапы управления бизнес процессами похожи на цикл DMAIC методологии 6 сигм.

Управление бизнес процессами состоит из следующих фаз:

- Первая фаза - определение процесса. На этой фазе выполняется моделирование процесса в исходном состоянии и в желаемом состоянии (разрабатываются модели «как есть» и «как должно быть»);
- Вторая фаза – анализ процесса. На этой фазе определяются различные варианты действий процесса, проводится имитационное моделирование. В результате определяются оптимальные методы для улучшения бизнес процесса.
- Третья фаза – реализация изменений. На этой фазе к процессу применяются выбранные методы улучшения. Происходит внедрение изменений в процесс.
- Четвертая фаза – мониторинг процесса. На этой фазе выполняется периодический мониторинг процесса по определенным показателям.
- Пятая фаза – оптимизация процесса. На этой фазе выполняется сравнение реально полученных результатов по изменению процесса с желаемой моделью («как должно быть») и начинается следующий цикл улучшения.