



Свое эссе хочу начать с определения – управление бизнес процессами. Что же это такое? **Управление бизнес процессами** - 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.

Все мы прекрасно знаем, что существует несколько подходов управления бизнес процессами. Давайте, рассмотрим их по подробнее:

1. **Комплексная**, понятная и документированная стандартизация процессов, включающая в себя создание набора стандартизованных процессов и возможности по их настройке под изменяющиеся условия;
2. **Постоянное улучшение процессов**, включающее в себя ежедневный мониторинг, измерение, анализ и изменение процессов;
3. **Применение информационных технологий** и программного обеспечения, включающие в себя моделирование бизнес процессов.

По мимо подходов, эксперты также выделяют виды бизнес-процессов. Ниже распишу каждый из видов:

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

1. 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.

2. **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.
3. **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.

Также, хочу выделить определенный 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. Итак, приступим к фазам управления бизнес-процессами. Ученые выделяют пять фаз управления бизнес-процессами:

**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.

Если указанные фазы управления бизнес процессами необходимо применить к нескольким процессам, то выполняется предварительная фаза. В ходе предварительной фазы выбираются необходимые процессы, и устанавливаются приоритеты по их изменению и совершенствованию.

Итак, подведем итог. Мы узнали, что такое технология управления бизнес-процессами. Благодаря этой теме мы можем выделить фазы и виды бизнес-процессов, а также понять цикл технологии управления бизнес-процессов.