

Ключевые бизнес-процессы в организации

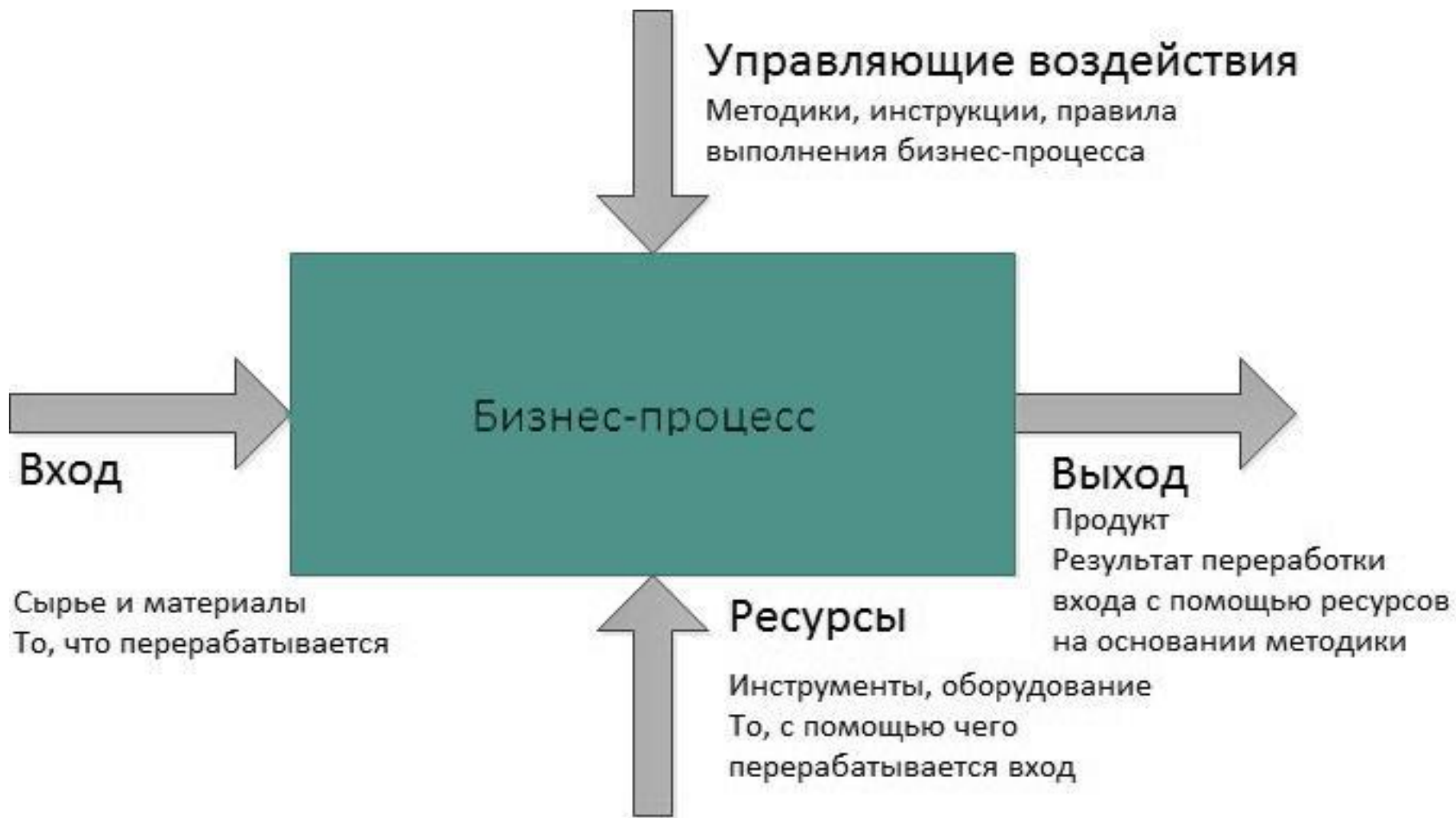
описание, оценка, повышение эффективности



Бизнес-процесс — это совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей. Для наглядности бизнес-процессы визуализируют при помощи блок-схемы бизнес-процессов.



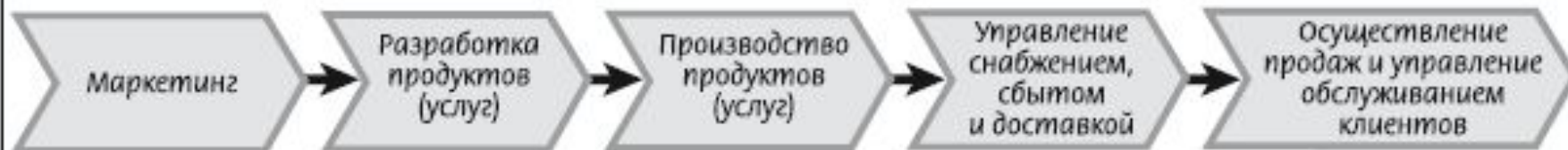
Основная цель бизнес-процесса — создание продукта (услуги либо товара), удовлетворяющего определенные нужды потребителя.



Бизнес-процессы

ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ

ОСНОВНЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ



ПОДДЕРЖИВАЮЩИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ



Характеристики основных бизнес-процессов

Определения

1. Создающие добавленную стоимость продукту;
2. Создающие продукт, представляющий ценность для внешнего клиента;
3. Генерирующие доходы;
4. Бизнес-процессы, за которые внешний клиент готов платить деньги.

Отличительные особенности

- «Зеркальное отражение» бизнес - направлений деятельности;
- Источник генерирования доходов;
- Определяют профиль бизнеса;
- Имеют стратегическое значение;
- Могут развиваться или отмирать в зависимости от востребованности рынка и стратегии компании.

Основная цель анализа бизнес-процессов –
улучшение их работы посредством принятия наиболее
эффективных управленческих решений.



Эффективный анализ бизнес-процессов включает:

- определение финансовой отдачи от использования ресурсов процессов;
- исследование внутренних и внешних факторов, которые влияют на результаты деятельности фирмы;
- оценку выполнения установленного плана;
- анализ использованных возможностей предприятия;
- разработку плана оптимизации процессов.



Оценка эффективности бизнес-процессов. Этапы:

1. Постановка задачи, в которой описывается объект оценки
2. Составление плана действий
3. Проведение полного анализа полученных данных, сбор информации
4. Оценка стоимости объекта
5. Согласование результатов
6. Составление отчета об оценке



Повышение эффективности бизнес-процессов включает:

1. Построение системы управления, ориентированной на внутренних и внешних клиентов
2. Действенные методы получения обратной связи от клиентов
3. Действенное управление качеством
4. Финансовую оценку «неправильного» качества
5. Управление потерями и рисками
6. Лидерство и влияние корпоративной культуры
7. Построение живой и гибкой системы управления
8. Практические, ежедневные действия для улучшения всей бизнес системы