



Особенности современных бизнес-процессов, описание БП, специфика БП на вертикальных рынках и в государственном управлении

Григорий Бочечка,
к.т.н., доцент



**Региональный обучающий семинар МСЭ для стран СНГ
«Рекомендации по реинжинирингу бизнес-процессов (BPR) и
использованию ключевых показателей эффективности (KPI)
государственными учреждениями и предприятиями»**



г. Ташкент, Республика Узбекистан, 11-12 декабря 2014 года

Особенности современных технологии бизнеса



- Постоянно изменяющиеся потребности рынка;
- Ориентация производства товаров и услуг на индивидуальные потребности заказчиков и клиентов;
- Непрерывное совершенствование технических возможностей;
- Сильная конкуренция.

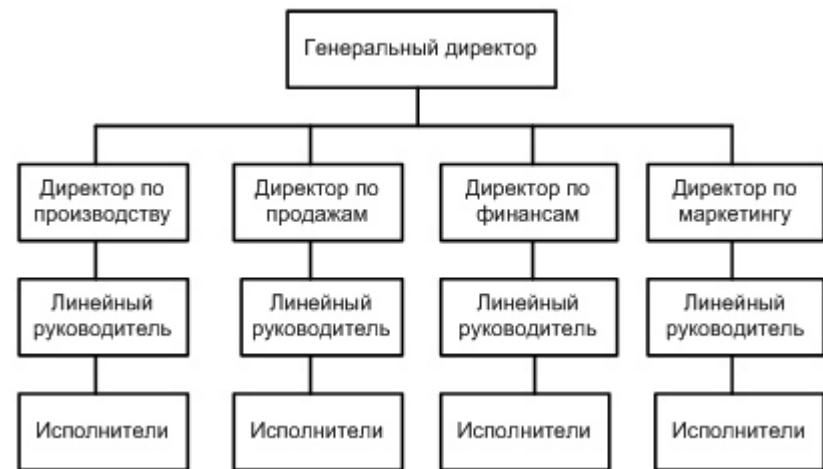
Факторы, характеризующие неустойчивость внешней экономической среды



- большая скорость технологического развития и нововведений;
- высокая стоимость исследований и разработок;
- глобализация производства;
- изменения в ограничениях и барьерах торговли;
- увеличение взаимозависимости между производствами.

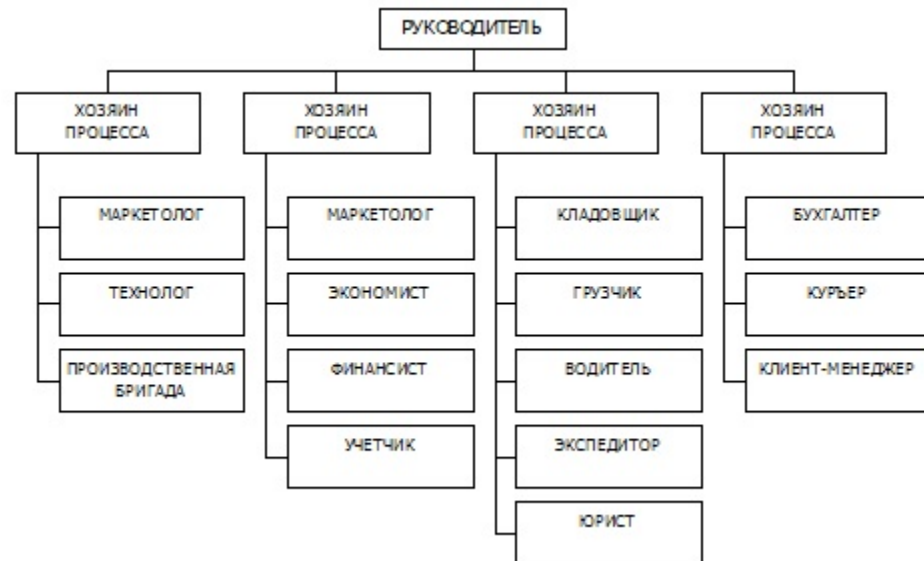
Функциональная структура компании

- Ориентирована на:
 - простые задачи
 - сложные системы координации и контроля (имеет высокий уровень бюрократии)
- Подходит для массового производства стандартных продуктов и длинных жизненных циклов продуктов



Процессная структура компании

- Ориентирована на:
 - сложные задания (выполняются квалифицированными исполнителями)
 - простые системы координации и контроля
- Поддерживает гибкое производство продуктов с короткими жизненными циклами



Что такое бизнес-процесс?

Бизнес-процесс (БП) - логически завершённая цепочка взаимосвязанных и повторяющихся видов деятельности, в результате которых ресурсы предприятия используются для переработки объекта с целью достижения определённых измеримых результатов или создания продукции для удовлетворения внутренних или внешних потребителей.

Действия:

- выполняться людьми,
- автоматизированы

Задача предприятия – построение эффективных БП





Цель моделирования бизнес-процессов

Целью моделирования бизнес-процессов является описание реального хода бизнес-процессов компании.

Необходимо определить:

- что является результатом выполнения процесса,
- кем и какие действия выполняются,
- каков порядок действий,
- каково движение документов,
- насколько процесс надёжен,
- как процесс может быть расширен/модифицирован в будущем.

Важно обеспечить прозрачность хода бизнес-процессов



Необходимо иметь ясное представление о том, как организована работа:

- возможность судить об эффективности и качестве бизнес-процессов;
- разработка прикладных систем, обеспечивающих поддержку выполнения бизнес-процессов.



Модель бизнес-процесса содержит:

набор составляющих процесс шагов — бизнес-функций;

порядок выполнения бизнес-функций;

механизмы контроля и управления в рамках бизнес-процесса;

исполнителей каждой бизнес-функции;

входящие документы/информацию, исходящие документы/информацию;

ресурсы, необходимые для выполнения каждой бизнес-функции;

документацию/условия, регламентирующие выполнение каждой бизнес-функции;

параметры, характеризующие выполнение бизнес-функций и процесса в целом.

Методология моделирования:

- процедура моделирования
- используемая нотация
 - Синтаксис
 - Семантика



Подходы к моделированию:

- функциональный
- объектно-ориентированный

Графическая модель бизнес-процесса – наглядная и общепонятная диаграмма

- обучение новых сотрудников
- согласование действий между подразделениями
- разработка компонентов информационной системы

Имитационная модель бизнес-процесса

- оценка эффективности БП
- проверка работы БП с новыми входными данными

Исполняемая модель бизнес-процесса

- автоматизация процесса непосредственно по модели

Графические модели бизнес-процессов

Графические модели бизнес-процессов являются наиболее широко распространёнными

- Простота построения
- Наглядность отображения
- высокая, многомерная информативность



- *функциональные*, описывающие совокупность выполняемых системой функций и их входы и выходы;
- *поведенческие*, показывающие, когда и/или при каких условиях выполняются бизнес-функции, с помощью таких категорий, как состояние системы, событие, переход из одного состояния в другое, условия перехода, последовательность событий;
- *структурные*, характеризующие морфологию системы — состав подсистем, их взаимосвязи;
- *информационные*, отражающие структуры данных — их состав и взаимосвязи.

Специфика БП на вертикальных рынках: сферы экономики



Производственная сфера экономики создаёт материальные блага, товары и оказывает хозяйственные услуги производственного назначения.

- Первичная часть экономики
- Промышленная часть экономики
- Часть конечного продукта

Непроизводственная сфера экономики оказывает услуги населению, перераспределяет созданный в производстве национальный доход (государственное управление, наука, искусство...)



Специфика БП на вертикальных рынках: отрасли экономики

Отрасль экономики - это совокупность предприятий и организаций, характеризующихся общностью выпускаемой продукции, технологии производства, основных фондов, профессиональной подготовки работающих и удовлетворяемых потребностей.

Базовые отрасли российской экономики

Производственная сфера	Непроизводственная сфера
Автомобильная промышленность, Авиакосмическая промышленность, Микроэлектроника, Нефтеперерабатывающая промышленность, Химическая и фармацевтическая промышленность, Чёрная и цветная металлургия и другие	Наука и образование, Здравоохранение, Туризм, Жилищно-коммунальное хозяйство, Культура и искусство, Охрана правопорядка и другие



Специфика БП на вертикальных рынках

Бизнес-процессы различных сфер и отраслей экономики существенно отличаются и требуют индивидуального подхода при их моделировании, автоматизации и реинжиниринге.

Примеры:

- Бизнес-процессы производителя телекоммуникационного оборудования направлены на разработку, производство и сбыт оборудования
(основные показатели эффективности - качество конечного продукта и затраты на его производство)

- Бизнес-процессы операторов связи направлены на оказание услуг населению и другим вертикальным рынкам
(основные показатели эффективности - уровень обслуживания и производительность)

Государство оказывает услуги своим гражданам и выполняет контрольно-надзорные функции за гражданами.

На уровне государства реализуются основные направления деятельности типичной компании:

- стратегическое планирование,
- управление структурой и бизнес-процессами,
- финансовый и коммерческий менеджмент,
- управление персоналом и т. д.

Бизнес-процессы государственного управления построены не эффективно:

- нет современных информационных технологий,
- нет актуализации должностных регламентов,
- нет системы мотивации государственных служащих, увязанной с результатом государственного управления.

Отличие бизнес-процессов на предприятиях и в государственном управлении



На предприятиях

Эффективные бизнесы ориентируются на нужды заказчиков

Заказчик имеет единственную точку контакта

Проблемы заказчика решаются внутри бизнеса

В государственном управлении

Государства часто ориентируются на собственные потребности, а нужды граждан игнорируются

Заказчик имеет множество точек контактов

Выполнение установленной государством процедуры является обязанностью заказчика

Реинжиниринг бизнес-процессов в государственном управлении



- Для повышения эффективности государственного управления необходим реинжиниринг его бизнес-процессов с ориентацией деятельности государства на нужды и задачи граждан.
- Реинжиниринг бизнес-процессов государственного управления необходим при внедрении системы Электронного правительства
- Реинжиниринг бизнес-процессов – это не технология описания и разовой перестройки бизнес-процессов при подготовке государственного учреждения к автоматизации, а технология регулярного управления на основе бизнес-моделей.

Особенности моделирования бизнес-процессов в государственном управлении



При моделировании необходимо руководствоваться принципами:

- **системности**, при декомпозиции бизнес-процессов должна обеспечиваться их цельность и взаимодействие с другими бизнес-процессами;
- **развития**, бизнес процесс должен определяться с учётом возможности пополнения и обновления функций органа государственной власти без нарушения его функционирования;
- **совместимости**, бизнес-процессы различных органов государственной власти должны уметь взаимодействовать друг с другом;
- **стандартизации**, при определении бизнес-процесса должны применяться типовые, унифицированные и стандартизованные элементы, проектные решения, пакеты прикладных программ, комплексы и компоненты;
- **эффективности**, рациональное соотношение между затратами на описание бизнес-процессов и целевыми эффектами.



Спасибо за внимание!