

# Роль аналітики в бізнесі




# Поняття бізнес-процесу

**Бізнес-процес** – це сукупність послідовних, цілеспрямованих і регламентованих видів діяльності, у якій за допомогою управлінського впливу і ресурсів входи процесу перетворюються у виходи – результати процесу, що представляють цінність для споживачів.

# Структура бізнес-процесу:





**Процесний підхід** – це управління компанією на основі бізнес-процесів, які описані, регламентовані, знаходяться на постійному контролі і піддаються коригуванню у разі виявлення помилок виконання або відхилень від результатів.

# Характеристика основних груп бізнес-процесів підприємства

№ з/п	Групи бізнес-процесів	Характеристика
1	Основні	Процеси, орієнтовані на виробництво продукції або надання послуг, що представляють цінність для клієнта і забезпечують одержання доходу для організації
2	Забезпечуючі	Процеси, які призначені для забезпечення виконання основних бізнес-процесів та функціонування інфраструктури через забезпечення ресурсами всіх бізнес-процесів організації
3	Допоміжні	Процеси, які охоплюють увесь комплекс функцій управління на рівні кожного бізнес-процесу та бізнес-системи у цілому
4	Розвитку	Процеси, які забезпечують розвиток або вдосконалення діяльності, що дає змогу створити ланцюг цінності в основному та допоміжних процесах на новому рівні показників, а також націлені на отримання прибутку в довгостроковій перспективі

# Діагностика бізнес-процесів

**Основне завдання діагностики** – виявити проблеми і відхилення, які є в бізнес-процесах підприємства, і тільки після цього їх змінювати й удосконалювати.

**Мета діагностики** – отримати уявлення про систему бізнес-процесів «як є», тобто про ті ланцюжки дій, які прийняті в організації на момент дослідження.

# Діагностика бізнес-процесів проводиться у випадку таких проблем у діяльності підприємства:

- конфлікти інтересів між відділами і співробітниками;
- зриви термінів поставки товару або надання послуги;
- надмірна завантаженість співробітників;
- обсяги реалізації зростають набагато повільніше, ніж розміри заробітної плати;
- обсяги продажів падають за зростання ринку збуту;
- собівартість продукції (послуг) значно перевищує заплановану;
- продукція (послуга) не відповідає потрібним вимогам якості тощо.

# Методи діагностики бізнес-процесів підприємств:

- Аналізу ієрархій;
- Візуальний якісний аналіз;
- Ранжування на основі суб'єктивної оцінки;
- Аналіз процесу щодо типових вимог (на основі ISO 9001);
- SWOT-аналіз;



# Методи діагностики бізнес-процесів підприємств:

- Виокремлення проблемних сфер;
- Функціонально-вартісний аналіз + імітаційне моделювання;
- Матриця розподілу відповідальності;
- Ранжування «важливість – проблемність – можливість» проведення змін



# **Поняття інформації (згідно з Законом України «Про інформацію»):**

**інформація** - будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді

## Види інформації (згідно з *Законом України «Про інформацію»*):

- інформація про фізичну особу;
- інформація довідково-енциклопедичного характеру;
- інформація про стан довкілля (екологічна інформація);
- інформація про товар (роботу, послугу);
- науково-технічна інформація;



## **Види інформації (згідно з *Законом України «Про інформацію»*):**

- ▶ податкова інформація;
- ▶ правова інформація;
- ▶ статистична інформація;
- ▶ соціологічна інформація;
- ▶ інші види інформації.

# Інші способи класифікації інформації:

- *структурна інформація* – інформація, яку отримує суб'єкт через органи відчуття;
- *оперативна інформація* циркулює між об'єктами матеріального світу і використовується в процесах управління в живій природі та суспільстві;
- *релевантна інформація* – відомості щодо певної людини, проблеми, мети, терміну тощо.

➤ **Інформаційний шум** представляє собою повідомлення, непотрібне суб'єкту, незалежно від того, відоме воно йому чи ні.

*Найважливішими характеристиками інформації є:*

- точність,
- достовірність,
- повнота,
- актуальність,
- оперативність.

## Обов'язкова вимога до інформації:

наявність її *носія, джерела і приймача*, а також *встановленого каналу зв'язку між ними*.

Інформація є ресурсом, що використовується у трудовій діяльності:

*Інформаційний ресурс* - організована сукупність документованої інформації, відомостей, даних і знань, яка призначена для задоволення інформаційних потреб споживача.

*Джерелами інформації* можуть бути усні повідомлення, друковані та електронні документи, інші матеріальні носії інформації, повідомлення засобів масової інформації тощо.

# Класифікація інформації:

<i>по відношенню до певного об'єкта</i>	<i>за ступенем стабільності</i>	<b>за режимом доступу</b>
зовнішня та внутрішня	постійна	цілком таємна
вхідна та вихідна	умовно-постійна	конфіденційна
	змінна	таємна
		відкрита





# Операції, які здійснюються над інформацією:

- збір;
- передача;
- зберігання;
- перетворення;
- СПОЖИВАННЯ.

- **Економічна інформація** - характеризує процеси виробництва, розподілу, обміну і споживання матеріальних благ та послуг.
- **Комерційна інформація** як підвид економічної інформації, с предметом купівлі-продажу з метою отримання прибутку.
- **Види економічної інформації:** прогностна, планово-договірна, облікова, нормативна, довідкова.



# Елементи логічного структурування інформації:

- СИМВОЛ;
- РЕКВІЗИТ;
- ПОКАЗНИК;
- інформаційне повідомлення;
- інформаційний масив;
- інформаційний потік;
- інформаційна підсистема;
- інформаційна система.

# Взаємозв'язок між елементами логічної структури інформації:



# Елементи фізичного структурування інформації:

- СИМВОЛ;
- ПОЛЕ;
- агрегат даних;
- запис;
- файл;
- база даних.

# Класифікація як засіб формалізованого опису інформації

*Класифікація* - умовне розбиття об'єктів на підмножини на основі їх характерних ознак з метою упорядкування і систематизації.

**Ознака класифікації** - це властивість або характеристика об'єкта, за якою здійснюється класифікація.

**Метод класифікації** - це сукупність правил створення системи класифікаційних угруповань і їх взаємозв'язки.

# Методи класифікації інформації

## *Ієрархічний метод класифікації*

характеризується тим, що початкова множина об'єктів інформації послідовно поділяється на угруповання (класи) першого рівня поділу, далі – на угруповання наступного рівня, і т.д. Між створеними групами встановлюється певна ієрархія. При цьому кожна підгрупа належить лише одній групі (вищій за ієрархією).

# Методи класифікації інформації

*Фасетний метод класифікації*, за яким початкова множина об'єктів може поділятися на незалежні класифікаційні угруповання з використанням однієї з обраних ознак. Система класифікації може бути подана переліком незалежних фасетів (списків), які містять значення ознак класифікації.