

ТЕМА: ІДЕНТИФІКАЦІЯ І ВИДІЛЕННЯ БІЗНЕС- ПРОЦЕСІВ



План

1. Поняття бізнес-процесів, їх класифікація.
2. Ідентифікації бізнес-процесів та їх виділення.
3. Дерево бізнес-процесів компанії.



1. Поняття бізнес-процесів, їх класифікація

Під **бізнес-процесом (Business Process)** у широкому значенні розуміється структурована **послідовність дій** з виконання **певного виду діяльності на всіх етапах життєвого циклу** предмета діяльності – від створення концептуальної ідеї через проектування до реалізації і результату, тобто **певний системно-замкнений процес**.



Бізнес-процес являє собою **сукупність бізнес-операцій**, певну кількість внутрішніх видів діяльності, що **починаються з** одного або більше **входів** і **закінчуються створенням продукції**, необхідної клієнту (клієнт - не обов'язково зовнішній відносно підприємства споживач, це може бути підрозділ організації або конкретний працівник).



Види бізнес-процесів:



процеси управління — бізнес-процеси, які управляють функціонуванням системи. Прикладом управлінського процесу може служити корпоративне керування та стратегічний менеджмент.



основні — бізнес-процеси, які складають основний бізнес компанії і створюють основний потік доходів. Прикладами операційних бізнес-процесів є постачання, виробництво, маркетинг та збут.



забезпечувальні — бізнес-процеси, які обслуговують основний бізнес. Наприклад, бухгалтерський облік, кадрове, інформаційне забезпечення.

Порівняльна характеристика підходів до класифікації бізнес-процесів

Підхід (автор, організація)	Групи бізнес- процесів		
	основні БП	допоміжні БП	БП управління
М.Портер	забезпечення поставок сировини, випуск продукції, збут продукції, маркетинг і продаж, післяпродажне обслуговування	фінансова діяльність і планування, управління людськими ресурсами, розвиток технології, матер.-технічне забезпечення	розглядаються невідривно від основних БП (управління вир.), або у складі допоміжних БП
Міжнародна бенчмаркінгова палата	вивчення ринків, розробка продуктів чи послуг, вир-во і постачання продуктів і послуг. Маркетинг та продаж, сервісне обслуговування, розробка стратегії	управління кадрами, їх професійний та кар'єрний розвиток, управління фінансовими та матеріальними ресурсами, управління зовнішніми зв'язками, змінами	стратегічне управління входить до складу основних БП, у той час як поточне управління функціональними сферами належить до допом.БП
Європейська мережа вивчення перспективн. показників (програма ENPS)	Розробка продукції, виявлення потреб споживачів, виконання замовлень, обслуговування споживачів	Підтримка (фінансовий менеджмент, управління людськими ресурсами, поточний ремонт і обслуговування обладнання), перспективний розвиток	БП поточного управління розглядаються в рамках основних БП (напр. планування й управління виробництвом), виділений БП стратегічного планування рамках БП перспектив.розвитку

2. Ідентифікації бізнес-процесів та їх виділення.



Для ідентифікації бізнес-процесу аналізують «ланцюг вартості» (Портер), який показує послідовність створення доданої вартості у ході здійснення окремих стадій бізнес-процесу.

Також для ідентифікації бізнес-процесів необхідно
детально проаналізувати всі **етапи створення
продукції** – починаючи від її виробництва і
завершуючи маркетинговими заходами для
стимулювання збуту.



Треба виділяти ті **процеси, які
підтримують або обслуговують
функціонування підприємства і
супроводжують створення цінності.**
Тільки так можна зрозуміти, де і **коли
з'являється прибуток**, а де
переважають надлишкові витрати.



На стадії ідентифікації бізнес-процесів виконуються наступні роботи:

- 1. формулювання (уточнення) місії підприємства;
- 2. визначення ключових факторів успіху;
- 3. виявлення основних видів бізнес-процесів, як існуючих, так і перспективних;
- 4. оцінка бізнес-процесів за ступенем реалізації ключових факторів успіху;
- 5. ранжування бізнес-процесів із зазначенням пріоритетів реінжинірингу;



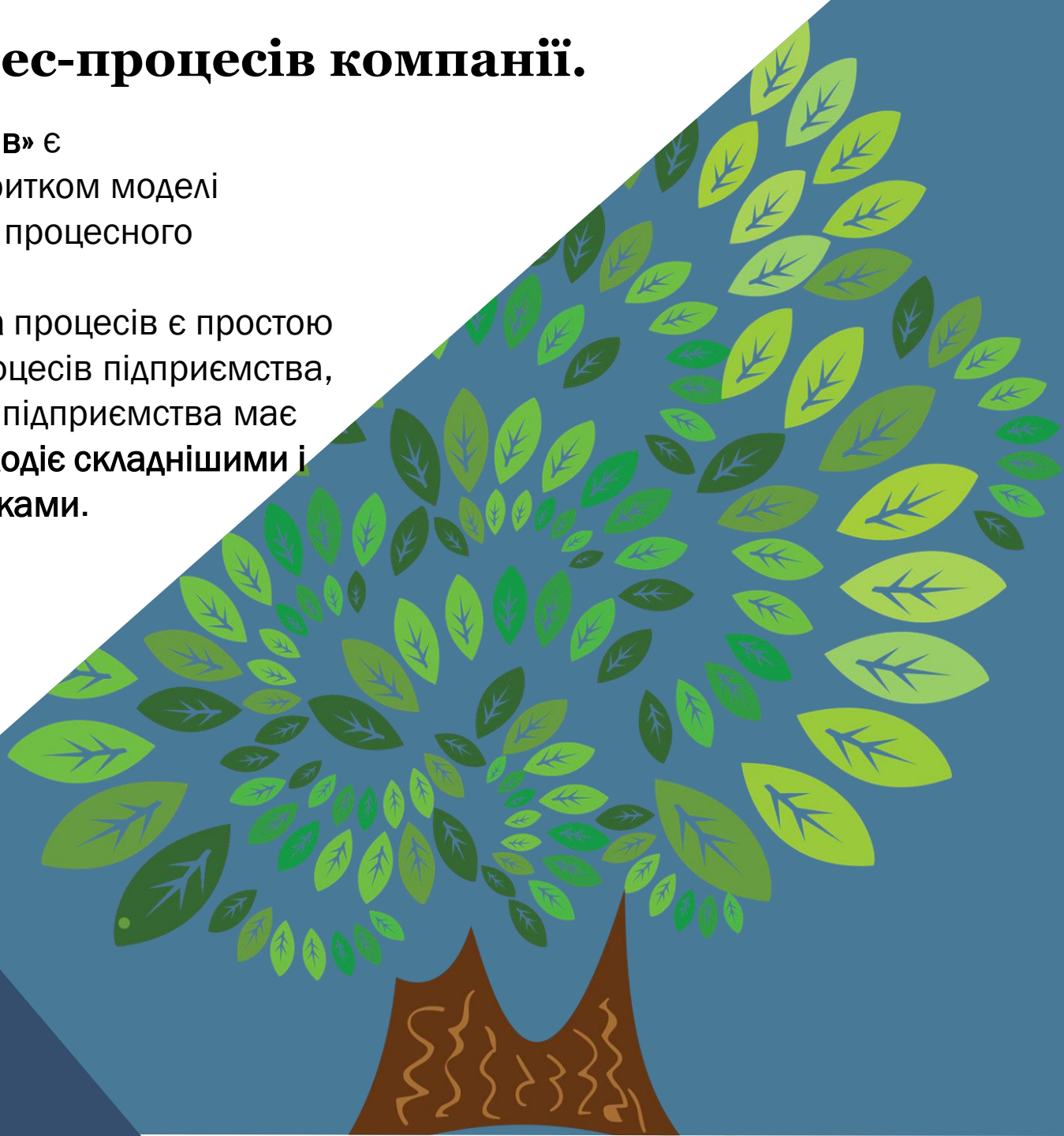


- 6. неформальний **опис відмінних особливостей** бізнес-процесів;
- 7. **специфікація** існуючих забезпечують виробничих і ІТ;
- 8. **опис можливих сценаріїв розвитку** підприємства: поява нових технологій, ресурсів, зміна поведінки клієнтів, партнерів, конкурентів;
- 9. **визначення обмежень** , пов'язаних з рівнем кваліфікації персоналу фірми, технічної оснащеності виробництва;
- 10. **визначення зовнішніх ризиків** забезпечення фінансовими ресурсами, надійності партнерів.

3.Дерево бізнес-процесів компанії.

«Дерево бізнес-процесів» є систематизованим відбитком моделі підприємства у рамках процесного управління.

Деревовидна структура процесів є простою моделлю сукупності процесів підприємства, хоча насправді модель підприємства має складну структуру й **володіє складнішими і не однозначними зв'язками.**



Модель «**Дерево бізнес-процесів**» описує бізнес-процеси компанії та їх ієрархію. Рівні «дерева»:

перший рівень – визначаються основні бізнес-процеси.

```
graph TD; L1[перший рівень] --> L2[другий рівень]; L2 --> L3[третій рівень]; L3 --> L4[четвертий етап]; L4 --> L5[п'ятий етап];
```

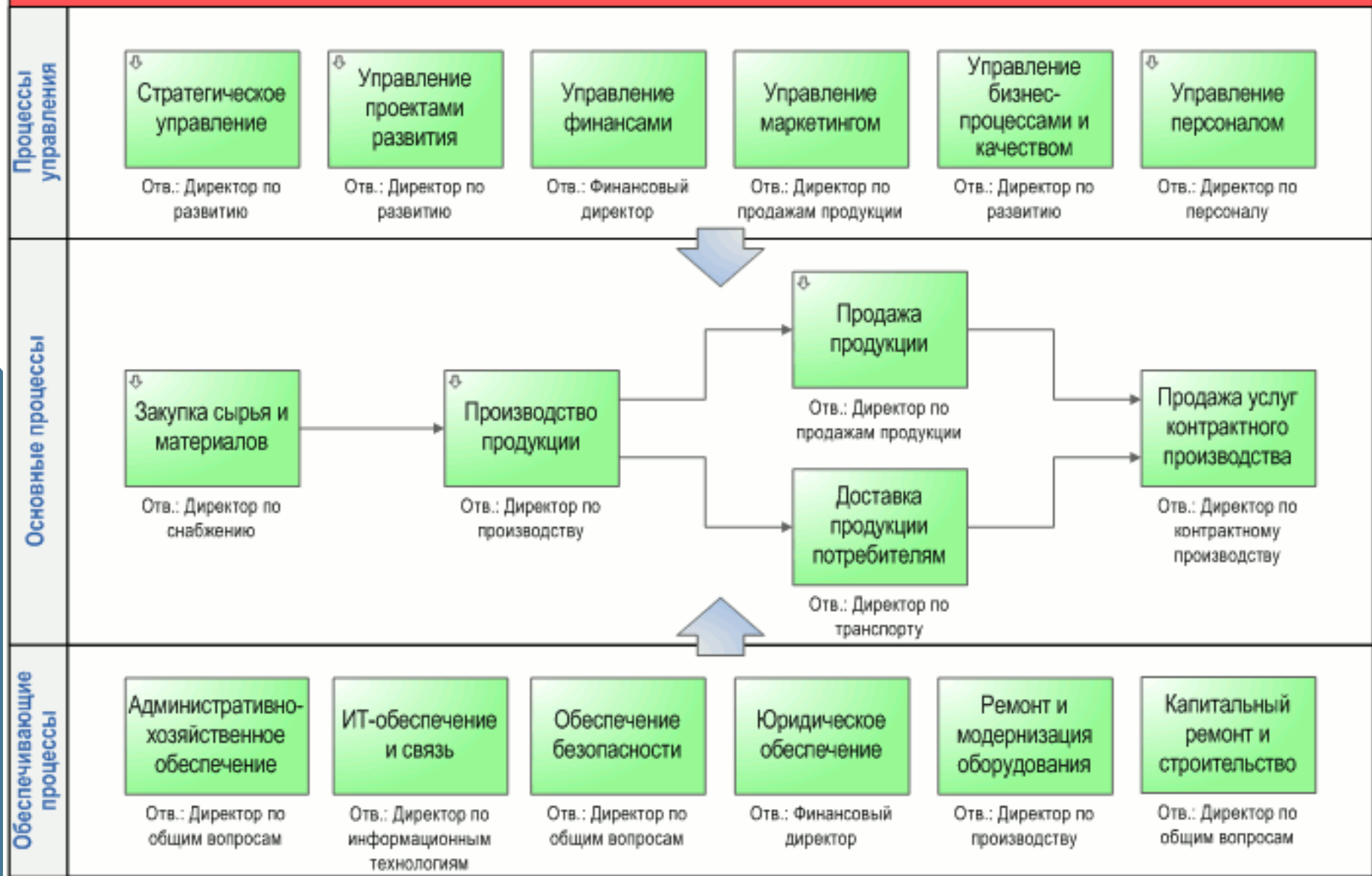
другий рівень – визначаються підпроцеси, які є головними складовими бізнес-процесів першого рівня.

третій рівень – визначається послідовність процесів з проміжними результатами.

четвертий етап – визначаються дії (вузькоспеціалізовані функції нижнього рівня з яких складаються процедури).

п'ятий етап – відбувається розробка плану проекту опису бізнес-процесу на основі дерева бізнес-процесів і інформації щодо складності бізнес-процесів.

Сеть процессов верхнего уровня компании



Приклад складання «дерева бізнес-процесів»



ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!