



Тема: Методи аналізу та оптимізації бізнес- процесів

План

1. Ключові показники результативності бізнес-процесів.
2. Можливості оптимізації бізнес-процесів підприємства.

1. Ключові показники результативності бізнес-процесів

Ключові показники ефективності (англ. Key Performance Indicators, KPI) — фінансова та нефінансова система оцінки, яка допомагає організації визначити досягнення стратегічних цілей.



КПЕ можуть включати:

1. організаційні метрики
(organizational metrics) — такі, як
задоволеність клієнтів;

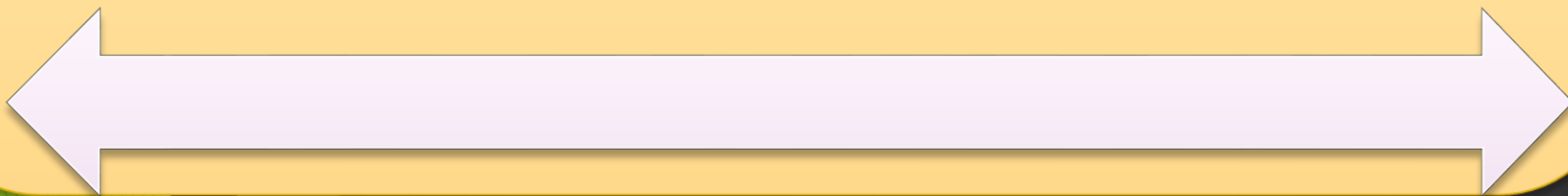
2. фінансові показники (financial
metrics), як виручка, рентабельність
ігрошовий потік;

3. процесні метрики (process metrics),
— продуктивності, якості і затримки
процесу.



Ключові показники ефективності можуть бути визначені за допомогою систем **Business Intelligence**. Їх використання дає організації **можливість оцінити свій стан і допомогти у формуванні стратегії**.

КПЕ дозволяють проводити контроль ділової активності в реальному часі. Дуже часто показники ефективності **використовуються** для оцінки отримання вигоди від складних величин, наприклад, таких як розвиток лідерства, зобов'язання, обслуговування та задоволення



Подразделение	Цели	КРІ
	Стратегическая цель компании	
	Обеспечивается за счет:	
Служба финансового директора	финансовой устойчивости	Лимиты по суммарным активам и собственному капиталу
	Обеспечивается за счет:	
Бухгалтерия	своевременности проведения расчетов	Задержка по срокам платежей
Отдел планирования	лимитирования финансовых полномочий руководителей бизнес-объектов	Лимиты по суммам и статьям платежей
Отдел анализа	контроля кредиторской задолженности	Просроченная кредиторская задолженность

Приклад формування КРЕ

2. Можливості оптимізації бізнес-процесів підприємства.

Оптимізація бізнес-процесів є однією з основних, стратегічно важливих завдань підприємства, що визначають усю його подальшу ефективну діяльність.



Методи оптимізації бізнес-процесів можна поділити на три групи:



Формалізовані універсально-принципові методи, які засновані на застосуванні успішного досвіду і формалізованих принципів для побудови ефективних бізнес-процесів. Дані методи є універсальними і вони підходять для оптимізації будь-яких бізнес-процесів для будь-якого бізнесу і практично не залежать від його специфіки.





Методи засновані на вивченні, аналізі і подальшому копіюванні елементів процесів успішних компаній, що займаються схожими видами діяльності. Претендентами на вивчення і копіювання їх успішного досвіду в першу чергу є лідери-конкуренти. Практика показала, що останнім часом багато підприємств ефективно впровадили у себе технологічні ноу-хау, запозичивши їх у підприємств, що працюють в інших галузях бізнесу.

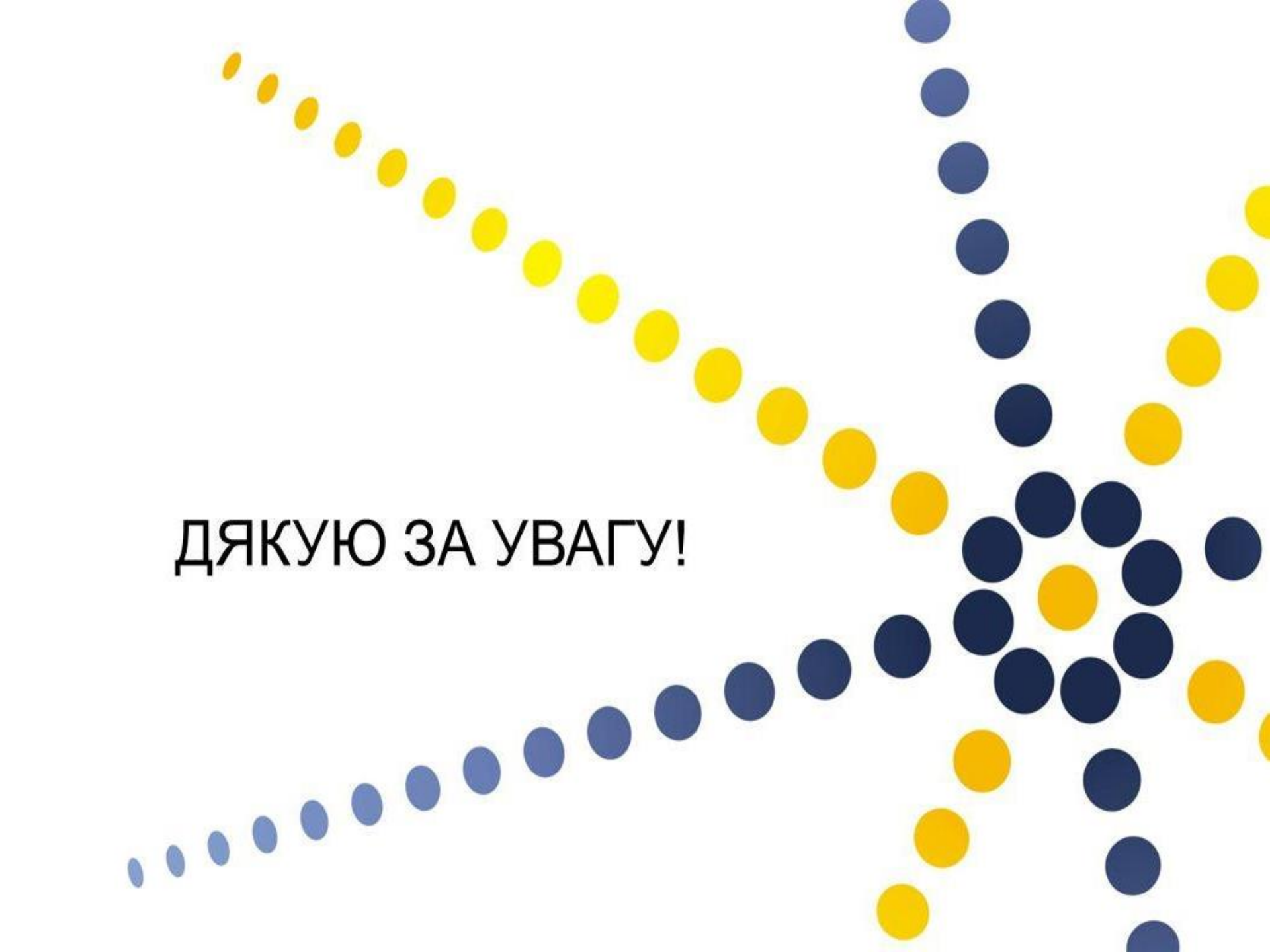




Методи групової роботи. Ця група методів об'єднала різні технології роботи в команді: метод мозкового штурму, метод групового рішення задач тощо. їх використання дозволяє розробити нові ефективні рішення, раніше нікому не відомі, що дозволяє підприємству бути лідером за технологіями, що використовуються.

Оптимізація бізнес-процесів підприємства має наступні переваги:

- скорочення витрат, тривалості та кількості помилок у кожному з проаналізованих процесів;
- формування у працівників підприємства та керівників чіткого розуміння того як, коли, хто, та що необхідно робити для досягнення поставлених цілей;
- можливість підготовки до успішного, продуманого та ефективного впровадження інформаційних технологій;
- зростання керованості підприємства;
- покращення взаємодії між працівниками та підрозділами підприємства;
- наближення до сертифікації за стандартами ISO: 9000;
- зростання інвестиційної привабливості.



ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!