

## 49. СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К АНАЛИЗУ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

*Ефимчик И. А.*

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь*

*Ермакова Е. В. – канд. экон. наук*

**Аннотация.** В тезисах рассматривается сущность бизнес-процесса и его основные составляющие. Также рассматриваются современные подходы к анализу бизнес-процессов.

Бизнес-процесс – это ключевой момент любой организации, поэтому для эффективного управления и постоянного совершенствования протекающих в ней процессов необходимо проводить их описание и анализ. Данные мероприятия позволят укрепить позиции на занимаемом рынке и сохранить конкурентное преимущество.

Прежде чем перейти к непосредственно анализу стоит точно определить, что такое бизнес-процесс и что включает в себя данное понятие.

Бизнес-процесс – устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует

входы в выходы, представляющие ценность для потребителя. Бизнес-процессы – это деятельность, для которой должны быть определены:

- ценность этой деятельности для компании в целом;
- ценность результатов деятельности для клиентов;
- руководитель, отвечающий за результативность и эффективность;
- ресурсы, необходимые для выполнения;
- технология выполнения;

– показатели оценки деятельности, показатели оценки результатов, показатели оценки удовлетворенности клиентов [1].

Анализ бизнес-процессов предполагает сбор данных, который предоставит всю важную информацию по бизнес-процессу. С помощью анализа, например, можно получить стоимостные показатели, что позволит понять какие затраты несет предприятие по данному процессу; показатели качества, т. е. степень удовлетворенности клиентов, долю бракованной продукции и т. д. Следовательно, можно сформулировать определение анализа бизнес-процессов.

Анализ бизнес-процессов – это совокупность методов и приемов для систематического получения информации о текущем состоянии бизнес-процесса, выявлении его сильных и слабых сторон, а также поиск путей для его улучшения [2].

Основной целью анализа является повышение эффективности деятельности организации, что достигается путем поиска и усиления ее слабых сторон и постоянного совершенствования работы бизнес-процессов.

В настоящее время разработано много количественных и качественных методик проведения анализа бизнес-процессов.

Количественные методики собирают, обрабатывают и анализируют все показатели деятельности организации по тому или иному бизнес-процессу. К таким показателям могут быть отнесены следующие:

- показатели процесса – финансы, затраченное время, рабочий труд;
- показатели продукта – номенклатура, объем, наличие брака;
- показатели удовлетворенности клиентов – соответствие продукции ожиданиям потребителей.

Другими словами, количественный метод подразумевает измерение различных показателей в цифровом выражении. Эти методики считаются более объективными и к ним относят: имитационное моделирование, ABC-анализ, анализ показателей процесса, продукта и удовлетворенности клиентов.

Имитационное моделирование – этот метод заключается в воспроизведении исследуемого процесса при помощи вероятностной математической модели и вычислении характеристик этого процесса. Метод основан на многократных тестах построенной модели с последующей статистической обработкой полученных данных с целью определения числовых характеристик. Выделяют несколько видов данного метода анализа:

- дискретно-событийное моделирование;
- системная динамика;
- агентное моделирование [3].

ABC-анализ – метод, позволяющий классифицировать все ресурсы организации по степени их значимости, в его основе лежит принцип Парето: 20% всех усилий дают 80% результата. Применяется при разработке стратегии развития компании, а также при ее пересмотре, построении маркетинговой стратегии, выстраивании стратегии продаж, планировании бюджета, управлении запасами компании.

Качественные методики предполагают анализ на основании субъективной оценки. В данном виде методик возможно использование различных графических схем и диаграмм. Здесь учитываются состав и способы реализации бизнес-процессов. К качественным методикам относятся следующие виды анализа: SWOT-анализ, определение проблем процесса, распределение по уровням, анализ входов и выходов, анализ функций, анализ ресурсов.

SWOT-анализ – метод стратегического планирования, используемый, чтобы помочь определить сильные и слабые стороны, возможности и угрозы связанные с деловой конкуренцией или планированием проекта. Данный метод позволяет оценить как внутреннее состояние процесса, так и его состояние во взаимосвязи с другими процессами. Может применяться как для текущей оценки ситуации, так и для разработки длительной стратегии развития компании. Результаты могут быть полезны для определения характеристик процесса и причин его низкой эффективности [4].

Определение проблем процесса – с помощью данного метода определяются проблемные области процесса, для этого создается укрупненная схема, на которой отображаются основные функции и исполнители. Выполнение анализа проводится через опрос работников и руководителей, которые принимают участие в представленном процессе. Это один из самых легких способов

выполнить анализ бизнес-процесса. Цель данного метода заключается в том, чтобы определить направление последующего детального исследования.

Распределение по уровням – наиболее субъективный метод, предполагает полный разбор всех операций и бизнес-процессов предприятия и оценку их важности и эффективности. Данный метод применяется на подготовительном этапе, когда компании необходимо принять решение о том, какой процесс следует оптимизировать в первую очередь. Поскольку данный метод является достаточно субъективным (как упоминалось ранее) его не принято использовать для долгосрочных проектов.

Анализ входов и выходов, анализ функций, анализ ресурсов – эти методы позволяют определить недостаток или избыточность присущие входам, выходам, ресурсам процесса; позволяет структурировать бизнес-процесс, сделать его более целостным и устранить «узкие места».

Анализ имеющихся на сегодняшний день наработок и результатов научных исследований позволяет прийти к выводу, что качественный анализ бизнес-процессов позволяет получить данные, которые отражают особенности протекания бизнес-процессов, наличие сложных и проблемных участков, выполнение лишних функций либо игнорирование части требуемого функционала.

В целом качественный анализ дает возможность сформировать характеристику бизнес-процесса, которая является необходимой для дальнейшего ведения деятельности организации.

**Список использованных источников:**

Репин В. В., Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М. РИА «Стандарты и качество», 2004 – 408 с.

Анализ бизнес-процессов (Статьи ELMA) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.elma-bpm.ru/journal/analiz-biznes-processov/>.

Строгалев В. П., Толкачева И. О. Имитационное моделирование. – МТГУ им. Баумана, 2008. – с. 697 – 737.

Майсак О. С. SWOT-анализ: объект, факторы, стратегии. Проблема поиска связей между факторами // Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. – 2013. - № 1 (21)