

УДК 338.26

ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ АНАЛИЗА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Абубакаров М.У.

студент,

Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского

Калуга, Россия

Субботина Т.Н.

к.п.н., доцент,

Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского

Калуга, Россия

Аннотация

В статье рассматривается актуальность и влияние анализа бизнес-процессов как фактора достижения операционного совершенства каждой бизнес-единицы. Определяются задачи и роль анализа в автоматизации и оптимизации существующих бизнес-процессов организации. Раскрыта сущность анализа бизнес-процессов как инструмента, способствующего ускорению работы каждого операционного подразделения предприятия. Выявлены основные методы анализа бизнес-процессов, определена зависимость выбора типа анализа от целей моделирования.

Ключевые слова: бизнес-процесс, методы анализа бизнес-процесса, автоматизация бизнес-процессов, эффективность бизнес-процесса.

BASIC METHODS OF BUSINESS PROCESS ANALYSIS

Abubakarov M.U.

student,

Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovsky

Kaluga, Russia

Subbotina T.N.

Ph.D., Associate Professor,

Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovsky

Kaluga, Russia

Abstract

The article examines the relevance and impact of business process analysis as a factor in achieving operational excellence of each business unit. The tasks and the role of analysis in the automation and optimization of existing business processes of the organization are determined. The essence of business process analysis is revealed as a tool that helps accelerate the work of each operational unit of the enterprise. The main methods of business process analysis are revealed, the dependence of the choice of the type of analysis on the purposes of modeling is determined.

Keywords: business process, business process analysis methods, business process automation, business process efficiency.

При моделировании бизнес-процессов очевидна важность этапа анализа бизнес-процессов, помогающего структурировать сведения о происходящих процессах, выявить закономерности и затем спрогнозировать варианты развития в разных обстоятельствах, выявлять недостатки решений, находить способы их устранения. В процессе анализа устанавливается оценка основных критериев эффективности бизнес-процессов: эффективность конечного продукта, стоимость конечного продукта, время разработки конечного продукта и качество конечного продукта (соответствие стандартам, нормативам, внутренним документам и т.д.). Практическое значение заключается в использовании методов и инструментов моделирования для анализа и улучшения критериев эффективности выполнения бизнес-процессов.

В настоящее время очевидна динамика по внедрению автоматизированных бизнес-процессов в деятельности предприятий. Бизнес-процесс — это набор

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМЭ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

взаимосвязанных действий или работ, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей. Управленческая концепция BPM (управление бизнес-процессами) рассматривает бизнес-процессы как важные ресурсы предприятия и предполагает их управление как одну из ключевых организационных систем. Организация считается функционально стабильной и конкурентоспособной, если у нее есть проверенная система эффективных технологически активных бизнес-процессов, обеспечивающих высокую производительность, качество продукции, низкие затраты и удовлетворение потребностей целевой аудитории [1]. Исходя из вышеизложенных определений, можно сделать вывод, что структура любого бизнес-процесса раскрывает ценности предприятия. Поскольку в бизнес-процессах содержится описание всей координации деятельности организации, это непосредственно влияет на достижение и успешную реализацию бизнес-цели [2].

Независимо от предметной области предприятия важным этапом в реализации нового бизнес-процесса, реинжиниринга или автоматизации существующего бизнес-процесса является этап качественного анализа. Несмотря на актуальность данной проблемы и многочисленные теоретические и практические исследования, посвященные эффективности бизнес-процессов, в настоящее время отсутствуют единые подходы к анализу бизнес-процессов.

Бизнес-анализ представляет собой набор задач и технологий (методов), используемых для работы в качестве связующего звена между заинтересованными сторонами с целью понять структуру, политику и операции организации, а также рекомендовать решения, которые позволят организации достичь своих целей [3]. Анализ бизнес-процессов включает в себя: работу с графическими диаграммами, анализ всех поступающих данных по бизнес-процессам, измерение показателей данных, сравнительный анализ и многое другое.

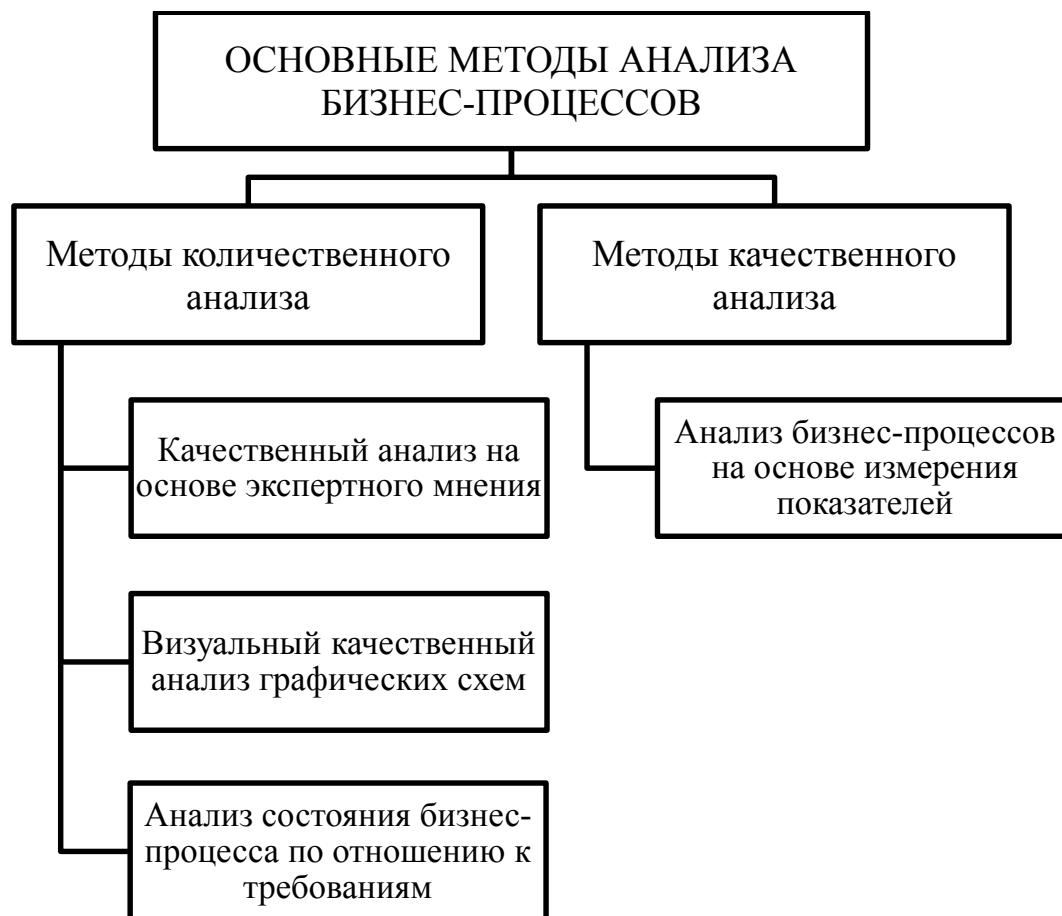


Рис. 1 - Основные методы анализа бизнес-процессов

Составлено авторами по материалам исследования

Все виды анализа бизнес-процессов делятся на два основных типа: качественные и количественные (рис. 1). Качественные виды анализов направлены на получение полных и детальных данных о бизнес-процессе. Разница между качественным и количественным анализом заключается в том, что количественный анализ сосредоточен на статистических измерениях, в то время как качественный анализ основан на понимании эмпирических данных.

Для успешного проведения анализа бизнес-процессов необходимо определить методы анализа. SWOT-анализ — это метод стратегического планирования, который используется предприятием для определения его сильных и слабых сторон, возможностей и угроз на рынке, фиксируя все факторы, влияющие на все подразделения организации. В основном этот тип

анализа используется для стратегического проектного планирования и является наиболее популярным типом анализа в управлении и маркетинге [4].

Анализ проблем процессов — это метод выявления проблемных зон предприятия, определяемых путем опроса всех сотрудников. Анализ проблем процессов позволяет сконцентрировать внимание управляющих на определенных частях процесса и является достаточно простым типом анализа бизнес-процессов. В ходе анализа выявленных проблем можно определить план реорганизации бизнес-процессов предприятия. Одновременная реорганизация нескольких бизнес-процессов не является оптимальным решением, поэтому существует метод ранжирования бизнес-процессов предприятия.

Ранжирование процессов — это метод классификации характеристик бизнес-процессов в зависимости от уровня эффективности и степени важности для предприятия. После классификации сначала определяется, какие процессы подлежат оптимизации. Следует отметить, что качественные анализы, основанные на субъективных оценках, выполняются на предварительных этапах полноценного анализа, то есть вышеперечисленные виды анализа предшествуют этапам моделирования и оптимизации. Эти методы приближительны и иногда неполны по сравнению с количественным анализом бизнес-процессов. Однако они быстрые, гибкие и легко осуществимые, а также не требуют больших ресурсов.

Визуальный качественный анализ графических диаграмм процессов предполагает результат описания бизнес-процессов — графические диаграммы, выполненные в различных нотациях. Нотация — это система графических элементов, символов и условных обозначений, которая используется при моделировании диаграмм или схем бизнес-процесса. Метод заключается в изучении графического представления этапов производственной деятельности. Метод имеет ограничения: невозможно описать объемный процесс с помощью одной схемы, и непредвиденные ошибки в моделировании схемы делают анализ неэффективным.

Анализ состояния процесса в отношении требований — это метод, который определяет, насколько бизнес-процесс может быть проанализирован на соответствие законодательным и нормативным актам [3]. В настоящее время не существует специализированных стандартов, регулирующих требования к бизнес-процессам. Измерение и анализ показателей — это метод, позволяющий охарактеризовать бизнес-процесс по группам показателей: процесс, продукт процесса, удовлетворенность клиентов процессом. Показатели — это числовые значения, которые охарактеризуют затраты на процесс, объем продукта, степень удовлетворенности клиентов.

Говоря о технических показателях бизнес-процессов, стоит отметить, что относительные показатели нескольких бизнес-процессов являются более информативными, чем абсолютные показатели бизнес-процессов [5]. Одним из важнейших показателей бизнес-процессов являются показатели затрат. Если показатели стоимости и времени одинаковы для разных бизнес-процессов, то показатели качества достаточно специфичны и индивидуальны для каждого бизнес-процесса.

Симуляция процесса — это исследовательский метод, основанный на том, что анализируемая деятельность организации заменяется моделью, имитирующей эту деятельность. Этот метод позволяет сформулировать цель бизнес-процесса, сформировать задачи и последовательно пройти все шаги до реализации. Преимущества анализа симуляции: быстрое выделение процесса, отсутствие необходимости останавливать текущий бизнес-процесс, недостатки: нет гарантии, что симулированный процесс даст реальные результаты.

ABC-анализ — это выбор товаров, сырья и других важных ресурсов для последующего использования этой информации в целях увеличения продаж. ABC-анализ позволяет классифицировать ресурсы предприятия по их степени важности (все бизнес-процессы предприятия делятся на группы А, В, С), поэтому анализ является одним из методов рационализации. Преимущества ABC-анализа заключаются в том, что его применение возможно в области деятельности

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМЭИ ЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

любого предприятия. Улучшение работы с использованием этого метода за короткий срок позволяет снизить затраты, выявить ошибки управления и принять срочные меры.

Изучая типы анализа, была выявлена зависимость выбора типа анализа от цели моделирования бизнес-процесса. Модель — это текстовое, символическое, табличное или графическое представление бизнес-процессов и их логических связей. Модель бизнес-процесса используется в двух состояниях: как есть (as is) — текущее состояние деятельности предприятия и как должно быть (to be) — будущее состояние деятельности после внесения изменений. Моделирование бизнес-процессов — это логическое описание бизнес-процесса с использованием элементов процесса (данные, действия, события и т.д.).

Целями моделирования бизнес-процессов могут быть:

- описание процесса, в частности, тип анализа, например, анализ состояния процесса в отношении требований;
- нормализация процесса, тип анализа, например, анализ состояния процесса в отношении требований или ранжирование процесса;
- оптимизация структуры управления предприятием (тип анализа, например, анализ проблем процессов);
- реинжиниринг процесса (тип анализа, например, анализ потребностей бизнеса) и т.д.

Анализ и моделирование бизнес-процессов предприятия — это эффективный инструмент для улучшения операций, снижения затрат и успешного развития предприятия. Однако для успешного достижения конечных целей необходимо уметь проводить своевременный и детальный анализ деятельности компании, ее организационной структуры, ограничений и зависимостей взаимодействий, работы с внешними интеграционными системами, анализа производительности, сравнительного анализа и многого другого. Только после проведения чёткого анализа следует начинать оптимизацию, автоматизацию или инжиниринг бизнес-процессов предприятия.

С помощью моделирования мы можем описывать любой бизнес-процесс, где их выполнение будет находиться в системах управления. В условиях быстрого развития информационных технологий и экономики появились разнообразные системы для управления бизнес-процессами (например Bitrix24 и другие), активно применяется процессный подход к организации деятельности. Автоматизация сегодня затрагивает практически все области бизнеса. Оптимизация и автоматизация бизнес-процессов используется как способ увеличения эффективности взаимодействия между подразделениями и управляемости предприятия.

Внедрение бизнес-процесса — это трудоемкий циклический процесс, состоящий из нескольких этапов: описание бизнес-процесса в его текущем состоянии, анализ оптимизации бизнес-процесса, моделирование, внедрение и контроль бизнес-процесса. Анализ процесса осуществляется до и после внедрения бизнес-процесса. Этот этап позволяет сделать оценку необходимых изменений, средств и ресурсов. Без анализа и контроля бизнес-процесс не даст ожидаемого эффекта и своевременного внесения необходимых корректировок.

Таким образом, в настоящее время внедрение управления бизнес-процессами является наилучшим решением для повышения конкурентоспособности организации. Это позволяет минимизировать влияние человеческого фактора, систематически получать данные для оценки, а также идентифицировать и представлять процесс как основу для его организации и улучшения.

Библиографический список:

1. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов, В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М. : Стандарты и качество, 2013. – 404 с.
2. Бизнес планирование: Учебно-методическое пособие / В.К. Крутиков, С.А. Аракелян, Т.В. Дорожкина [и др.]. – Калуга : ИП Стрельцов И.А.

(Издательство «Эйдос»), 2017. – 144 с.

3. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов – М., 2013. – 544 с.
4. Медведева О.С. Применение SWOT-анализа при стратегическом планировании деятельности организации / О.С. Медведева, А.А. Тимонина // Дневник науки. – 2023. – № 6(78).
5. Долганова О.И. Моделирование бизнес-процессов / О.И. Долганова, Е.В. Виноградова, А.М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — М. : Изд-во Юрайт, 2025. — 322 с.

Оригинальность 79%