

# ОСНОВЫ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ (СЕМИНАРЫ)

## Урок 1. Введение в операционную модель

1.1 Пропишите простыми словами ключевые отличия бизнес-модели от операционной;

1.2 Перечислите самые важные, на ваш взгляд, элементы операционной модели и аргументируйте свой выбор.

1.1 **Бизнес-модель** — это анализ и схематичное описание того, как компания создает и предоставляет ценность своим клиентам и как она зарабатывает на этом.

**Операционная модель** — это абстрактное представление применяемых способов и порядка реализации бизнес-стратегии в повседневной деятельности компании. Она определяет уровень интеграции и стандартизации бизнес-процессов, необходимый для создания и предоставления товаров и услуг компании её клиентам.

Ключевые отличия:

- Бизнес-модель отвечает на вопрос «Что компания будет делать в целом?», то операционная модель говорит: «Как мы это будем делать?». Ключевое отличие — уровень детализации, бизнес-модель верхнеуровневая концепция, операционная — максимально детальная система.
- Если бизнес-модель отвечает на вопросы что и почему, то операционная модель — на вопросы, как и кто реализует бизнес-стратегию на практике.
- Бизнес-модель фокусируется на ценности для клиента и способах ее монетизации, а операционная модель — на процессах и ресурсах, необходимых для реализации бизнес-стратегии

1.2 На мой взгляд, самые важные элементы операционной модели, это:

- Процессная модель — цепочки end-to-end бизнес-процессов. Сам бизнес-процесс — это набор последовательных действий, направленных на получение заданного результата. Бизнес-процессы определяют, как работает компания, как она создает и предоставляет ценность своим клиентам, как она управляет рисками и качеством, как она оптимизирует свои ресурсы и измеряет свою эффективность. Бизнес-процессы должны быть четко определены, документированы, стандартизированы и постоянно улучшаться.

- Организационная структура — система подразделений компании (отделы, департаменты, функции) и их взаимосвязей, в рамках которой между ними распределяются управленческие задачи, определяются полномочия и ответственность руководителей и других сотрудников. Организационная структура также включает в себя систему коммуникации, координации и контроля, которая обеспечивает согласованность и синергию между разными участниками процессов. Организация должна быть адаптивной, гибкой и ориентированной на клиента.
- Персонал — это самый ценный ресурс компании, который определяет ее культуру, ценности и конкурентные преимущества. Персонал или люди — это сотрудники компании, которые выполняют процессы, используют технологии и формируют организацию. Люди должны быть квалифицированными, мотивированными, удовлетворенными и развивающимися.
- ИТ-инфраструктура — это инструменты и решения, которые поддерживают процессы и организацию компании. ИТ-инфраструктура или технологии могут включать в себя аппаратное и программное обеспечение, базы данных, сети, облачные сервисы и другие ресурсы. Технологии должны быть надежными, безопасными, доступными и интегрированными.

4 важных элемента операционной модели перечислены, которые отлично взаимодействуют друг с другом для работы компании или организации. С помощью процессной модели можно достичь поставленных целей. С помощью организационной структуры можно координировать свои действия. С персоналом организация сможет создавать ценность для своих клиентов. А с ИТ-инфраструктурой, с современной технологией, можно конкурировать на рынке.