A central illustration on a pink background. It features a large laptop displaying a bar chart. Four stylized business professionals (two men and two women) are standing around the laptop. Above the laptop, a circular flow diagram connects several icons: a plus sign, a checkmark, a document, an hourglass, and a plus-five sign. To the right, there is a smartphone displaying a bar chart, a speech bubble, and a pencil. The entire scene is framed by stylized leaves.

Основы моделирования бизнес-процессов

Непрерывный процесс
совершенствования

Основные и поддерживающие бизнес-процессы

Основные бизнес-процессы - это центральные операции и функции, которые нужны для работы компании и достижения ее целей.

Они являются основой ее деятельности и включают:

1. Процесс производства: это создание и производство товаров или услуг, которые компания предлагает своим клиентам.
2. Процесс продаж: включает действия, направленные на привлечение потенциальных клиентов, проведение переговоров и заключение сделок для реализации товаров или услуг.
3. Процесс обслуживания клиентов: включает в себя взаимодействие с клиентами, ответы на их вопросы и решение проблем, чтобы удовлетворить их потребности и обеспечить высокий уровень обслуживания.
4. Процесс управления персоналом: включает найм и обучение сотрудников, оценку их работы, разработку политик и процедур, а также управление их производительностью.

Поддерживающие бизнес-процессы - это функции, которые помогают основным процессам и обеспечивают более эффективную работу компании.

Они включают:

1. Управление финансами: включает бухгалтерию, управление бюджетом, прогнозирование доходов и расходов, а также управление инвестициями и финансовым анализом.
2. Управление запасами и снабжение: включает закупку и управление запасами, контроль за поставками и организацию цепочек поставок.
3. Маркетинг и реклама: включает исследование рынка, разработку маркетинговых стратегий, создание рекламных кампаний и проведение мероприятий для привлечения клиентов.
4. Управление качеством: включает контроль качества продукции или услуг, разработку стандартов качества и процедур, а также управление отзывами и улучшение качества.

Декомпозиция процессов осуществления закупок

Уровень 1:

1. Организация закупок

Уровень 2:

1. Планирование закупок

2. Подготовка документации для проведения закупок

3. Организация размещения извещения о проведении закупок

Уровень 3:

1. Определение потребности в закупках

2. Разработка плана закупок

3. Разработка и утверждение технического

задания на поставку товаров, выполнение работ или оказание услуг

4. Разработка и утверждение документации для проведения закупок

5. Размещение информации о закупках на официальном сайте

Уровень 4:

1. Подготовка и утверждение проекта договора на закупку товаров, выполнение работ или оказание услуг

2. Проведение конкурса (аукциона)

3. Проверка и оценка предложений участников закупок

4. Выбор победителя закупки

5. Подготовка и подписание договора с победителем закупки

Уровень 5:

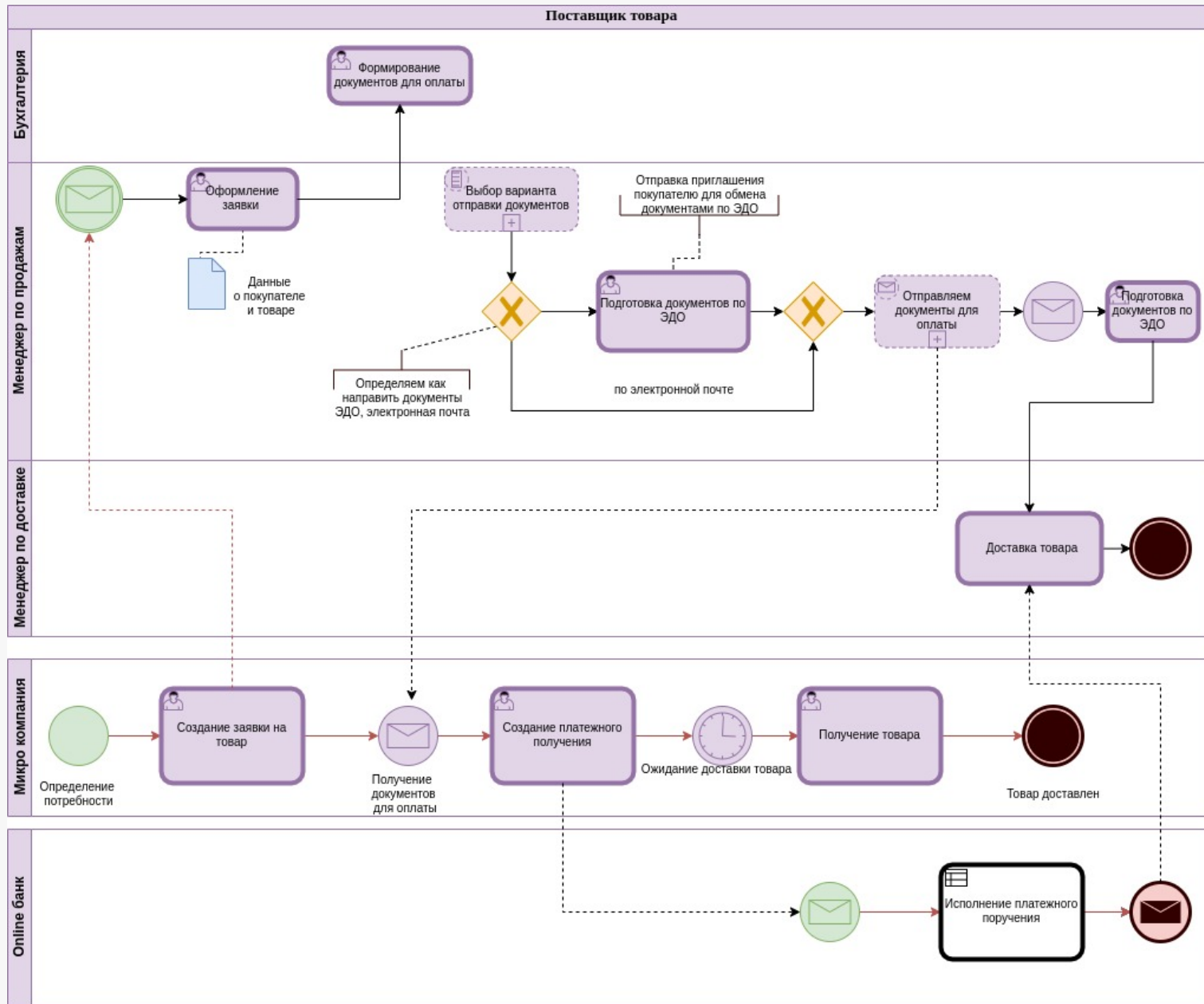
1. Контроль и контрактное исполнение

2. Контроль за исполнением обязательств по договору

3. Проверка, согласование и оплата выполненных работ, оказанных услуг или поставленных товаров

4. Разрешение споров и разногласий, возникающих в процессе закупок

5. Ведение отчетности о закупках и об исполнении заключенных договоров



Процесс закупки нотации BPMN

Примеры инициатив по оптимизации бизнес-процессов:

1. Внедрение автоматизированных систем управления (ERP, CRM и т. д.), которые помогут автоматизировать и упростить множество операций и задач, ускоряя процессы и снижая вероятность ошибок.
2. Анализ и пересмотр текущих бизнес-процессов с целью определения слабых мест и узких мест, а также возможностей для улучшения. После этого можно разработать и реализовать планы по оптимизации процессов.
3. Внедрение Lean-подхода и методологии шести сигм, которые позволяют искать и устранять избыточные операции и потери эффективности в процессах.
4. Обучение сотрудников новым навыкам и знаниям, чтобы они были более эффективными и компетентными в выполнении своих задач.
5. Горизонтальное и вертикальное сотрудничество между различными отделами и сотрудниками компании, чтобы сократить необходимость взаимодействия и упростить коммуникацию.
6. Привлечение внешних консультантов или экспертов по оптимизации бизнес-процессов, чтобы они помогли идентифицировать проблемные области и предложить решения.
7. Развитие и внедрение процессов постоянного улучшения (Continuous Improvement Process), которые позволяют постоянно анализировать и улучшать процессы и операции в организации.

Приоритизация инициативы с помощью фреймворка RICE

Инициатива 1: Улучшение корпоративной культуры

- Оценка RICE:
- Reach (Охват): 4 - Изменение к худшему культуры касается всех сотрудников и команд в организации.
- Impact (Влияние): 5 - Улучшение корпоративной культуры положительно повлияет на уровень удовлетворенности, мотивации, вовлеченности и креативности сотрудников.
- Confidence (Уверенность): 3 - Внедрение улучшений в корпоративной культуре требует согласования с руководством и привлечения различных заинтересованных сторон.
- Effort (Усилия): 4 - Усилия потребуются для оценки текущей культуры, разработки и внедрения изменений, а также для обучения персонала.

Инициатива 2: Снижение переработок и уровня стресса

- Оценка RICE:
- Reach: 3 - Проблема затрагивает команды сотрудников, которые испытывают высокий уровень стресса и переработки.
- Impact: 4 - Снижение переработок и стресса поможет повысить уровень удовлетворенности, мотивации и вовлеченности сотрудников.
- Confidence: 4 - Реализация этой инициативы потребует сотрудничества с руководством, а также выполнения анализа и изменения рабочих процессов и структуры команд.
- Effort: 3 - Внедрение изменений в рабочие процессы и снижение переработок требует времени и усилий, но эта инициатива более конкретна и реализуема, чем первая.

Инициатива 3: Улучшение взаимоотношений в командах

- Оценка RICE:
- Reach: 3 - Проблема существует внутри команд и затрагивает сотрудников, работающих вместе.
- Impact: 3 - Улучшение взаимоотношений может привести к повышению удовлетворенности и мотивации, но может не сильно влиять на креативность или переработки.
- Confidence: 3 - Требуется провести опрос и анализ для выявления конкретных проблем и разработки решений в сотрудничестве с командами.
- Effort: 4 - Улучшение взаимоотношений в командах потребует проведения тренингов, содействия командной работе и привлечения членов команд к изменениям.

Инициатива	Reach	Impact	Confidence	Effort	Оценка RICE
Снижение переработок и уровня стресса	3	4	4	3	16
Улучшение корпоративной культуры	4	5	3	4	15
Улучшение взаимоотношений в командах	3	3	3	4	6.75

Вывод: Инициатива "Снижение переработок и уровня стресса" является наиболее приоритетной.

SMART-цель для создания мобильной версии сайта: «Создать мобильную версию сайта, оптимизированную под различные устройства, для обеспечения удобного и эффективного пользовательского опыта на мобильных устройствах».

Специфичная: Создать отзывчивую мобильную версию сайта, которая будет оптимизирована для просмотра на мобильных устройствах.

Измеримая: Мобильная версия сайта должна быть доступна и полностью функциональна на различных типах мобильных устройств и разрешениях экранов.

Достижимая: В команде есть опытные дизайнеры и разработчики, способные разработать и создать мобильную версию сайта.

Релевантная: В современном мире все больше людей используют мобильные устройства для доступа к веб-сайтам, поэтому создание мобильной версии сайта важно для обеспечения лучшего пользовательского опыта.

Ограниченная по времени: Мобильная версия сайта будет создана и развернута в течение трех месяцев после установления цели.

Этап	Описание задачи	Действия	Сроки	Участники
Планирование	Определение smart-цели проекта и определение требований для создания мобильной версии сайта	<ul style="list-style-type: none">- Провести анализ рынка и конкурентов- Составить список требований и функциональности мобильной версии сайта	1 неделя	Проектный менеджер, аналитик
Дизайн	Создание дизайна мобильной версии сайта	<ul style="list-style-type: none">- Разработать макеты и прототипы- Утвердить дизайн с заказчиком	2 недели	Дизайнер, проектный менеджер, заказчик
Разработка	Фронтенд и бэкенд разработка мобильной версии сайта	<ul style="list-style-type: none">- Разработать фронтенд мобильной версии- Разработать бэкенд функциональности- Интеграция с основным сайтом	6 недель	Фронтенд-разработчик, бэкенд-разработчик, проектный менеджер
Тестирование	Проверка функциональности и исправление ошибок	<ul style="list-style-type: none">- Организовать тестовую среду- Провести функциональное тестирование- Исправить обнаруженные ошибки	2 недели	Тестировщик, разработчики
Внедрение	Развертывание и запуск мобильной версии сайта	<ul style="list-style-type: none">- Подготовить серверную инфраструктуру- Произвести миграцию данных- Запустить мобильную версию сайта	1 неделя	DevOps-инженер, разработчики, проектный менеджер
Сопровождение	Обслуживание и поддержка мобильной версии сайта	<ul style="list-style-type: none">- Разработка новых функциональностей- Исправление обнаруженных ошибок- Обновление контента	Постоянно	Разработчики, проектный менеджер, техническая поддержка