

ბიზნეს-პროცესების განვითარების ფაზების დიაგნოსტიკა

ბიზნეს-პროცესების განვითარების დონეების დიაგნოსტიკა

ბიზნეს-პროცესების განვითარების ფაზების დიაგნოსტიკა გამოიყენება ორგანიზაციის საოპერაციო პრაქტიკების და შესაძლებლობების განვითარების დონის შესაფასებლად, რაც გაწვდით ინფორმაციას, თუ რამდენად ეფექტიანად შეუძლია კომპანიას მართოს თავისი საქმიანობა და ამასთანავე უპასუხოს ბიზნეს გარემოში არსებულ ცვლილებებსა და გამოწვევებს.

განვითარების საფეხურიდან საფეხურზე გადასასვლელად, ყველა კომპანიას გადასალახი აქვს ერთგვაროვანი გამოწვევები, რომლებიც მეორდება და საერთოა სხვადასხვა ინდუსტრიისთვის.



განვითარების შედარებით დაბალი დონე ნიშნავს, რომ კომპანიაში პროცესები ფრაგმენტული და მოუწესრიგებელია. ამის საპირისპიროდ განვითარების მაღალი დონე ნიშნავს, რომ ორგანიზაციაში პროცესები ოპტიმიზირებულია, ამასთანვე დანერგილია უწყვეტი გაუმჯობესების და საქმიანობის მართვის მდგრადი პრაქტიკა. ღიაგნოსტიკის ინსტჩუმენტი ღაგეხმაჩებათ კომპანიის ამჟამინღედი მღგომაჩეობის შეფასებასა ღა შემღგომი განვითაჩების მიმაჩთუღებების იღენტიფიციჩებაში.

დიაგნოსტიკის ხელსაწყო

ბიზნეს პროცესების განვითარება მოიცავს ხუთ ძირეულ ფაზას.

არსებობს პროცესების განვითარების ინკრემენტული ფაზები და აუცილებელია კომპანიამ ნაბიჯ-ნაბიჯ, თანმიმდევრულად გაიაროს თითოეულ ეტაპი.



ოპტიმიზირებული ბიზნესპროცესები

პროცესები უწყვეტად უმჯობესდება



მართული ბიზნეს-პროცესები

პროცესები ინტეგრირებულია კომპანიის მართვის პრაქტიკაში



სტანდარტიზებული ბიზნეს პროცესები

თანაშრომლებს/გუნდებს შორის, ურთიერთქმედების წერტილები სტანდარტიზებულია



განმეორებადი ბიზნეს პროცესები

პროცესები ფრაგმენტულია, თუმცა არსებობს საქმიანობის განმეორებადი პრაქტიკები



ემბრიონული ბიზნეს პროცესები

პროცესები ჩამოუყალიბებელია

hა ახის წახუმაგებედი საოპეხაციო საქმიანობის გხანსფოხმაციის წახუმაგებდობის მთავახი მიზეზები?

კომპანიები საოპერაციო მოდელის ტრანსფორმაციას და ბიზნეს პროცესების განვითარებას გეგმავენ და ახორციელებენარათანმიმდევრულად და არასისტემურად.

ბიზნეს პროცესების განვითარების ათი საფეხური

01 ინგიკაგოჩები

როგორ იზომება პროცესების შესრულება?

რა პრინციპითაა განაწილებული თანამშრომელბს შორის განაწილებული ფუნქციები და როლები? რამდენად შეესაბამება პროცესის საჭიროებებს?

03 პხოცესების ჹოკუმენტაცია:

რამდენად ოპტიმალური და მომხმარებლის საჭიროებებს მორგებულია არსებული პროცესების დოკუმენტაცია?

04 მომხმაჩებედზე ოჩიენტაცია:

პროცესების დიზაინისას, რამდენად ხდება კომპანიის კლიენტების საჭიროებების გათვალისწინება?

რამდენადაა პროცესების ცნობიერება და გაუმჯობესების ღირებულებები კომპანიის მასშტაბით გაშინაგნებული?



06 პხოცესების მენეჯმენტი:

რამდენად გამოიყენება პროცესები კომპანიის მართვაში?

07 გაჹაწყვეტიდების მიღების პჩაქტიკები:

როგორ მიიღება მნიშვნელოვანი გადაწყვეტილებები: ინტუიტურად, ხარისხობრივი შეფასების, თუ რაოდენობრივი მონაცემების ანალიზის საფუძველზე?

08 პხოცესის გაუმჯობესების პხაქტიკები:

რამდენად მდგრადი და ეფექტიანია ორგანიზაციული განვითარების/პროცესების გაუმჯობესების პრაქტიკები?

09 ინფოხმაციუღი გექნოღოგიები:

რამდენად ინტეგრირებულია კომპანიის პროცესები ინფორმაციულ ტექნოლოგიებთან?

10 ბიზნეს პხოცესების საზღვხები:

რამდენად ჩამოყალიბებული და ერთგვაროვანია პროცესების საზღვრები?



ათივე კომპონენტი ფასჹება განვითახების ხუთ ჹონეზე

თითოეული კომპონენტი ურთიერთდაკავშირებულია და აუცილებელია ბიზნეს-პროცესების მდგრადობის და მაქსიმალური ეფექტიანობის მისაღწევად.

ცვლილება ინკრემენტულად ხდება.

ცვლილება თუ არ განხორციელდა სისტემურად, შეიძლება წარუმატებელი აღმოჩნდეს.

განმეორებადი ბიზნეს პროცესები

05

პროცესები ფრაგმენტულია, თუმცა არსებობს საქმიანობის განმეორებადი პრაქტიკები

განმეორებადი ბიზნეს პროცესები



პროცესები ფრაგმენტულია, თუმცა არსებობს საქმიანობის განმეორებადი პრაქტიკები

განმეორებადი ბიზნეს პროცესები



პროცესები ფრაგმენტულია, თუმცა არსებობს საქმიანობის განმეორებადი პრაქტიკები

განმეორებადი ბიზნეს პროცესები



პროცესები ფრაგმენტულია, თუმცა არსებობს საქმიანობის განმეორებადი პრაქტიკები

განმეორებადი ბიზნეს პროცესები



პროცესები ფრაგმენტულია, თუმცა არსებობს საქმიანობის განმეორებადი პრაქტიკები განვითარების ფაზების აღწერა და სამოქმედო კურსი

01 ემბრიონული ბიზნეს პროცესები

პროცესები ჩამოუყალიბებელია.

კომუნიკაცია და კოორდინაცია კომპანიის გუნდის წევრებს და დაინტერესებულ მხარეებს შორის შეუთანხმებელი და მოუწესრიგებელია.

წარმატება დამოკიდებულია უფრო მეტად უნარიან, მოხერხებულ თანამშრომლებზე, ვიდრე სტანდარტიზებულ პროცესებზე.

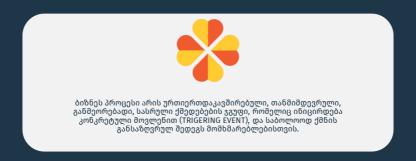
კომპანიის მენეჯერები ცეცხლის-ჩაქრობის რეჟიმში მუშაობენ (ფორს-მაჟორების მოგვარებით არიან დაკავებულები)

მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი პროდუქტის/სერვისის ხარისხი და ხარჯი არ არის ერთგვაროვანი და სტაბილური.

კომპანიაში არსებობს ე.წ. გმირების კულტურა, სადაც ყველაფერი დამფუძნებლის "გარშემო ტრიალებს".

01 ემბრიონული ბიზნეს პროცესები

განვითარების ამ ეტაპზე მყოფი ორგანიზაციისთვის მთავარი გამოწვევა ბიზნეს მოდელის და საკვანძო პროცესის დასტაბილურებაა. საჭიროა, საკვანძო პროდუქტების შემქმნელი პროცესის საზღვრების სრულყოფილად ჩამოყალიბება.



ასევე პროცესის მონაწილეების როლების და ფუნქციების მკაფიოდ გაწერა და შეთანხმება.

02 განმეორებადი ბიზნეს პროცესები

განმეოჩებაჹი პჩოცესების ჹონეზე:

სერვისის/პროდუქტის შექმნის და მიწოდების პროცესები განმეორებადია, ხოლო ხარისხი და ხარჯი გარკვეულწილად წინასწარ დანახვადი და სტაბილურია, მაგრამ ზედა რგოლის მენეჯმენტს აქვს განცდა, რომ ბევრად ეფექტიანადაც და ნაკლები დანახარჯით შესაძლებელია იმავეს მიღწევა.კომუნიკაცია და კოორდინაცია კომპანიის გუნდის წევრებს და დაინტერესებულ მხარეებს შორის შეუთანხმებელი და მოუწესრიგებელია.

ზოგიერთი პროცესი ორგანიზებულია და ცალკეული სტრუქტურული ერთეულები ჩამოყალიბებულია, თუმცა არსებობს არამკაფიო მოლოდინები ფუნქციურ ჯგუფებს შორის - კოორდინაცია მოუწესრიგებელია.

თანამშრომლებს და მენეჯერებს შორის შესაძლოა ადგილი ჰქონდეს ნდობის ნაკლებობას და იზრდება კონფლიქტები განსაკუთრებით სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულებს შორის.

მართვის ბაზისური პრაქტიკა არსებობს, მეტ-ნაკლებად გამიჯნულია თანამშრომლების და მენეჯერების ფუნქციები. თუმცა კომპანიის ზედა რგოლის მენეჯმენტი აცნობიერებს, რომ არსებული სტურუქტურა და სისტემები რაც უწინ ამართლებდა "ძველებურად ვეღარ მუშაობს".

კომპანიის მენეჯმენტი უფრო მეტად ფოკუსირებულია შიდა სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობაზე ვიდრე საბოლოო მომხმარებლის საჭიროებებზე.

02 განმეორებადი ბიზნეს პროცესები

ამ ეტაპზე მყოფი ორგანიზაციის მთავარი გამოწვევაა ის, რომ მენეჯერები უმეტესწილად დაკავებულები არიან საკუთარი სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობის წარმართვით და ოპტიმიზაციით, ვიდრე კომპანიის სისტემური გაუმჯობესებით.

შესაძლებელია პროცესების სტანდარტიზაციის ღონისძიებების მიმართ არსებობდეს თანამშრომელთა ძლიერი რეზისტენტულობა ურთიერთქმედების წერტილები ფუნქციურ ჯგუფებს შორის არ არის მკაფიო: გადამცემის და მიმღების მოლოდინები არ ემთხვევა ხოლმე ერთმანეთს, რაც არაერთ შეფერხებას, გაჭიანურებას და კონფლიქტს იწვევს.

საჭიროა მსხვილი კროს-ფუნქციური პროცესების მოდელირება, საბოლოო მომხმარებლის პოზიციიდან, მონაწილე სტრუქტურული ერთეულების როლების ჩამოყალიბება და პროცესისთვის მმართველების განსაზღვრა. ეს გარდამტეხია ორგანიზაციის განვითარების მესამე ეტაპზე გადასასვლელად, რაც უმაღლესი რგოლის მენეჯმენტის აქტიური ჩართულობის გარეშე ვერ მოხდება.



03 სტანდარტიზებული ბიზნეს პროცესები

სტანჹაჩტიზაციის ეტაპზე:

არსებობს საერთო აღქმა კომპანიის მსხვილ კროს-ფუნქციურ პროცესებზე. მათი დიდი ნაწილი განსაზღვრულია, ჩამოყალიბებულია და აღწერილია პოლიტიკების, წესების და პროცედურების დოკუმენტებში.

პროცესების მონაწილეების ფუნქციები მკაფიოდ ჩამოყალიბებულია და ურთიერთქმედების წერტილები სტანდარტიზებულია, შედეგად ნდობა და კოლაბორაცია სტრუქტურულ ერთეულებს შორის მცირდება.

ნაკლებია ორგანიზაციული კონფლიქტები

კომპანიაში არსებობს სამიზნე ინდიკატორები, რომელებიც კროს-ფუნქციური პროცესების შესრულებას ზომავენ.



მსხვილი კროს ფუნქციური პროცესების მოდელირება და მონაწილებს შორის შეთანხმების მიღწევა ერთ-ერთი მთავარი გამოწვევაა პროცესების მართვაში (APQC, 2024) მიუხედავად იმისა, რომ კომპანიაში სტანდარტიზებულია, კროს-ფუნქციური პროცესების დიდი ნაწილი, ბიზნეს პროცესების მენეჯმენტი ჯერ მაინც არ არის კომპანიის სტრატეგიული მართვის ნაწილი, ნაკლებად მდგრადია ბიზნეს-პროცესების გაუმჯობესების და მართვის პრაქტიკები, რომლის გარეშეც კომპანია ადაპტურობას/მოქნილობას ჰკარგავს.

საჭიროა ბიზნეს პროცესებში რაოდენობრივი KPI-ების და უკუკავშირის მექანიზმების ინტეგრირება, რომელიც პროცესის შესრულების შესახებ სანდო მონაცემებსა და ინფორმაციას მოგაწვდით, რასაც მათი შესრულების მართვისთვის გამოიყენებთ.

04 მართული ბიზნეს პროცესები

ბიზნეს პხოცესების სიმწიფის აღნიშნუჹ ეგაპზე:

ბიზნეს პროცესები მენეჯერებისთვის მთავარი ხელსაწყო ხდება მმართველობითი გადაწყვეტილებების მისაღებად.

პროცესები იმართება და კონტროლდება სტატისტიკური/რაოდენობრივი მეთოდების და KPI-ების გამოყენებით;

არსებობს პროცესების გაუმჯობესების რაოდენობრივი ამოცანები.

გაუმჯობესების ინიციატივების ეფექტიანობა ფასდება კომპანიის სტრატეგიულ ამოცანებთან მიმართებაში.

კომპანიაში დანერგილია პროცესების განვითარების სისტემური მეთოდოლოგია და მიდგომა.

ბიზნეს პროცესები ინტეგრირებულია IT სისტემებთან და გამოიყენება შესრულების სამართავად.

04 მართული ბიზნეს პროცესები

ბიზნეს პხოცესების სიმწიფის აღნიშნუჹ ეტაპზე:

ამ ეტაპზე ყველა მნიშვნელოვანი მმართველობითი სისტემა ჩამოყალიბებულია და მთავარი გამოწვევა მათი მასშტაბირება და სრულყოფაა.

კომპანიას სჭირდება უწყვეტი განვითარების მექანიზმები და ინსტრუმენტები, რაც მას მაქსიმალურად ადაპტურს და მოქნილს გახდის ბიზნეს გარემოში არსებული გამოწვევების მიმართ.



თუმცა არც ის უნდა დავივიწყოთ, რომ მსხვილი კროს-ფუნქციური პროცესების პერიოდული გადახედვა აუცილებელია, რადგან ორგანიზაცია შეიძლება გარკვეულწილად დაუბრუნდეს მეორე ეტაპისთვის დამახასიათებელ "ფუნქციურ" მენტალობას.

05 ოპტიმიზირებული ბიზნეს-პროცესები

აღნიშნუდ ეგაპზე:

პროცესების უწყვეტი გაუმჯობესება ხდება კომპანიის მთავარი პრიორიტეტი.

პროცესების უწყვეტი ინოვაცია ხორციელდება რეალურ დროში

ჩამოყალიბებულია რაოდენობრივი უკუკავშირის მექანიზმები, ხოლო არსებული IT სისტემები პროცესების რეალურ დროში იდენტიფიცირების, ანალიზის, მოდელირების და გაუმჯობესების უმნიშვნელოვანეს წყაროს წარმოადგენენ.

მოცემულ ეტაპზე კომპანიის მთავარი გამოწვევა უწყვეტ ინოვაციურობასა და საოპერაციო მოდელის სტაბილურობას შორის ბალანსის წერტილის პოვნაა, რასაც უწყვეტ გაუმჯობესებაზე ორიენტირებული ორგანიზაციული კულტურის დანერგვა და შენარჩუნება უზრუნველყოფს.

გისურვებთ, რომ განვითარების ტემპი არ დააგდოთ, ბიზნეს პროცესების მართვა "თქვენი სპორტია"!

კომპანიების აიგი განვიგახება ხანჹახან წინ უსწხებს მენეჯმენგის ცოცხადი პხოცესის ღანეხგვას ღა განვითახებას ოხგანიზაციაში ხაც გამოწვევაა ინფოხმაცია გხოვღება იქმნება მაგხამ ახ გამოიყენება

სგაჩგაპ ოჩგანიზაციებში ოჩგანიზაციის ჰეჲს აქვს მსხვიდი კჩოს-ფუნქციუჩი პჩოცესების end-to-end ვიზიბიდითი ზჩჲის პიჩობებში კი ოჩგანიზაცია ამ ვიზიბიდითის კაჩგავს.

info@gec-consulting.com ქ. თბილისი 0179, მელიქიშვილის 10, ოფისი 12

