1. *Какой смысл вкладывается в понятие "эффективность бизнес-процесса"?*

Эффективность на уровне самого процесса и всех его подпроцессов.

1. *Как оценить эффективность бизнес-процессов?*

Смотреть на количественные показатели: время, кол-во контрактов, кол-во звонков, выездов и так далее. Смотреть на доходы, расходы, инвестиции…

1. *Какие категории целесообразно применять для измерения эффективности и качества?*

Операционные, финансовые, качественные, законодательные, опыт взаимодействия с клиентами.

1. *В чем суть концепции ABM?*

Когда компания большая и имеет много различных процессов, направлений деятельности, сложно оценить эффективность ее бизнес-процессов, определить себестоимость товаров и услуг.

В таком случае для каждого процесса, проекта, сотрудника, прописывается код затрат и в дальнейшем все операции с деньгами разбиваются на части (вплоть да разбиения зарплаты) по этим кодам. Так будет легче понять на что уходят средства.

1. *Опишите технологию бенчмаркинга для любого бизнес-процесса.*

Необходимо постоянно сравнивать свой бизнес с конкурентами: ходить по точкам, проводить интервью с потенциальными клиентами, спрашивать под тем или иным предлогом сотрудников компаний-конкурентов о их работе.

Конечная цель сравнения – понять почему у конкурентов что-то работает лучше, чем у вас.

1. *Чем отличается оценка от анализа бизнес-процесса?*

Анализ – это сбор количественных показателей, в то время как оценка – качественных.

1. *В чем отличие реинжиниринга процессов от пошагового совершенствования бизнес-процесса?*

Реинжиниринг происходит в один момент времени, за один раз (революционное изменение), совершенствование бизнес-процесса это пошаговый, эволюционные процесс.