

Уровни зрелости бизнес-процессов компании

Определение бизнес-процесса

Бизнес-процесс — это совокупность взаимосвязанных мероприятий или работ, направленных на создание определённого продукта или услуги для потребителей. Управленческая концепция BPM рассматривает бизнес-процессы как важные ресурсы предприятия, и предполагает управление ими как одну из ключевых организационных систем.

Виды бизнес-процессов

- **управляющие** — бизнес-процессы, которые управляют функционированием системы, такие как корпоративное управление и стратегический менеджмент;
- **операционные** — представляющие основную деятельность организации, создающие основной поток доходов (снабжение, производство, маркетинг, продажи или Взыскание долгов);
- **поддерживающие** — обслуживающие организацию (бухгалтерский учет, подбор персонала, техническая поддержка).

Уровни зрелости бизнес-процессов

Выделяют 5 уровней зрелости бизнес процессов в компании:

1. Хаотичные процессы первоначального уровня
2. Описанные бизнес процессы
3. Исполняемые бизнес-процессы
4. Измеримые бизнес-процессы

5. Автоматизированные бизнес-процессы

Хаотичные процессы первоначального уровня

Хаотичные процессы на первоначальном уровне зрелости еще не задокументированы и не совсем понятны для сотрудников компании. Сотрудники также не понимают единые стандарты относительно исполнения этих процессов.

Описанные (задокументированные) бизнес процессы

На этом уровне бизнес-процессы задокументированы в соответствии с общими стандартами компании к описанию процессов. Определены роли сотрудников, отделов, точки входа и выхода, интерфейсы и IT стек, связанный с исполнением БП.

Исполняемые бизнес-процессы

Бизнес-процессы этого уровня зрелости многократно восполняются многими отделами организации, но не все отделы следуют их стандартам или в них эти БП вовсе не внедрены. Процесс хорошо налажен и выполняется одинаково каждый раз, когда он выполняется во всех соответствующих командах по всей организации.

Измеримые бизнес-процессы

Эффективность бизнес процессы на этом уровне зрелости повсеместно регулярно (минимум раз в год) анализируются и постоянно контролируются. Эффективность бизнес-процессов анализируется на основе ключевых показателей. При необходимости предлагаются, утверждаются и применяются меры по повышению эффективности работы.

Автоматизированные бизнес-процессы

Бизнес-процессы интегрированы во все отделы компании, в IT стек, а также являются частью корпоративной культуры (сотрудники автоматически выполняют все на основе этих бизнес процессов). Бизнес-процессы поддерживается подходящими инструментами. Инструменты, связанные с бизнес-процессами удобны в использовании для всех сотрудников.

Удобство использования инструмента(инструментов) и степень автоматизации процесса соответствуют назначению. Гибкость настройки процесса, поддерживаемого инструментом, очень высока.

Для оценки средства бизнес-процессов внутри отделов была использована модель зрелости:

