

Структура и классификация бизнес-процессов


Шестакова Ксения Юрьевна

Бизнес процессы

- — это совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определённого продукта или услуги для потребителей. В качестве графического описания деятельности применяются блок-схемы бизнес процессов .

Существуют три вида бизнес-процессов:

- **Управляющие**
- **Операционные**
- **Поддерживающие**

- 
- Бизнес-процесс начинается со спроса потребителя и заканчивается его удовлетворением. Процессно-ориентированные организации стараются устранять барьеры и задержки, возникающие на стыке двух различных подразделений организации при выполнении одного бизнес-процесса.
 - Бизнес-процесс может быть деконпизирован на несколько подпроцессов, процедур и функций, которые имеют собственные атрибуты, однако также направлены на достижение цели основного бизнес-процесса. Такой анализ бизнес-процессов обычно включает в себя составление карты бизнес-процесса и его подпроцессов, разнесенных между определенными уровнями активности.

Структура классификации процессов

- Эта межотраслевая структура испытана использованием тысячами организаций по всему миру на протяжении более чем 15 лет. PCF обеспечивает основу для крупнейших в мире баз данных показателей эффективности открытых стандартов бенчмаркинга APQC, а также используется в работе ее консультативного совета состоящего из мировых промышленных лидеров. Поэтому, организации могут выбирать структуру, имеющую самое непосредственное отношение к конкретным потребностям совершенствования процессов, будь то бенчмаркинга, управления бизнес-процессами / реинжиниринг, или управление контентом.

История

- Структура классификации процессов была первоначально задумана в качестве систематики бизнес-процессов и общего языка, с помощью которых организации-члены APQC могли бы сравнивать эффективность их процессов. В первоначальном проекте участвовали APQC и более 80 организаций особо заинтересованных в расширении использования бенчмаркинга в Соединенных Штатах и по всему миру. С момента своего создания в 1992 году PCF был, в большинстве своего содержания, обновлен. Эти обновления удерживают структуру актуальной теми способами, которыми организации ведут бизнес по всему миру. В 2008 году APQC и IBM работали вместе для повышения межотраслевых PCF и разработки ряда отраслевых структур процессов.

APQC структура классификации процессов SM

- PCF был разработан APQC и его членами в качестве открытого стандарта для содействия улучшению посредством процессов управления и бенчмаркинга, независимо от отрасли, размера или географии организации. PCF организует функционирование и управление процессами на 12 уровневых категориях предприятия, в том числе групп процессов, а также более чем 1000 процессов и связанных с ними видами деятельности.

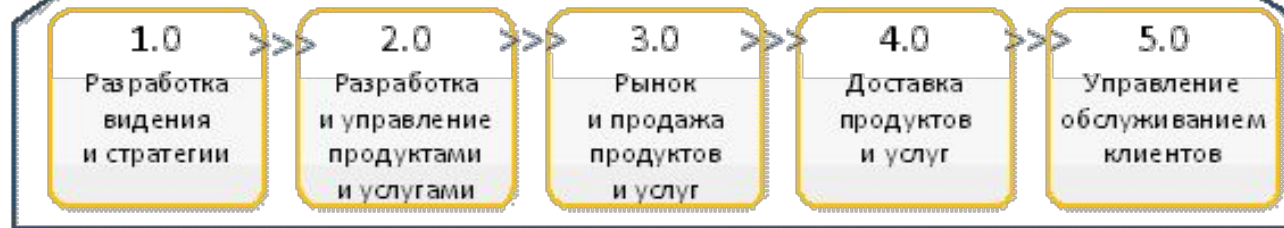
Понимание нумерации схемы

- Начиная с версии 5.0.0, PCF использует схему нумерации, которая отличается от предыдущих версий. Вместе, межотраслевые и отраслевые структуры формируют библиотеку элементов процессов, используемых в базах данных открытых стандартов бенчмаркинга APQC. Каждый элемент процесса называют двумя числами: номер, используемый для поиска содержимого в рамках данной структуры (в формате 1.2.3.4) и серийный номер, используемый для уникальной идентификации элемент процесса во всех версиях структур открытых стандартов бенчмаркинга (начиная с 10000). Например, элемент процесса "1.2 Разработка бизнес-стратегии (10015)" однозначно идентифицируется серийным номером "10015" и иерархической номером "1.2." В отраслевых структурах, любой элемент процесса определен как "10015" будет иметь

Формализация РСФ

- Категория: наивысший уровень в рамках РСФ, обозначается целыми числами (например, 8,0 и 9,0)
Группа процессов: элементы с точностью нумерации до десятых (например, 8.1 и 9.1), обозначают группы процессов. Процесс: Элементы с двумя знаками после нумерации (например, 8.1.1 и 9.1.2), рассматривают процессы. Деятельность: Элементы с тремя знаками после нумерации (например, 8.3.1.1 и 9.1.1.1) обозначают деятельность в рамках процесса.

ПРОЦЕСС ЭКСПЛУАТАЦИИ



РУКОВОДСТВО И СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

6.0 Формирование и управление человеческим капиталом

7.0 Управление информационными технологиями

8.0 Управление финансовыми ресурсами

9.0 Приобретение, строительство и управление имуществом

10.0 Управление санитарным состоянием и безопасностью окружающей среды (EHS)

11.0 Управление внешними связями

12.0 Управление знаниями, улучшениями и изменениями

- Исходя из того, что в каждой компании выделены свои бизнес-процессы, очень важно привести данные процессы к какой-то типовой структуре. В результате долгих исследований и стандартизации бизнес-процессов Американский институт производительности и качества предложил типовую структуру бизнес-процессов компании. Насколько бизнес-процессы компании вписываются в типовую структуру бизнес-процессов, предложенных данным центром зависит от размеров компании и распределения функций внутри нее. Пример типовой структуры бизнес-процессов разработанный Американским центром производительности и качества включает следующие процессы, приведенные ниже. Каждой компании желательно принять за базис, данные бизнес-процессы для четкого разделения функций внутри компании. В данных процессах не приведены бизнес-процессы