

Как заставить бизнес- процессы работать

Чесноков Виталий

Коммерческий директор компании QSOFT

+7 (495) 771-73-63



Как обычно строится внедрение



После разработки программного инструмента процесс считается внедренным



А на самом деле это не все



Спонсор и хозяин (владелец)

Спонсор – член высшего руководства компании:

- устанавливает цели, критерии качества и эффективности;
- выделяет ресурсы (бюджет, кадры, оборудование, инфраструктуру);
- наделяет «хозяина» полномочиями;
- планирует развитие процесса.

Хозяин – руководитель среднего звена:

- Контролирует ход и результат процесса;
- Выстраивание взаимодействия между отделами, если процесс смежный;
- Продвигает бизнес-процесс в компании;
- Осуществляет постоянное улучшение процесса;



Описание процесса

Описание и регламент процесса важен для линейных руководителей и сотрудников, позволяет не импровизировать, а иметь информацию:

- о зоне ответственности каждого сотрудника;
- о последовательности действий;
- о требованиях к результату;
- о не предусмотренных процессом ситуациях, выходам из-под контроля и потребности в корректировке.

Каждый документ должен быть общедоступен. Перед внедрением необходимо провести работу с каждым участником процесса.



Контроль показателей бизнес-процесса

Большая проблема – попытка сбора информации **излишне формализованными средствами** (гигантские опросные листы и т.д.)

Можно выделить три основных возможности контроля работы бизнес-процесса:

- Самоконтроль;
- Контроль непосредственного руководителя;
- Автоматический контроль
На примере бизнес-процесса Битрикса прямо в редакторе процесса добавляем контрольные точки.



Типичные проблемы

- **Дублирование функций**
К примеру, работа с двумя различными системами;
- Подготовка **избыточных** или **малоинформативных** документов;
- **«Узкие места»**
К примеру, задержка утверждения на руководящем составе;
- **Зацикливание операций**
К примеру, некачественная входящая информация, требующая дополнения;
- **Низкое качество** выполнения операций;
- **Несогласованность** действий участников;
- **Консервативные** сотрудники, самоорганизация.
Сопротивление изменениям существующего порядка. «Новое» очень плохо приживается.



Решение проблем

- **Дублирование функций** – пересмотр модели процесса;
- **Подготовка избыточных или малоинформативных документов** – пересмотр требований к результатам операции;
- **«Узкие места»** - введение дополнительных инструментов стимуляции, как технических (напоминания), так и организационных (KPI). В некоторых случаях возможно распараллеливание процесса или эскалация.
- **Зацикливание операций** – пересмотр модели процесса, регламентирование требований к результату операции;
- **Низкое качество выполнения операций** – пересмотр требований или введение шага аудитора;
- **Несо согласованность действий участников** – пересмотр регламента работы и результатов операций.



Программирование инструмента – это один из этапов циклического процесса



Вопросы?

Виталий Чесноков

Тел.: +7 (495) 771-73-63

Е-mail: ches@qsoft.ru

наш сайт: www.qsoft.ru

Спасибо за внимание!

