

## **Виды бизнес-процессов**

Под бизнес-процессом понимается устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательности работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.

***Вход бизнес-процесса – это ресурс, необходимый для выполнения бизнес-процесса.***

***Выход бизнес-процесса – это результат (продукт, услуга) выполнения бизнес-процесса.***

Под ресурсами, необходимыми для выполнения бизнес-процессов, понимаются:

- информация (документы и файлы),
- финансы, материалы,
- персонал,
- оборудование,
- инфраструктура,
- среда,
- программное обеспечение.

Бизнес-процессы имеют следующую классификацию:

### **1. По отношению к клиентам процессов:**

**Внешние** - бизнес-процессы, результаты которых потребляют внешние клиенты компании.

**Внутренние** - бизнес-процессы, клиентами которых являются функциональные подразделения компании.

**Потребитель внешний** – субъект, находящийся за пределами организации и использующий или потребляющий результат деятельности (выход) организации.

**Потребитель внутренний** – субъект, находящийся в организации и в ходе своей деятельности использующий результаты (выходы) предыдущего бизнес-процесса.

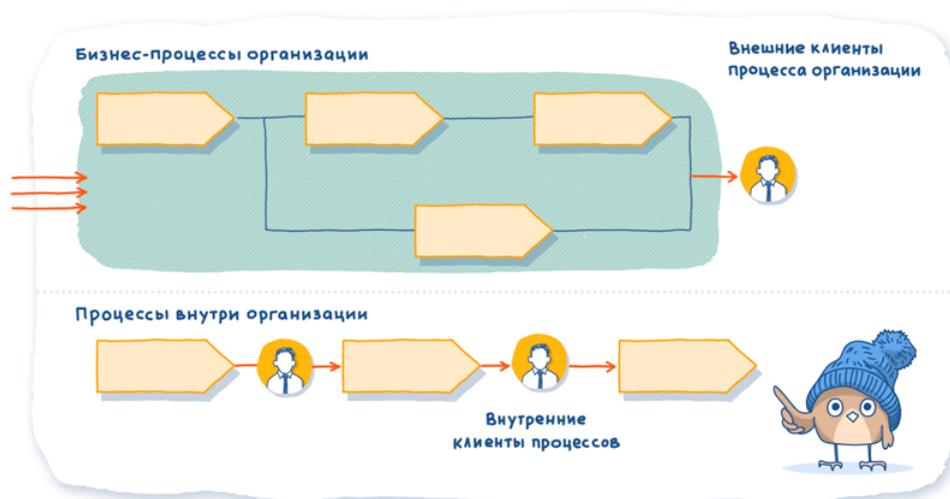


Рисунок 1. «Внешние и внутренние бизнес-процессы»

## 2. По отношению к получению добавленной ценности:

**Основные:** бизнес-процессы, добавляющие ценность (производство, сбыт и снабжение, маркетинг, хранение, сервисное обслуживание).

**Вспомогательные:** бизнес-процессы, добавляющие стоимость (управление персоналом, управление документацией, техническое обслуживание оборудования, бюджетное управление, административно-хозяйственная деятельность).

### ВНИМАНИЕ!

Основным признаком вспомогательного процесса является то, что его результатами пользуются многие функциональные подразделения.

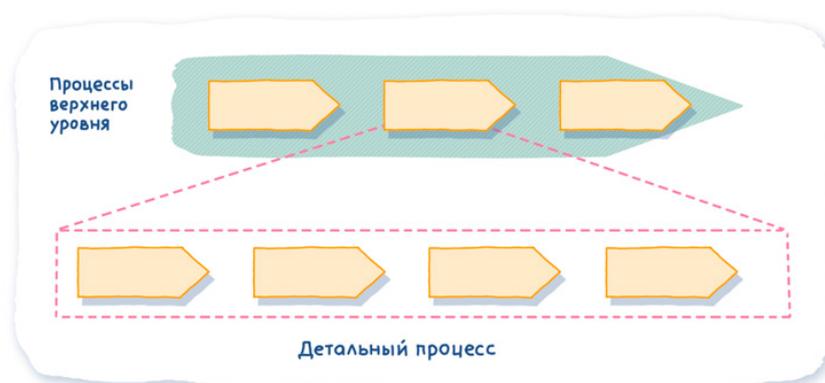
Например, управление персоналом: на выходе процесса - квалифицированные кадры для всех подразделений, при этом, несмотря на различие специальностей, процесс неизменен.

### 3. По уровню подробности рассмотрения:

**Верхнего уровня:** бизнес-процессы, которыми управляют заместители генерального директора.

**Детальные:** бизнес-процессы, которыми управляют руководители структурных подразделений и отделов.

**Элементарные:** операции, не требующие более детального описания и выполняемые на рабочих местах.



*Рисунок 2. «Процесс верхнего уровня. Декомпозиция одной из функций на детальный процесс»*

#### ВАЖНО

Необходимо заранее определить глубину описания бизнес-процесса, т. е. количество уровней детализации/декомпозиции.



1. Маркетинг рынка и пожелания заказчиков.
2. Разработка стратегии.
3. Разработка продукции (услуг).
4. Организация продаж.
5. Производство и поставка продукции.
6. Организация сервиса (для сервисно-ориентированных организаций).
7. Обслуживание заказчика и оформление счета-фактуры.
8. Управление человеческими ресурсами.
9. Управление информационными ресурсами.
10. Управление финансовыми физическими ресурсами.
11. Управление экологией.
12. Управление внешними связями.
13. Управление улучшениями и изменениями.

Внутри каждого направления выделено до 40 процессов, описывающих основные области деятельности любой организации.

Избыточность и универсальность этой модели позволяет применить ее к организации любой сложности, размера и сферы деятельности.

Данная классификация не является универсальной, поэтому при описании бизнес-процессов следует опираться на существующую организационную структуру организации и рассматривать реальную деятельность, которая выполняется конкретными подразделениями.

Американский Центр производительности и качества (American Productivity & Quality Center) также предложил свою классификацию бизнес-процессов.