

Анализ бизнес-процессов

Анализ бизнес-процессов проводится для того, чтобы определить проблемные зоны и возможности для оптимизации с целью повышения эффективности работы компании.

При анализе бизнес-процессов существует ряд инструментов, которые позволяют определить, что процесс нуждается в оптимизации.

Инструмент	Описание
Поиск «бутылочного горлышка»	Длинные очереди (клиентов, продукции, сырья и т.п.), которые стоят на «входе» в процесс. Например, в середине производственного цикла находится станок, который в наличии в единственном экземпляре, и перед тем как перейти к следующим операциям, перед ним скапливается продукция, пока ждет своей очереди на обработку. Например, в супермаркете скапливаются большие очереди на кассах. Например, единственный бухгалтер не успевает своевременно выставлять счета, потому что обслуживает 20 менеджеров по продажам.
Опрос ключевых участников бизнес-процесса	Опросите участников бизнес-процесса, как исполнителей, так и заказчиков. Выясните, что они делают, почему и как. Что можно делать лучше? Как это делать лучше?
Анализ задач внутри процесса	Анализ проводится по следующим характеристикам: Эффективны ли действия внутри задачи? Все ли действия способствуют достижению главных целей бизнес-процесса?
Анализ финансовых показателей процессов	Какие процессы являются наиболее дорогими? Что можно удешевить/оптимизировать без ущерба для выполнения основных задач?