

Автоматизированная система управления  
эффективностью бизнеса (BPM)

**О компании Орелучет:**

**Компания основана в 2007 году.**

**Численность компании 35 человек.**

**Основными направлениями компании являются:**

- **Автоматизация учета предприятий на базе 1С Предприятие 8.**
- **Автоматизация учета предприятий сферы HoReCa на базе iiko.**
- **Сервисный центр по выдаче ЭЦП.**
- **Электронная отчетность через интернет.**
- **SEO продвижения сайтов.**
- **Монтажные работы (есть СРО)**

Управление фирмой - процесс сложный, требующий принятия значимых решений в максимально сжатые сроки. Большой объем информации, конкуренция, жесткие условия – в таких условиях, продиктованных современным рынком, работать и развиваться можно только с использованием умных, современных и эффективных инструментов.

Наиболее развитые фирмы уже много лет активно используют системы, позволяющие решать множество учетных и управленческих задач.

Ведущими специалистами разработан ряд концепций, которые легли в основу следующих автоматизированных систем:

- Планирование необходимых материалов (MRP),
- Планирование ресурсов производства (MRP II),
- Управление ресурсами компании (ERP),
- Управление взаимоотношениями с поставщиками и клиентами (CRM).
- Управление цепочками поставок (SCM).
- Управление бизнес-эффективностью (BPM).

С каждым годом внедрение этих продуктов становится все более востребованным. И это не удивительно, ведь транзакционные системы (ERP, CRM, SCM) позволяют автоматизировать трудоемкие бизнес-процессы, обеспечить контроль над ними, автоматизировать затраты и кадровые ресурсы, а также упорядочить процедуры ведения маркетинга и учета продаж.

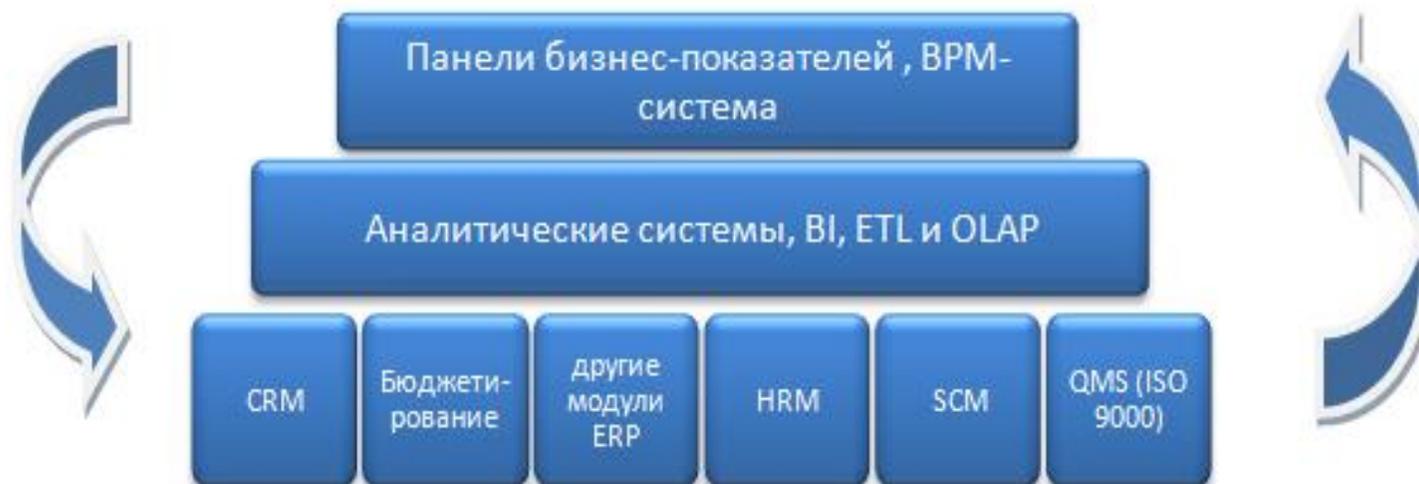
Как показывает практика, транзакционные системы, предназначенные для управления операционными цепочками, не решают все тактические задачи бизнеса, и не предназначены для стратегического регулирования. Тем не менее, они успешно справляются с регулированием текущей деятельности и помогают сохранить контроль над операционными затратами.

Кроме того, эти системы накапливают данные о совершенных манипуляциях, объемах продаж и уровне расходов. Вместе с тем сведения, необходимые для принятия управленческих решений, не всегда имеются в транзакционной системе. К ним относятся, например, данные о степени удовлетворенности сотрудников и клиентов, эффективности работы корпоративного сайта и прочее. Без подобной информации невозможно получить общую картину работы предприятия и принимать своевременные управленческие решения.

Также есть ряд задач, выходящих за пределы систем транзакции, но важных для любого бизнеса. Это и стратегическое управление, и прогнозирование, управление по целям, а также ряд аналитических задач.

Несмотря на то, что в такой системе есть информация о планировании продаж, производства и закупок, все же период построения долгосрочных прогнозов оказывается недостаточным. Другими словами, транзакционная система не решает ряд оперативных тактических задач, тем самым не позволяя руководителю использовать ее в стратегическом управлении.

Если рассматривать комплексную информационную систему, ориентированную на управление фирмой, то можно увидеть, что на ее «нижнем этаже» разместятся транзакционные системы, направленные на автоматизацию бизнес-процессов и контролирование операций. Эти системы занимаются сбором и обработкой данных, которые впоследствии будут использованы аналитическими системами. На втором уровне пирамиды расположились аналитические системы.



Такие системы выгодно отличаются наличием удобных инструментов, средств и технологий для выбора, обработки и анализа информации в масштабе всего предприятия. Для этого они взаимодействуют с функциями транзакции, получая данные в нужных разрезах.

---

Инструменты аналитики направлены на выполнение анализа, целью которого является понимание процессов, происходящих в компании, а также формирование прогнозов развития фирмы.

Аналитические системы должны удовлетворять следующим условиям:

- Удобство.
- Функциональность.
- Оперативность.

На самом верху пирамиды находятся панели показателей, которые представляют собой инструмент для формализации стратегического и бизнес-моделирования, мониторинга показателей, управления, анализа результативности и эффективности. Используя данные из аналитических систем, на верхнем уровне создана консоль, которая позволяет отслеживать динамику достижения стратегических задач фирмы.

В основе концепции управления эффективностью бизнеса (BPM) лежит особый цикл: определение цели - планирование - выбор показателей - выполнение и мониторинг - анализ - корректировка цели. Результативности в этом цикле уделяется особое внимание.



На первом этапе происходит формирование стратегии, определение целей и планировка деятельности. Здесь нужно определить перечень аспектов, которые будут показывать, находится ли бизнес в стабильно регулируемых условиях.

Каждый показатель получает плановые значения в соответствии с определенной целью. За это отвечают возможности моделирования в BPM-системе, когда создается «формальный образ будущего» и настраивается механизм для отслеживания продвижения систем в новое состояние. На последнем этапе анализируются полученные результаты, принимаются решения по изменению или корректировке цели. Как видите, цикл замкнулся.

Но одних показателей результативности все же недостаточно: значимыми являются и показатели эффективности. Для их формирования необходима оценка затрат на тот или иной уровень результата. Иными словами, оценить эффективность деятельности можно только при сопоставлении достигнутых целей с затраченными ресурсами.

Использование BPM-концепции позволяет подойти комплексно к созданию интегрированной управленческой системы. Причем взаимодействие BPM-системы и транзакционных систем должно происходить в обе стороны. Трансформация данных производится не только в сторону построения системы показателей, но и в обратном направлении - от BPM-системы к оперативному контуру. Например, бизнес-результаты могут стать основой для формирования поощряющих премий для работников, перестройки оперативных планов, корректировки бизнес-процессов.

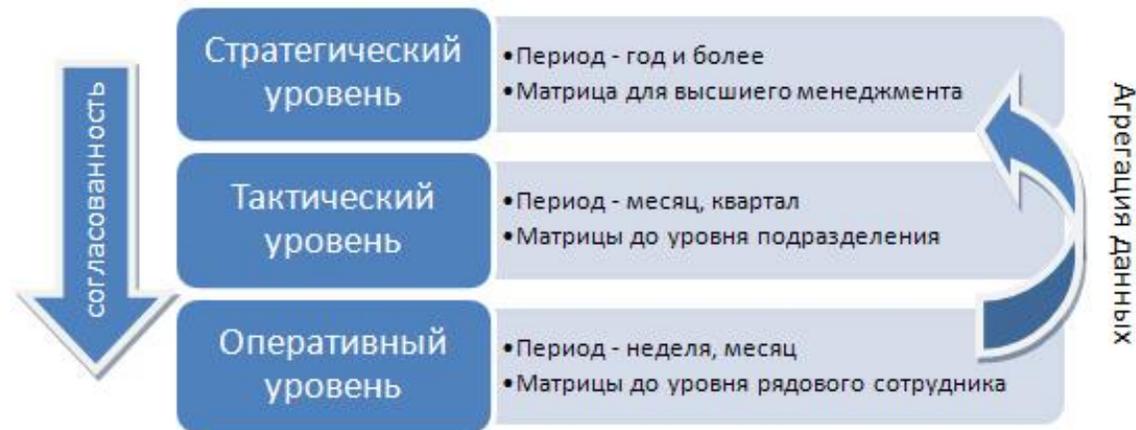
---

Создание комплексной интегрированной системы, включающей BPM, позволяет увеличить прозрачность бизнеса, оперативно влиять на происходящие в фирме процессы, лучше осознать ключевые факторы успешности бизнеса, а также обеспечивать более эффективное делегирование полномочий. Таким образом, происходит развитие системы управления, ее выстраивание с ориентацией на стратегические ориентиры.

Стоит рассмотреть наиболее важную функцию BPM-системы более внимательно:

Формализация стратегии и целевое управление

Это одна из наиболее значимых функций BPM-системы. С ее использованием разрабатывается стратегическая матрица показателей (KPI), которая используется как основа в ежедневной оперативной деятельности. Кроме того, система показателей выступает платформой для построения корпоративной системы мотивации работников.



Контроль деятельности должен осуществляться на нескольких уровнях: стратегическом, тактическом и оперативном. Матрицы показателей (KPI) формируются в соответствии с этими уровнями.

Матрицы тактических и оперативных данных включают функциональные KPI, отражающие какой-либо пункт деятельности отдельного подразделения или работника. Но, наряду с этим, такие матрицы должны быть согласованы с матрицей стратегического уровня.

---

Стратегические показатели характеризуют достижение целей компании в целом. Формирование показателей более высокого уровня должно происходить через агрегацию информационных данных нижнего уровня. За это должен отвечать отдельный модуль BPM-системы.

Отдельно необходимо остановиться на способах интеграции транзакционных и BPM-систем. Поскольку ERP система не обязательно функционирует на той же платформе что и BPM-система, то для интеграции потребуется модуль, который будет выбирать необходимые данные из ERP-системы и, преобразовав их, записывать в BPM-систему. Этот модуль должен быть универсален, чтобы пользователь мог сделать все необходимые настройки без помощи специалистов, но вместе с тем быть несложным для освоения.

Спасибо за внимание!

Тюрин Дмитрий Сергеевич

Директор ООО «Орелучет»

302019, г. Орел, ул. Веселая, д. 1

Тел.: +7(4862) 44-53-23

Моб.: +7(903) 883-07-07

E-mail: [turinds@oreluchet.ru](mailto:turinds@oreluchet.ru)