

Предисловие

Управление бизнес-процессами — важнейший элемент системы управления современной компании. Методики процессного управления активно развиваются. Появляются новые и совершенствуются существующие инструменты для описания и регламентации бизнес-процессов. Активно используются подходы и инструменты для управления процессами на основе показателей (метрик). Но собственникам и руководителям компаний подчас не хватает системного понимания возможностей процессного подхода и методов его внедрения. Для совершенствования управления нужно *системно* представлять себе существующие возможности. Эта книга — о концепции внедрения и возможностях современных методик и инструментов. Моя цель — передать системную картину, необходимые методики и практический опыт внедрения. Надеюсь, что осмысление опыта десятков консалтинговых проектов, проведения обучения сотрудников компаний позволит это сделать.

Глава 1 посвящена общей концепции внедрения процессного подхода, разъяснению основных терминов и определений. В ней приводится обоснование эффективности внедрения процессного подхода, рассматриваются типовые планы проекта внедрения и необходимые для этого методики и инструменты.

В главе 2 обсуждается один из важнейших методов — определение, анализ и реорганизация сквозных (межфункциональных) процессов. Рассматриваются подходы к организации управления сквозными процессами в масштабах компании.

Глава 3 раскрывает подход к построению системы бизнес-процессов. В ней читатель узнаёт о наиболее популярных методах,

найдет практические рекомендации по построению системы процессов компании и примеры.

Глава 4 посвящена вопросам описания процессов на операционном уровне. Обсуждаются часто используемые методики моделирования, вопросы создания электронного репозитория* компании. Приводятся примеры схем бизнес-процессов в формате Work Flow.

В главе 5 подробно описаны построение в организации системы стандартизации бизнес-процессов, плюсы и минусы регламентации. Рассмотрены процедуры управления жизненным циклом нормативно-методических документов и автоматическая генерация регламентов при помощи современных систем бизнес-моделирования.

Глава 6 посвящена определению процессов управления и разработке показателей для управления процессами. Приводятся примеры показателей. Обсуждаются вопросы мониторинга процессов и выполнения корректирующих действий, совершенствования процессов на основе цикла PDCA.

Надеюсь, что книга принесет пользу как собственникам и руководителям компаний, так и специалистам подразделений организационного развития, бизнес-аналитикам, специалистам по менеджменту качества.

* Репозиторий — см. определение на с. 219.