

ИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИОННО-КАДРОВОМ ОТДЕЛЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ КОМПАНИИ

Ю. Ю. Гордеев

РОЛЬ ИНЖИНИРИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Инжиниринг бизнес-процессов – это технология для поддержки управления предприятием, основанная на построении моделей процессов его хозяйственной деятельности, отражающих выборочные аспекты знаний о бизнесе. [1, с. 2]. ARIS – это методология и одноименный программный продукт, разработанный германской фирмой IDS Prof. Scheer для моделирования бизнес-процессов [2, с. 2].

Целью проведенной работы являлся инжиниринг бизнес-процессов управления персоналом в телекоммуникационной компании и последующие анализ и внедрение построенных моделей на предприятии.

Задачи работы: проанализировать технологию работы организации в сфере взаимодействия с персоналом в организации «АВС», выявить недостатки и обосновать необходимость проведения инжиниринга по стандартам ARIS и оценить его эффективность.

Объектом исследования являлись результаты инжиниринга бизнес-процессов: разработанные модели по процессам организационно-кадровой работы организации.

ИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИИ «АВС»

На момент инжиниринга в отделе организационно-кадровой работы присутствовал набор стандартных неупорядоченных операций в части HR-процессов, не имеющих временных рамок и границ ответственности при отсутствии фиксации результатов.

Требования к результатам инжиниринга бизнес-процессов: минимизировать организационные и информационные разрывы. По результатам инжиниринга разработаны бизнес-процессы по следующим направлениям: «Прогнозирование потребности в кадрах», «Потребность в кадрах», «Увольнение», «Необходимость в обучении», «Материальное вознаграждение/стимулирование». Разработанные модели взаимосвязаны между собой и являются частью комплексной модели работы компании.

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВЕДЕННОЙ РАБОТЫ. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ С БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

В соответствии с внедренными процессами был проведен временной и стоимостный анализ функций, который показал следующие результаты:

- сокращение времени на выполнение рутинных обязанностей и функций на 8-20% в зависимости от сотрудника и его обязанностей;
- увеличение временных затрат на контроль на 10%;
- уменьшение общих временных задержек на 20%;
- отсутствие искажения информационных потоков более чем в 90% случаев;
- увеличение числа выполненных в срок задач в рамках описанных процессов на 12%;
- возможность оптимизации штата, позволяющая высвободить до 11 600\$ на фонде заработной платы в год;
- затраты на программный продукт ARIS составляют всего 450\$;

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ С БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ И ПОСЛЕДУЮЩЕМУ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ И ИНЖИНИРИНГУ СМЕЖНЫХ ПРОЦЕССОВ

Для комплексного перехода работы по бизнес-процессам следует провести инжиниринг ключевых бизнес-процессов компании, основываясь на уже имеющихся процессах. С этой целью необходимо включение в штат компании 3-х человек, имеющих опыт и необходимые знания для последующей разработки бизнес-процессов и процессных регламентирующих документов. Необходимо принять бенчмаркинг как норму для проведения контроля и разработать процесс бенчмаркинга в компании; проводить мониторинг и согласование потребностей всех участвующих в процессах сторон. Требуется четко определить дополнительные функции для сотрудников, необходимые для функционирования бизнес-процессов, отличающиеся от их основной работы.

ИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КАК ОСНОВА ДЛЯ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Визуализация и совершенствование бизнес-процессов помогают отвечать современным требованиям по управляемости и качеству оказываемых услуг. Эффекты от инжиниринга бизнес-процессов имеют многосторонний и комплексный характер и поддаются лишь примерной оценке [1, с. 2]. Качественно разработанные бизнес процессы – это основа успешной деятельности компании и инструмент новой стратегии [3].

Литература

1. *Шеер Август-Вильгельм*. ARIS – моделирование бизнес-процессов. М., 2008.
2. Интернет-адрес: <http://www.ids-scheer.ru/>
3. *Гордеев Ю.Ю.* Использование CRM-технологий в бизнесе // 67 научная конф. студентов и аспирантов БГУ. Минск, 2011. С.270-273.