



## Анализ операционной эффективности бизнес-процессов - **первые результаты и выводы**

*Коптелов Андрей Константинович*

*Директор практики внедрения бизнес-приложений*

*Software AG + IDS Scheer RUSSIA*

Наша МИССИЯ:

**ЛИДЕРСТВО в СОВЕРШЕНСТВЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

Наша СТРАТЕГИЯ строится на основе нашей уникальности

МЫ...

... изобретатели первых

... единственный поставщик полного решения BPM

... поставщик решения на независимых платформах

... лидер в технологиях Business Process Excellence

Высокопроизводительной БД

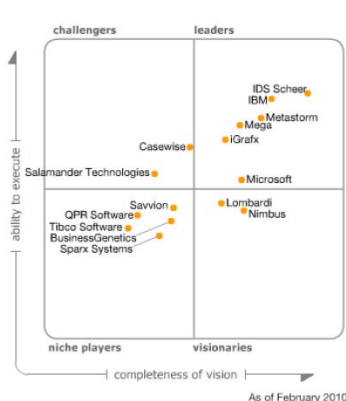
ПО для моделирования процессов

Интегрированной SOA -среды

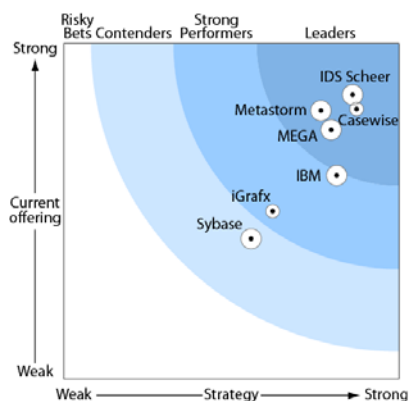
**ADABAS**

ARIS Platform

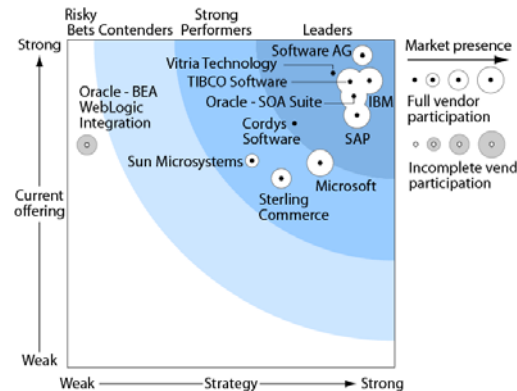
webMethods



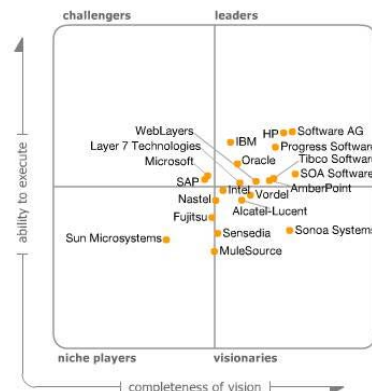
Business process analyses



Business process analyses

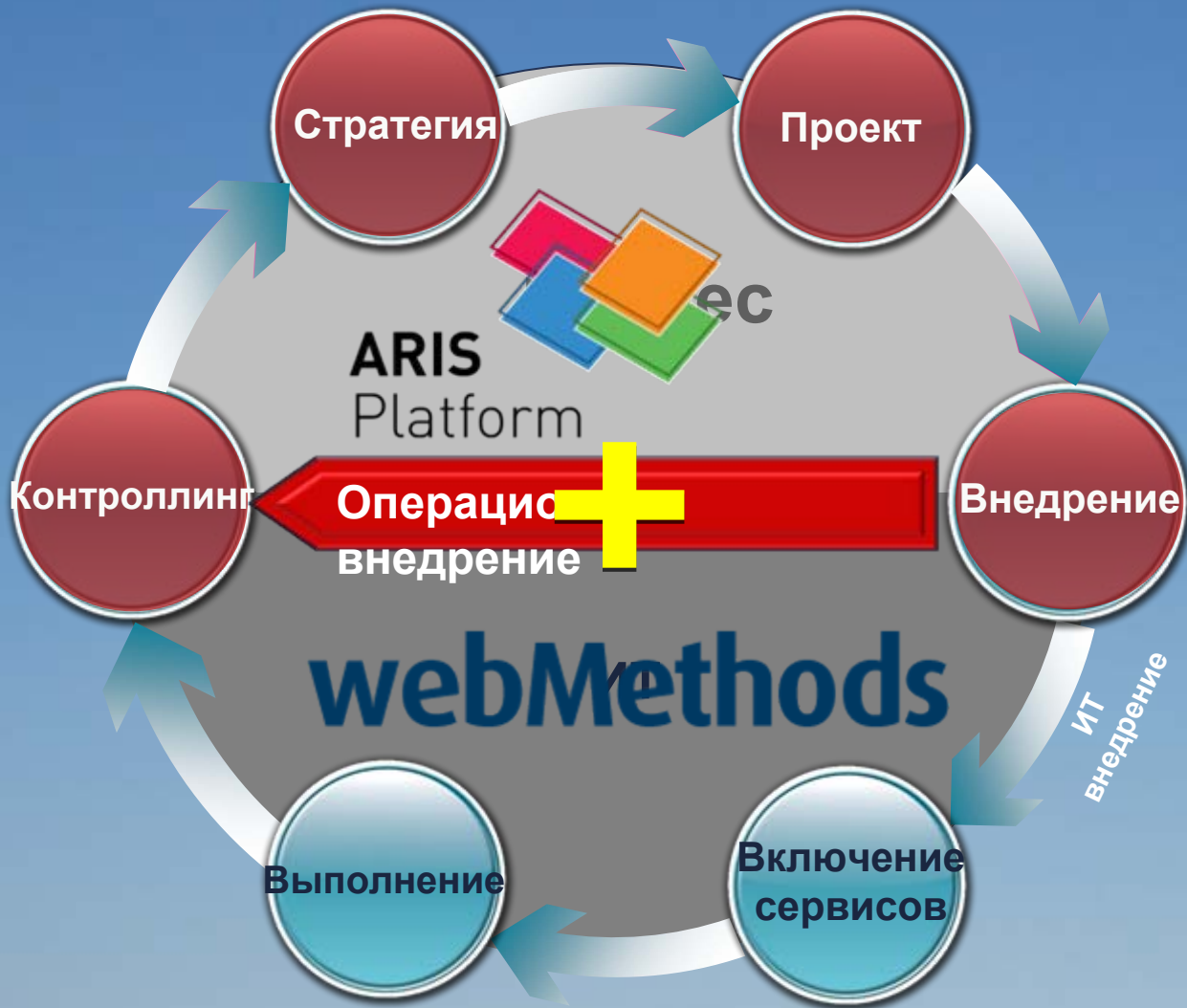


Integration centric BPM Suite



SOA Governance

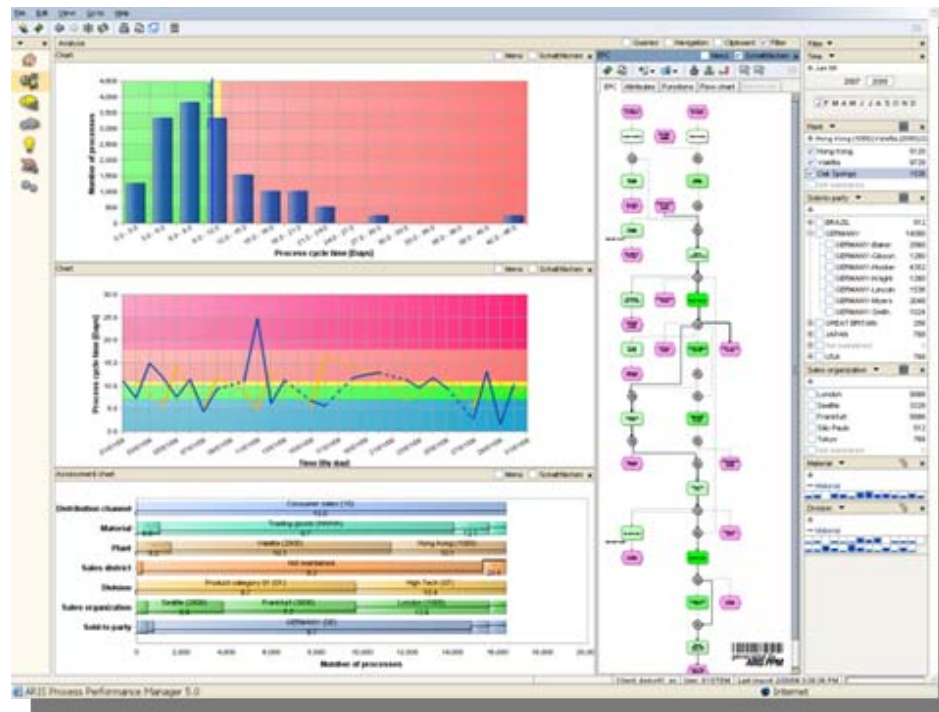
# Жизненный цикл Business Process Management



*webMethods «подхватывает» процесс там, где заканчивает работу ARIS*

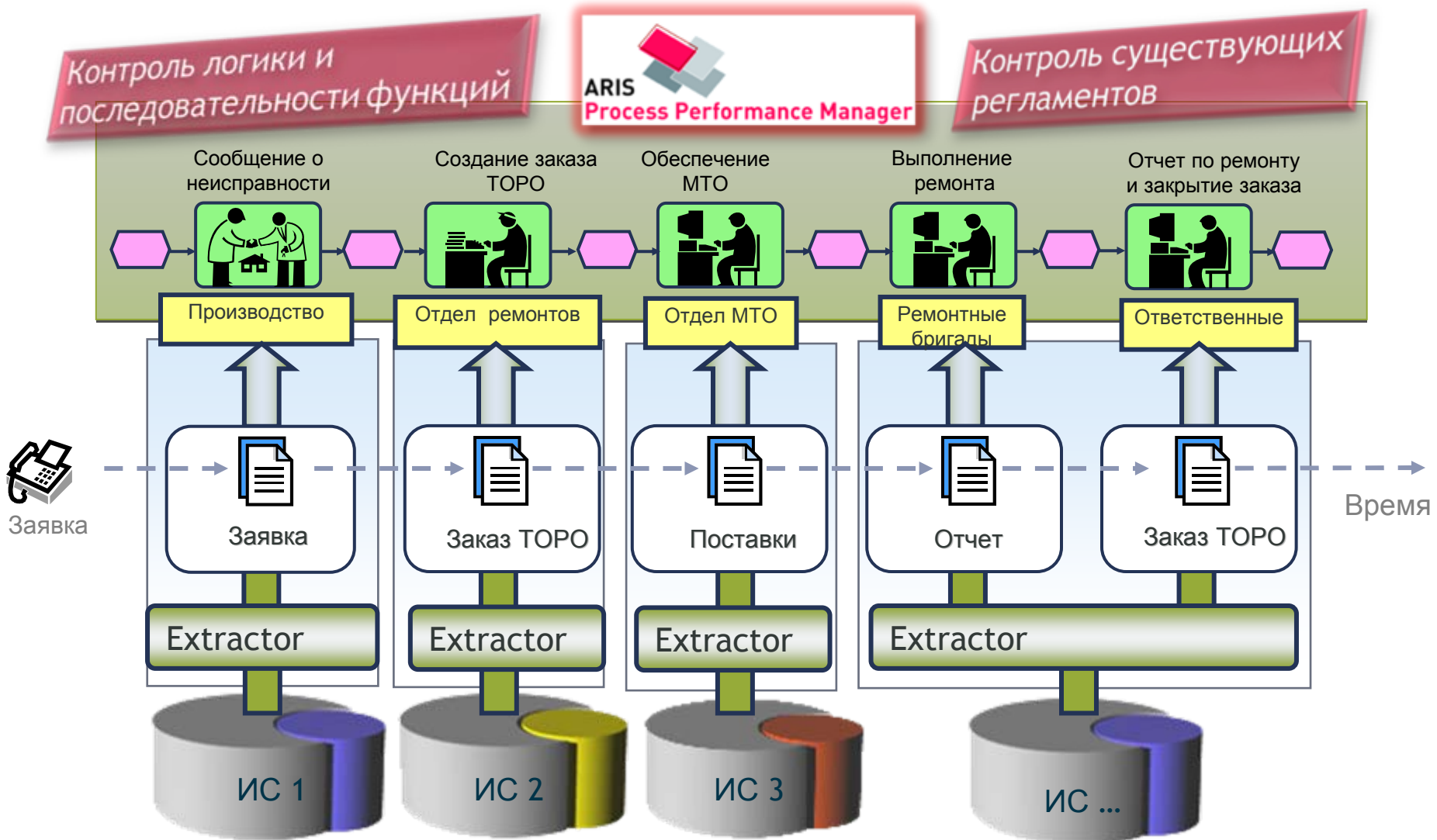
## НО, мы пошли другим путем....

- Практически в любой компании бизнес-процессы существуют!!!
- Во многих компаниях бизнес-процессы поддерживаются информационными системами (SAP, 1C, Documentum,...)
- «Следы» в информационной системе позволяют «восстановить» фактический бизнес-процесс
- Анализ бизнес-процесса можно выполнить на основе «следов» в информационных системах

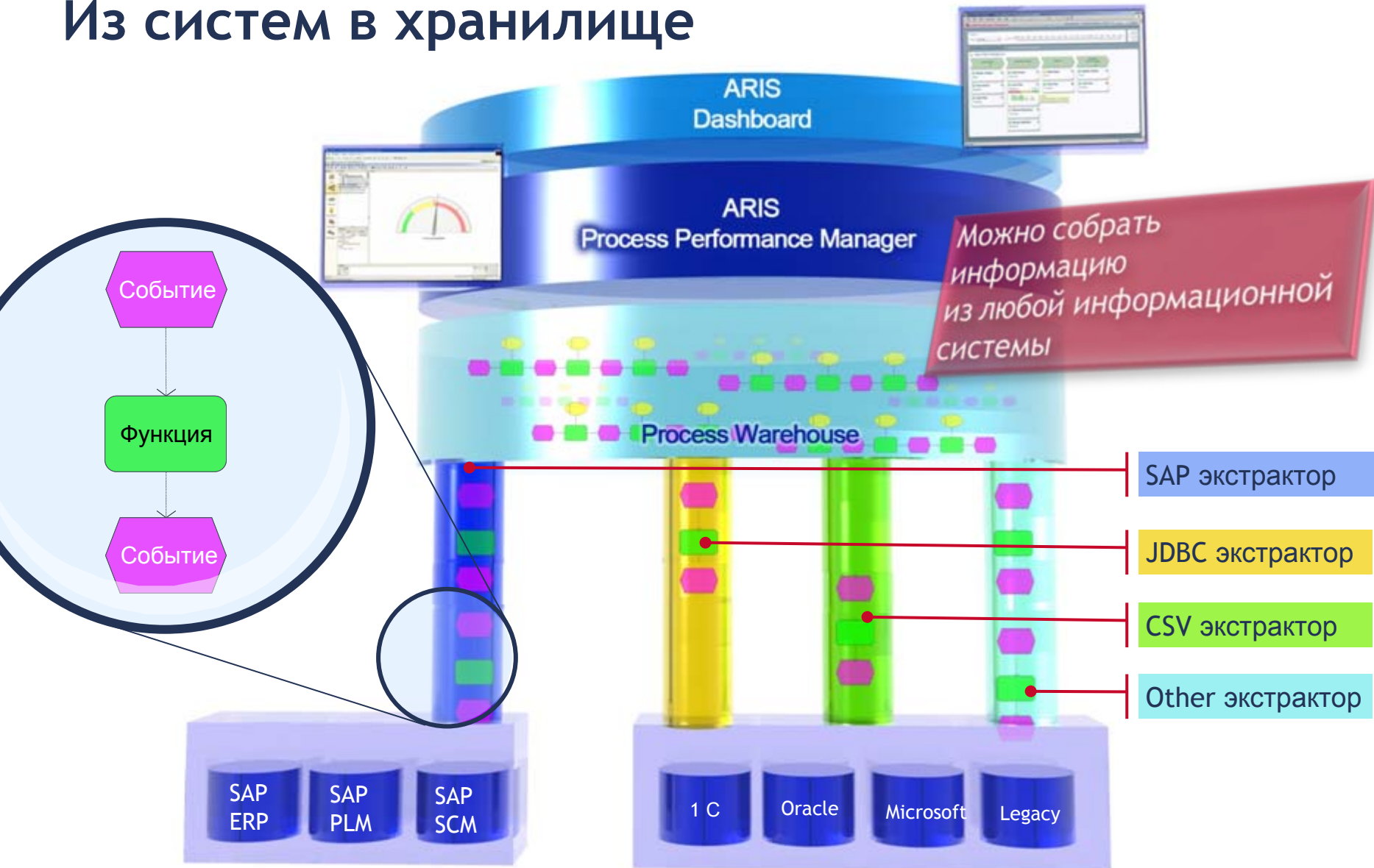


**Начинаем не с описания бизнес-процесса (модели), а сразу с контроля и анализа бизнес-процесса - контроллинга**

# Автоматическое восстановление и контроль процесса



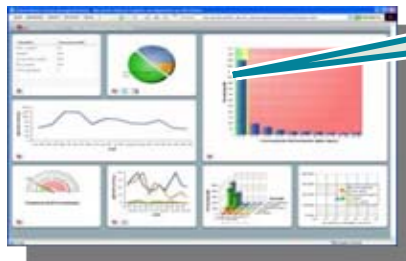
# Из систем в хранилище



# Сквозной анализ процесса

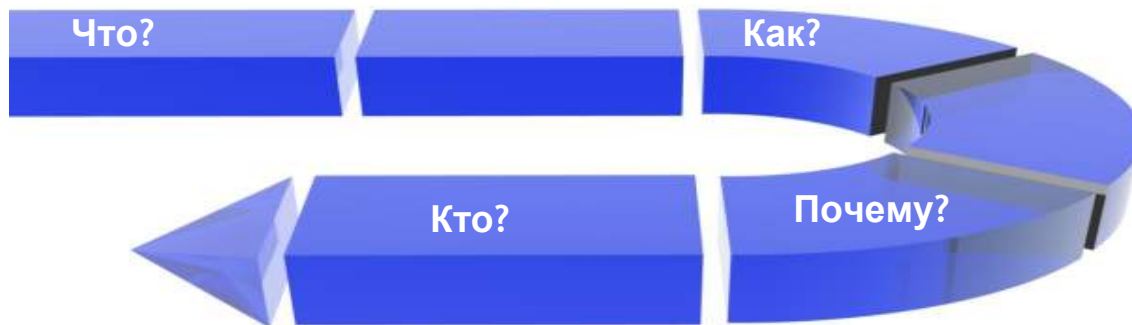
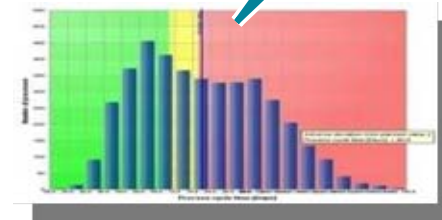


Показатели

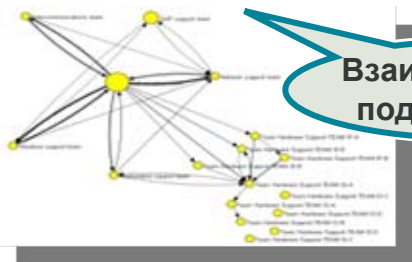
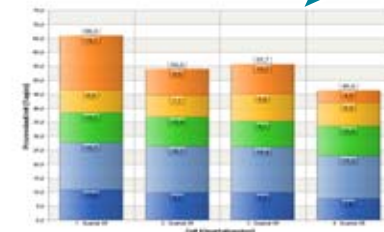


Анализ трендов

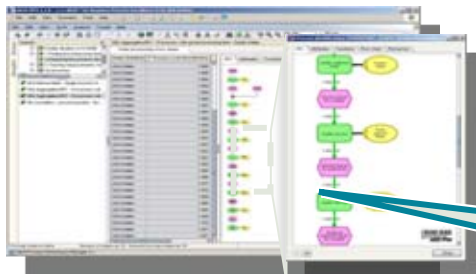
Распределения



Влияющие факторы



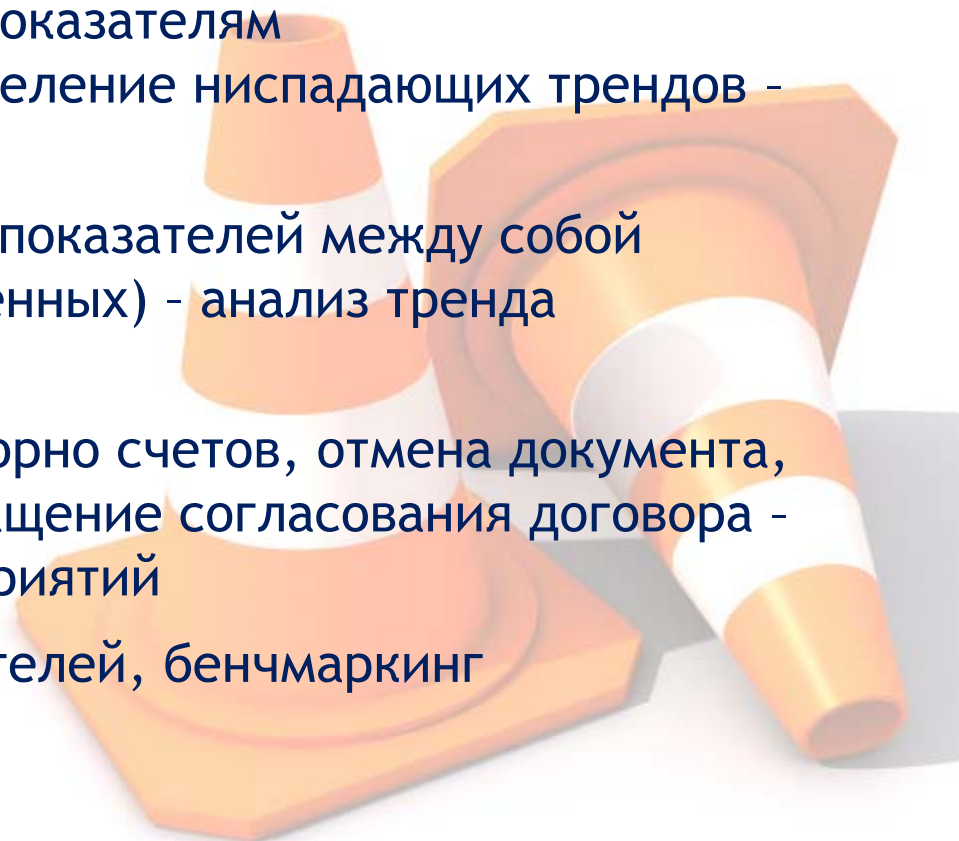
Взаимодействие подразделений



Экземпляры процессов

# Принципы анализа показателей и процессов

- Анализ «выбросов» показателей (частота процесса, длительность процесса, объемы и деньги) - поиск причин «выбросов»
- Анализ временных трендов по показателям (частота, длительность) - определение ниспадающих трендов - поиск причин
- Анализ корреляции нескольких показателей между собой (число созданных/число отмененных) - анализ тренда соотношения показателей
- Поиск «негативных» фактов: сторно счетов, отмена документа, отказ клиента от услуги, прекращение согласования договора - определение возможных мероприятий
- Поиск неэффективных исполнителей, бенчмаркинг





# Ключевые процессы для анализа

1. Закупки

2. Сбыт

3. Техническое обслуживание и ремонт оборудования

4. Казначейство

5. Подключение к услуге (телекоммуникации)

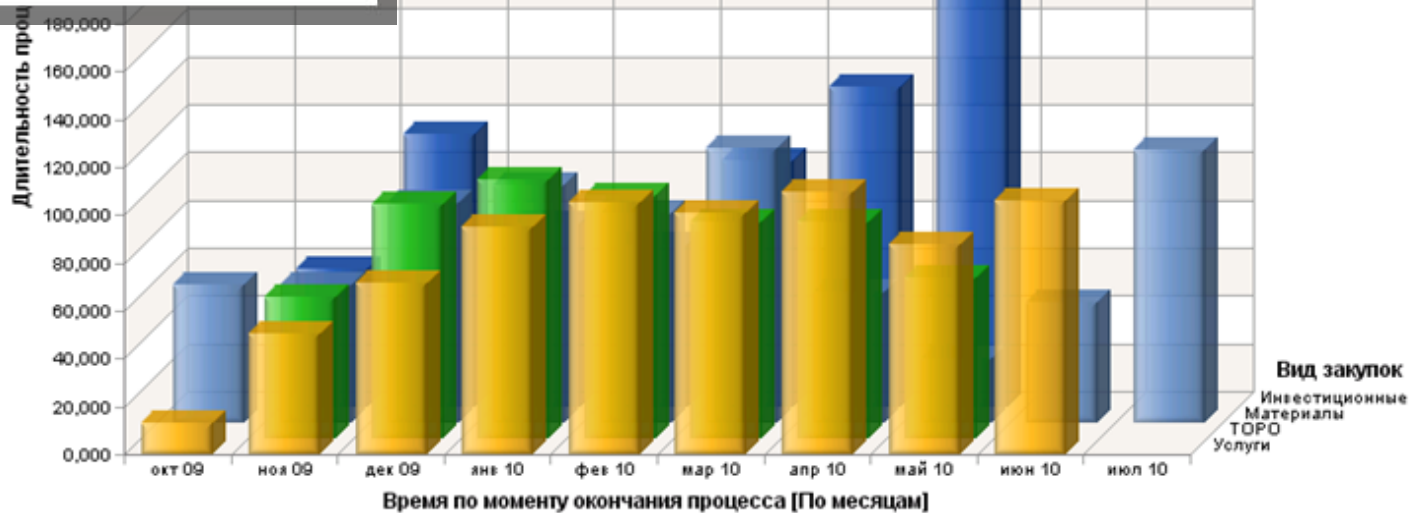
6. Технологическое подключение (энергетика)

# Закупки | Срок проведения запроса предложений

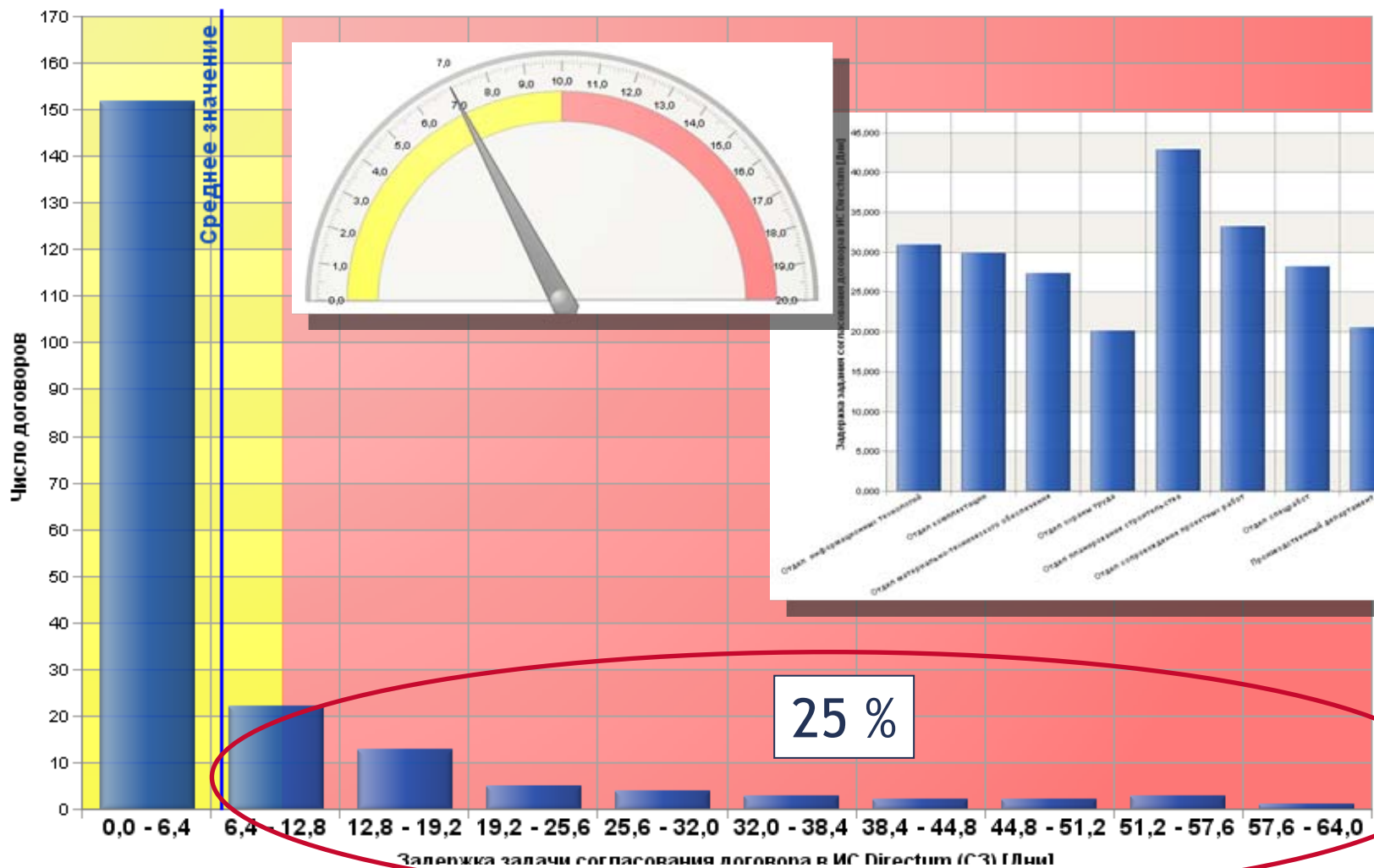
Срок проведения запроса предложений



# Закупки | Длительность и частота процесса



# Закупки | Сроки согласования договоров



25 %

# Подключение (телеком) | Портал показателей процесса





## Что находили при анализе процессов?

- Ошибки в планировании продаж и закупок, требующие дополнительных действий для корректировки планов
- Большое число изменений в заказах, заявках, договорах, счетах,...
- Серьезные задержки в поставках, приводящие к замораживанию финансов
- Регулярные задержки в согласовании договоров
- Случаи серьезного превышения лимитов и сроков
- Задержки при выставлении счетов, оформлении заказов, нарядов
- Создание большого количества документов с последующей их отменой
- Ошибки ввода данных, приводящие к излишним циклам доработок
- Несвоевременное внесение данных в информационную систему
- Неэффективность отдельных исполнителей

## Примеры проблем в бизнес-процессах

- Сбыт - найдены случаи отпуска материалов со складов по минимальной цене

Пример

Отпуск 2 500 тонн серной кислоты по цене 3 рубля/тонна

- Закупки - задержка поставок ТМЦ по заказам с авансовыми платежами

Пример

Выплачен аванс в размере 1 000 000 руб. для ремонта оборудования, выявлена задержка поставки на 6 месяцев - оборотный капитал «заморожен» + потери от простоя оборудования

- Подключение абонентов - оценка эффективности процесса продаж “from lead to cash”

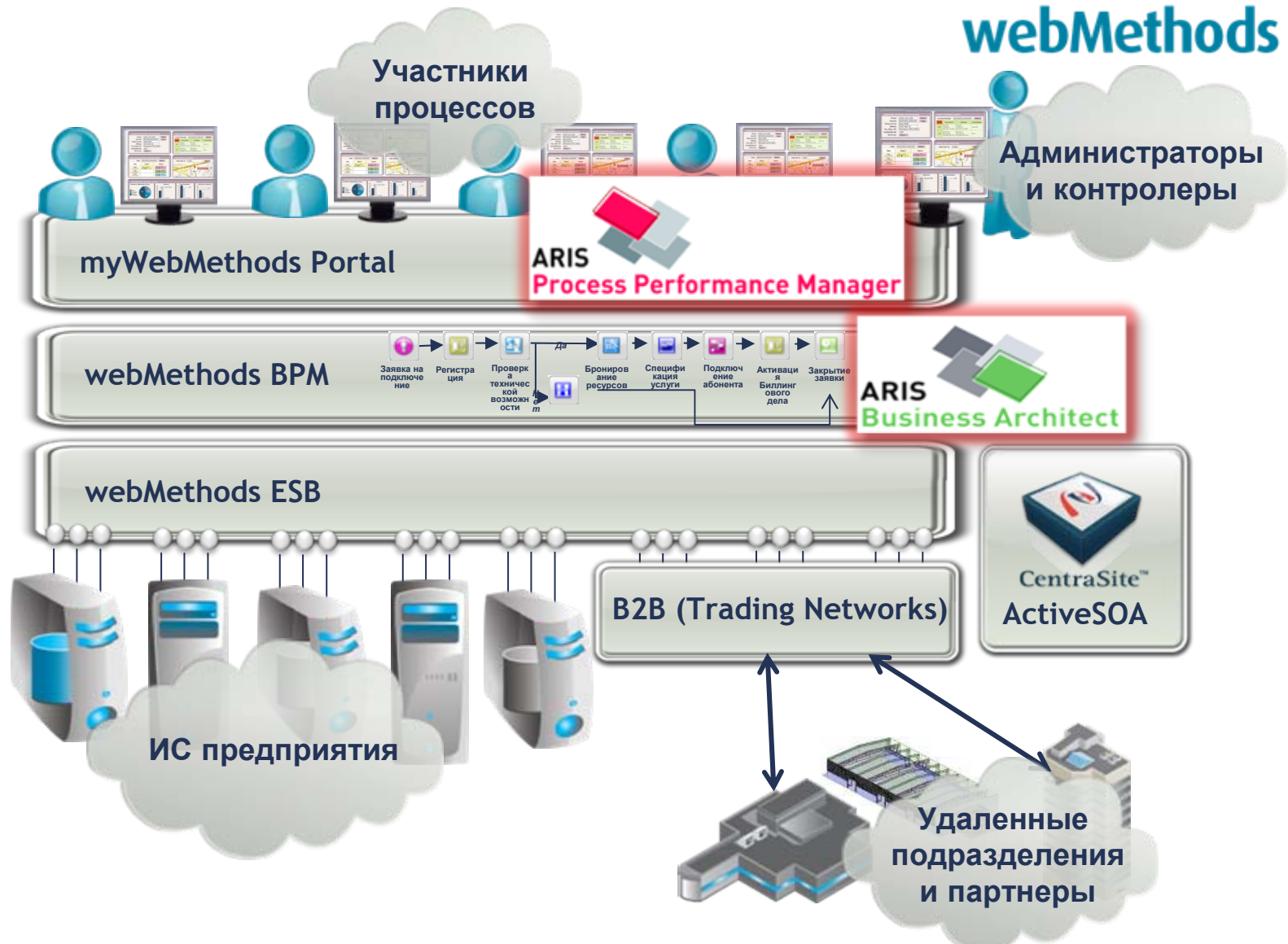
Пример

Только 20-25% обратившихся в компанию становятся ее клиентами



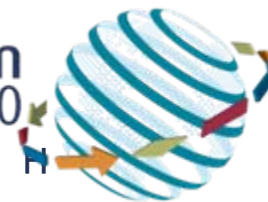
# Что после анализа бизнес-процесса?

webMethods 8



# Процесный форум 2010

ProcessForum  
2010



27 октября, Москва, отель «Холидей Инн Сокольники»

- На форуме будет представлен опыт Администрации президента РФ, Башнефти, Иркутскэнерго, КЭС Холдинга, Администрации Псковской области, АМТ банка, Bauer Media Россия, ТНК-ВР, Роснефти, Сургутнефтегаза, УК «Алюминиевые продукты», Provimi, Росатома, Роснефти, Газпрома ПХГ, ОГК-4, X5 Retail Group и других
- Вы узнаете о самых современных способах интеграции ИТ-систем и людей в рамках сквозных бизнес-процессов

Ключевой докладчик:



Карл-Хайнц Штрайбих, генеральный директор, Software AG



**Спасибо за внимание!**

*Коптелов Андрей Константинович*

*Директор практики внедрения бизнес-приложений*

*Andrey.Koptelov@ids-scheer.com*