

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА
КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ**

Нагорная Екатерина Валерьевна

студентка 4 курса факультета экономики и права
учреждения образования «Могилевский государственный
университет имени А. А. Кулешова»
(г. Могилев, Беларусь)

Чегерова Татьяна Ивановна

доцент кафедры экономики и управления
учреждения образования «Могилевский государственный университет
имени А. А. Кулешова»; кандидат технических наук, доцент
(г. Могилев, Беларусь)
chegerova@m.msu.by

Бербасова Наталья Юрьевна

аналитик систем управления ООО «Спамаш»
кандидат технических наук, доцент
(г. Минск, Беларусь)

Аннотация. В статье рассматривается разработка информационно-аналитической системы (ИАС) для мониторинга и оценки эффективности бизнес-процессов на примере ОАО «АМКОДОР». Предлагается архитектура системы, основанная на использовании инструментов Microsoft Excel, которая обеспечивает автоматизацию анализа, интерактивную визуализацию данных, интеграцию с внешними источниками и контроль доступа.

В современном динамично развивающемся бизнес-окружении эффективность управления бизнес-процессами становится ключевым фактором успеха организаций. Постоянное изменение рыночных условий, усиление конкуренции и рост требований к качеству предоставляемых услуг требуют внедрения современных информационных технологий, позволяющих оперативно собирать, анализировать и использовать данные для принятия управленческих решений. В этой связи разработка информационно-аналитических систем (ИАС) по мониторингу и оценке результативности бизнес-процессов приобретает особое значение. Такие системы позволяют обеспечить прозрачность процессов, повысить их эффективность и своевременно реагировать на возникающие проблемы, что способствует достижению стратегических целей организации.

Разработка ИАС по мониторингу и оценке результативности бизнес-процессов представлена на примере ОАО «АМКОДОР»-управляющая компания холдинга». Холдинг АМКОДОР является одним из крупнейших производителей дорожно-строительной, коммунальной, снегоуборочной, сельскохозяйственной, лесной и другой специальной техники.

Для эффективного управления деятельностью организации и обеспечения его устойчивого развития вся работа ОАО «АМКОДОР»-управляющая компания холдинга» структурирована в виде архитектуры процессов, позволяющей определить логику функционирования организации, выявить ключевые звенья производственной цепочки и обеспечить контроль за каждым этапом создания ценности.

В организации контроль над формированием стратегии роста, разработки политик по направлениям деятельности, и планов достижения установленных целей, а также их мониторинг и контроль осуществляет Центр развития менеджмента.

Разрабатываемая система создается с использованием инструментов Microsoft Excel и обеспечивает: автоматизацию аналитической деятельности, интерактивную визуализацию, интеграцию с внешними источниками данных, безопасность и контроль доступа.

Весь процесс «мониторинг и оценка результативности процессов» разбивается на четыре подпроцесса:

1. «Мониторинг результатов внутреннего аудита» служит важным инструментом контроля бизнес-процессов, обеспечивая их соответствие установленным стандартам и требованиям, где анализируются данные по каждому процессу организации из таких документов как отчёт по аудиту, протоколы несоответствий, аспекты для улучшения, план коррекции и корректирующих действий, информация о закрытии несоответствий. Этот процесс предполагает систематический анализ нескольких взаимосвязанных компонентов: во-первых, анализируется степень соответствия процессов нормативным документам, внутренним регламентам по результатам внутренних аудитов, во-вторых, фиксируется количество и характер выявленных несоответствий, включая их классификацию по типу — существенные, несущественные, в-третьих, контроль за разработкой корректирующих действий по каждому протоколу несоответствий. Выходными данными будет являться отчёт по результатам внутреннего аудита.

2. «Оценка результативности взаимодействия» представляет собой системный подход к анализу результативности их совместного функционирования в рамках организации. Каждый владелец бизнес-процесса оценивает входные данные, которые поступают к нему от других процессов, выступая в роли «потребителя» их выходов. В ходе оценки анализируются тенденции по сравнению с прошлым периодом, средние оценки по процессам, доли отрицательных оценок, а также повторяющиеся проблемы. Выходными данными будет являться отчёт о результативности взаимодействия.

3. «Анализ операционных показателей деятельности» служит инструментом для системного анализа результативности процессов в контексте их соответствия стратегическим и тактическим целям. Его ключевая задача — определить, насколько организовано и управляемо функционируют процессы, а также выявить зоны для улучшения. Основу анализа составляет сопоставление фактических показателей с нормативными или стандартными данными (плановыми). Для этого анализируются данные по каждому процессу организации из таких документов как цели в области качества, отчёт о выполнении целей в области качества процесса (квартальный). Выходными данными будет являться отчёт о выполнении целевых показателей.

4. «Анализ зрелости процессов реализуется в виде последовательности из четырёх этапов: назначение и расчёт частных показателей, определение весовых коэффициентов, определение интегрального показателя зрелости, как средневзвешенной суммы частных, и формулирование управленческих выводов.

В анализе зрелости бизнес-процессов рассматриваются четыре показателя: 1. Степень соответствия процесса по результатам внутреннего аудита (%), отражающий степень формального и фактического соблюдения бизнес-процессом требований внутренних регламентов, стандартов ISO (СТБ ISO 9001-2015), отраслевых нормативов и корпоративных политик. 2. Процент устранения протоколов несоответствий (%), отражающий способность процесса оперативно устранять выявленные в ходе внутреннего аудита протоколы несоответствия. Этот показатель характеризует рефлексивную способность процесса к самокоррекции и совершенствованию, что важно при оценке зрелости. 3. Средняя экспертная оценка бизнес-процесса. Данный показатель основан на экспертных оценках «потребителей» результатов бизнес-процесса. Показатель служит отражением восприятия качества выхода процесса, что важно при наличии многозвенных бизнес-процессов. Этот показатель дополняет объективные метрики, позволяя выявить скрытые дисфункции, которые не фиксируются регламентами. 4. Уровень выполнения операционных показателей (%), отражает достижение плановых значений за определённый период (выполнение производственного плана, процент брака, перерасход материалов, количество рекламаций, загруженность производственных мощностей). Данный показатель — это наиболее прямое отражение результативности процесса. Их выполнение свидетельствует о способности процесса достигать заданных целей.

При разработке информационных систем важно обеспечить понимание всех требований и функций системы, как со стороны разработчиков, так и со стороны конечных пользователей. Одним из наиболее эффективных методов для этого является создание диаграммы прецедентов (use case diagram).

Диаграмма прецедентов для проектируемой ИАС мониторинга и оценки результативности процессов представлена на рисунке 1.

Данная диаграмма прецедентов отражает компоненты ИАС и взаимодействие работников различных процессов организации с информационно-аналитической системой и данными, показывая, какие функции доступны каждому типу работников.

