

Дмитриева Екатерина Львовна,
к.э.н., доцент, ТГТУ, Тамбов
Dmitrieva Ekaterina Lvovna, TSTU

Климкина Анна Павловна,
студент, ТГТУ, Тамбов
Klimkina Anna Pavlovna, TSTU

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИИ INDICATORS FOR ASSESSING THE ORGANIZATION'S BUSINESS PROCESSES

Аннотация: В статье рассматриваются основные методы оценки бизнес процессов и практика их внедрения.

Abstract: The article examines the main methods of assessing business processes and the practice of their implementation.

Ключевые слова: окупаемость инвестиций, ключевые показатели эффективности, сбалансированная система показателей.

Keywords: return on investment, key performance indicators, balanced scorecard.

Оценка бизнес-процессов организации играет ключевую роль в повышении ее эффективности и конкурентоспособности. Она позволяет выявлять узкие места, оптимизировать процессы и повышать общее качество управления. Существует множество методов и подходов к оценке бизнес-процессов, но в этой статье мы рассмотрим наиболее популярные и эффективные из них.

КРІ – это конкретные измеримые элементы, выраженные в количественных показателях, отражающих успешность выполнения определённых бизнес-задач и целей компании. Они обычно разрабатываются для всех уровней организации: от глобальных стратегических целей до показателей отдельных процессов и сотрудников. КРІ должны быть чётко определены, измеримы и соотноситься с целями бизнеса. Примеры КРІ включают показатели выручки, уровня удовлетворённости клиентов, времени реагирования на запросы клиентов, скорости выполнения заказов и качества продукции.

Метод сбалансированной системы показателей (Balanced Scorecard) широко используется из-за своей многомерности. Он не только учитывает финансовые аспекты, но и даёт представление о внутренних бизнес-процессах, обучении и росте, а также об уровне удовлетворённости клиентов. Balanced Scorecard направлен на создание сбалансированного подхода к оценке, что способствует не только достижению финансовых результатов, но и устойчивому развитию компании.

Один из более специфических методов – управление на основе цепочки создания ценности. Он позволяет детально проанализировать каждый этап создания ценности для клиента. Этот анализ помогает понять, где создаётся наибольшая ценность и где теряются ресурсы, что, в свою очередь, способствует принятию обоснованных решений по оптимизации.

Метод ABC (Activity-Based Costing) – это система управленческого учёта, которая помогает точно определить, какие именно процессы и в какой степени потребляют ресурсы компании.

Благодаря точности этого метода можно детально проанализировать структуру издержек и понять не только сколько, но и на что конкретно тратится в рамках каждого процесса.

Нельзя забывать и о подходах, основанных на окупаемости инвестиций (Process Return on Investment, pro-ROI). Эти подходы акцентируют внимание на окупаемости инвестиций от изменений и улучшений бизнес-процессов. Процессное мышление предполагает, что оптимизация не всегда требует больших инвестиций, но каждый вложенный рубль должен



приносить реальную ощутимую пользу. Важную роль в оценке процессов играет анализ цепочки создания ценности, который выявляет все этапы процесса от начальной до конечной точки. Это позволяет сосредоточиться на создании ценности для клиента на каждом этапе взаимодействия с компанией.

Рассмотрим, как эти методологии могут быть применены на практике, взяв в качестве примера компанию «Центр КДМ», которая занимается продажей комплектующих для мебели через филиальную сеть, интернет-магазины и популярные маркетплейсы.

Эта компания сталкивается с классическими проблемами ритейла: управление запасами, клиентский сервис, логистика и интеграция между различными каналами продаж. Основными бизнес-целями являются ускорение обработки заказов, улучшение обслуживания клиентов и снижение затрат на логистику. Компания не раз сталкивалась с логистическими затруднениями: задержки в доставке товаров существенно влияли на удовлетворённость клиентов и, как следствие, на их лояльность. Причинами были неэффективная система распределения запасов между филиалами и недостатки в прогнозировании спроса. По итогу компания инвестировала в интегрированную систему управления цепочками поставок (SCM). Это позволило автоматизировать мониторинг запасов и повысить точность распределения товаров между филиалами и складскими площадками.

Используя KPI, компания разработала показатели для каждого канала продаж. В интернет-магазине и на маркетплейсах это скорость доставки, процент возвратов и уровень удовлетворённости клиентов. В филиалах особое внимание уделяется скорости обработки заказов и качеству обслуживания. Этот мониторинг позволил точно определить, какие участки требуют внимания: увеличилась скорость выполнения заказов в интернет-магазине, а также улучшились показатели по возвратам. Применение метода ABC показало, что наибольшие затраты приходятся на этапы хранения и перемещения товаров. Это подтолкнуло компанию к оптимизации складской логистики. Была проведена реструктуризация складских операций, которая позволила снизить затраты на хранение и перемещение товаров. Внедрение WMS (системы управления складом) упростило процесс управления запасами, повысив точность учёта и минимизировав человеческие ошибки.

Методы pro-ROI продемонстрировали быстрый возврат инвестиций в направление электронной коммерции. Разработан омниканальный подход к продажам, обеспечивающий единое управление всеми коммуникациями и взаимодействиями с клиентами через интернет-магазин, маркетплейсы и физические точки продаж. Это улучшило клиентский опыт, сделав его более целостным и бесшовным. Благодаря специальным предложениям и улучшенному UX/UI на сайте наблюдался рост продаж на онлайн-площадках.

Комплексный подход к оценке и оптимизации бизнес-процессов помог «Центр КДМ» добиться положительных изменений в оперативности и качестве обслуживания клиентов, что в конечном итоге улучшило финансовые показатели компании.

Таким образом, комплексное использование различных методов оценки и управления бизнес-процессами позволяет компании гибко реагировать на изменения во внешней среде, снижать затраты и повышать эффективность, что приводит к улучшению общего уровня конкурентоспособности на рынке.

