Бизнес-процестерді талдау және негізгі көрсеткіштер

Дәріс 5

Шаяхметова А.С., PhD, қауымдастырылған профессор
Жасанды интеллект және Big Data кафедрасы

2026-2027 оқу жылы

Дәріс жоспары

1. Бизнес-процестерді талдаудың мәні, мақсаты және негізгі бағыттары.

2. Бизнес-процестің негізгі көрсеткіштері: уақыт, шығын, сапа және өнімділік.

3. KPI және бизнес-процестің нәтижелілігі мен тиімділігін бағалау.

4. Проблемалық учаскелерді анықтау және бизнес-процестерді жетілдіру.

Дәрістің мақсаты

Бизнес-процестерді талдау әдістерін қарастыру және олардың ерекшеліктерін түсіну. Негізгі көрсеткіштердің (KPI) маңызын айқындау, оларды анықтау және есептеу тәсілдерін қарастыру. Талдау нәтижелері негізінде бизнес-процестердің тиімділігін бағалау және оларды жетілдіру дағдыларын қалыптастыру.

Бизнес-процестерді талдаудың мәні, мақсаты және негізгі бағыттары

Бизнес-процесті талдау дегеніміз не?

1. Процестің ағымдағы жағдайын жүйелі зерттеу.
2. Операциялар мен олардың өзара байланысын бағалау.
3. Проблемалар мен тиімсіз әрекеттерді анықтау.
4. Нәтижелілік пен тиімділікті арттыру мүмкіндіктерін табу.

Талдаудың негізгі мақсаттары

1. Процестің нақты орындалуын түсіну.
2. Уақыт пен шығындарды бағалау.
3. Қызмет сапасын анықтау.
4. Артық және қайталанатын операцияларды табу.
5. Клиент үшін құндылықты арттыру.

Талдаудың бастапқы негізі

1. Процестің AS-IS моделі.
2. Процесс паспорты мен регламенттер.
3. Операциялар тізімі.
4. Қатысушылар мен жауапкершілік.
5. Ақпараттық жүйелердегі нақты деректер.
6. Нәтижелілік көрсеткіштері.

Бизнес-процестерді талдау кезеңдері



Бизнес-процестің негізгі көрсеткіштері: уақыт, шығын, сапа және өнімділік

Шығын көрсеткіштері

1. Процестің жалпы құны.
2. Бір операцияның құны.
3. Бір өнім немесе қызмет бірлігіне кететін шығын.
4. Қайта өңдеу мен қателерді түзету шығындары.
5. Автоматтандырудан кейінгі үнем.

Сапа көрсеткіштері

1. Қатесіз орындалған операциялар үлесі.
2. Ақаулар саны.
3. Қайта өңдеу деңгейі.
4. Талаптарға сәйкестік пайызы.
5. Клиенттің қанағаттану көрсеткіші.

Өнімділік көрсеткіштері

1. Белгілі бір уақыт ішінде орындалған операциялар саны.
2. Бір қызметкерге шаққандағы нәтиже.
3. Ресурстарды пайдалану коэффициенті.
4. Өткізу қабілеті - процестің белгілі кезеңде өңдей алатын көлемі.

KPI және бизнес-процестің нәтижелілігі мен тиімділігін бағалау

KPI дегеніміз не?

KPI - негізгі нәтижелілік көрсеткіші.

1. Процестің мақсатқа жету деңгейін өлшеуге мүмкіндік береді.
2. KPI нақты, өлшенетін және басқарушылық шешімдер үшін пайдалы болуы тиіс.
3. Көрсеткіш процесс мақсаты мен ұйым стратегиясына байланысты таңдалады.

Негізгі көрсеткіштер (KPI) мысалдары

KPI	Сипаттамасы	Есептеу формуласы	Өлшем бірлігі
Цикл уақыты	Процестің толық орындалу уақыты	Соңғы уақыт – Бастапқы уақыт	сағат, күн
Шығындар	Процесті орындауға кететін шығындар	Жалпы шығындар	теңге
Сапа деңгейі	Қателерсіз орындалған операциялар үлесі	(Дұрыс орындалған операциялар / Жалпы операциялар) × 100%	%
Өнімділік	Белгілі бір кезеңде орындалған жұмыс көлемі	Жалпы нәтиже / Уақыт	бірлік, %
Қанағаттану деңгейі	Клиенттердің немесе пайдаланушылардың қанағаттануын бағалау	Сауалнама нәтижесі	балл, %

KPI негізінде процесті талдау сызбасы



KPI-ға қойылатын талаптар

1. Мақсатпен тікелей байланыс.
2. Өлшенетін болуы.
3. Түсінікті және бірмәнді болуы.
4. Деректердің қолжетімділігі.
5. Белгілі уақыт кезеңінде бағалануы.
6. Жауапты тұлғаның анықталуы.

Проблемалық учаскелерді анықтау және бизнес-процестерді жетілдіру.

Проблемалық учаскелерді анықтау

1. Ұзақ күту кезеңдері.
2. Қайталанатын операциялар.
3. Артық келісу сатылары.
4. Қателер мен қайта өңдеу.
5. Ақпараттың кешігуі.
6. Ресурстардың шамадан тыс жүктелуі.

Практикалық мысал

Мысал: клиент өтінімін өңдеу процесі.

1. Орташа цикл уақыты - 3 күн.
2. Негізгі кідіріс - келісу кезеңінде.
3. Өтінімдердің бір бөлігі қате деректерге байланысты қайта өңделеді.
4. Талдау нәтижесі: келісуді қысқарту және деректерді автоматты тексеру ұсынылады.

Қорытынды

1. Бизнес-процесті талдау оның нақты жағдайын бағалауға мүмкіндік береді.
2. Негізгі көрсеткіштер: уақыт, шығын, сапа және өнімділік.
3. KPI процестің мақсатқа жету деңгейін өлшейді.
4. Көрсеткіштерді өзара байланыста талдау маңызды.
5. Талдау нәтижелері процесті жетілдіру бойынша басқарушылық шешімдердің негізі болады.

Бизнес-процестерді талдау және негізгі көрсеткіштер

Дәріс 5