Пәні: Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Бизнес-үдерістердің реинжинирингі

Дәріс 3

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

2026-2027 оқу жылы

Дәріс жоспары

1. Реинжиниринг ұғымы, мақсаты және қағидалары
2. Реинжинирингті жүргізудің кезеңдері мен әдістері
3. Бизнес-үдерістерді қайта жобалау және цифрландыру
4. Реинжиниринг нәтижелерін бағалау және тәуекелдерді басқару

Дәрістің мақсаты

Бизнес-үдерістердің реинжинирингі ұғымын, оның мәнін, қағидаларын және кезеңдерін қарастыру, ұйым қызметін түбегейлі жақсартудағы рөлін түсіндіру және қолдану ерекшеліктерін анықтау. Бизнес-үдерістерді қайта жобалау арқылы олардың тиімділігін арттыру, шығындарды азайту және заманауи ақпараттық технологияларды қолдану мүмкіндіктерін меңгеру.

Реинжиниринг ұғымы, мақсаты және қағидалары

Реинжиниринг дегеніміз не?

1. Бизнес-үдерістерді түбегейлі қайта қарау және қайта жобалау тәсілі.
2. Мақсаты - ұйым қызметінің негізгі көрсеткіштерін елеулі жақсарту.
3. Қолданыстағы процесті аздап түзетумен шектелмейді.
4. Жұмыстың қалай және не үшін орындалатыны қайта бағаланады.

Реинжинирингтің негізгі мақсаттары

1. Шығындарды төмендету.
2. Операцияларды орындау уақытын қысқарту.
3. Өнім немесе қызмет сапасын жоғарылату.
4. Клиентке қызмет көрсетуді жақсарту.
5. Процестің жалпы нәтижелілігін арттыру.

Неліктен түбегейлі қайта қарау қажет?

1. Қалыптасқан ережелер өзгермейтін қағида ретінде қабылданбайды.
2. Әр операцияның қажеттілігі қайта қарастырылады.
3. Клиент үшін құндылығы бағаланады.
4. Жалпы нәтижеге қосатын үлесі анықталады.
5. Ұйымдық құрылым, жауапкершілік және ақпарат ағындары өзгеруі мүмкін.

Реинженирингтің негізгі қағидалары



1-қағида: толық бизнес-үдеріске бағытталу

1. Назар жеке функцияларға емес, толық бизнес-үдеріске аударылады.
2. Бірнеше бөлімде орындалатын операциялар бір нәтижеге бағытталған тұтас жүйе ретінде қарастырылады.
3. Артық келісулер мен қайталанатын жұмыстарды қысқартуға мүмкіндік береді.

2-қағида: тұтынушы үшін құндылық

1. Әр әрекет соңғы нәтижеге нақты үлес қосуы тиіс.
2. Құндылық қоспайтын операциялар қайта қарастырылады.
3. Клиентке қажетті нәтиже процесті жобалаудың негізгі бағдары болып табылады.

Реинжинирингтің басқа қағидалары

1. Жұмысты мүмкіндігінше орындалатын жерде және уақытта ұйымдастыру.
2. Ақпаратты бір рет енгізіп, әртүрлі бөлімдер мен жүйелерде қайта пайдалану.
3. Шешім қабылдауды жұмысты тікелей орындайтын қызметкерлерге жақындату.
4. Қайталанатын және қажетсіз операцияларды қысқарту.

Үздіксіз жетілдіру және реинжиниринг

ҮЗДІКСІЗ ЖЕТІЛДІРУ

- Кезең-кезеңмен өзгеріс
- Қолданыстағы процесті жақсарту
- Салыстырмалы түрде шағын өзгерістер
- Тұрақты жетілдіру

РЕИНЖИНИРИНГ

- Радикалдық өзгеріс
- Процесс логикасын қайта қарау
- Түбегейлі қайта жобалау
- Елеулі нәтижеге бағытталу

Реинжинирингті жүргізудің кезеңдері мен әдістері

Реинжинирингті жүргізудің кезеңдері



1-кезең: мақсаттар мен процестерді таңдау

1. Ұйымның стратегиялық мақсаттары анықталады.
2. Өзгерісті қажет ететін бизнес-үдерістер таңдалады.
3. Клиентке, шығынға, уақытқа немесе сапаға елеулі әсер ететін процестерге басымдық беріледі.
4. Күтілетін нәтижелер мен бағалау көрсеткіштері белгіленеді.

2-кезең: AS-IS моделін зерттеу

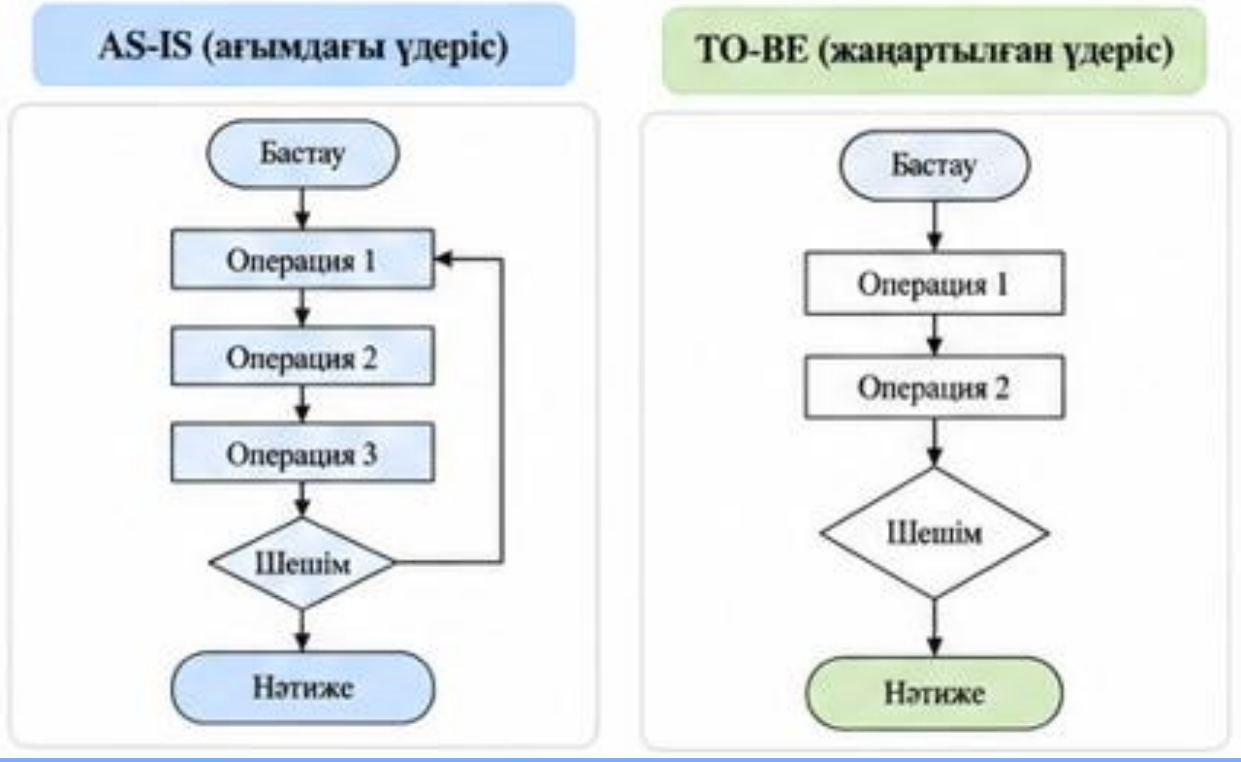
1. Процестің қатысушылары мен операциялары анықталады.
2. Ақпарат ағындары мен ресурстар зерттеледі.
3. Орындалу уақыты мен проблемалық учаскелер бағаланады.
4. Артық әрекеттер, қайталанулар, ұзақ күту және қажетсіз келісулер анықталады.

3-кезең: ТО-ВЕ үдерісін жобалау

1. Операциялар біріктірілуі немесе жойылуы мүмкін.
2. Орындалу реті өзгертіледі.
3. Жауапкершілік қайта бөлінеді.
4. Автоматтандыру енгізіледі.
5. Жаңа модель уақыт, шығын, сапа және өнімділік бойынша бағаланады.

AS-IS және TO-BE модельдерін қолдану

AS-IS және TO-BE модельдері



4-кезең: жаңа үдерісті енгізу

1. Қызметкерлердің міндеттері нақтыланады.
2. Ақпараттық жүйелер бейімделеді.
3. Регламенттер жаңартылады.
4. Персонал оқытылады.
5. Жаңа жұмыс тәртібі ұйым қызметіне енгізіледі.

5-кезең: нәтижелерді бақылау

1. Бастапқы және жаңа көрсеткіштер салыстырылады.
2. Процестің орындалу уақыты бағаланады.
3. Шығын, сапа және өнімділік талданады.
4. Күтілетін нәтижеге жету дәрежесі анықталады.
5. Қажет болса, қосымша өзгерістер енгізіледі.

Реинжиниринг және модельдеу

1. AS-IS және TO-BE модельдерін көрнекі көрсету маңызды.
2. BPMN процестегі оқиғалар, әрекеттер және ағындарды көрсетеді.
3. IDEF0 функциялар, кірістер, шығыстар, басқару және механизмдерді сипаттайды.
4. EPC және блок-схемалар да қолданылуы мүмкін.
5. Модель өзгерістердің ықтимал әсерін алдын ала бағалауға көмектеседі.

Бизнес-үдерістерді қайта жобалау және цифрландыру

Бизнес-үдерістерді қайта жобалау және цифрландыру

Бизнес-үдерістерді қайта жобалау - ұйым қызметіндегі тиімсіз операцияларды анықтап, оларды оңтайландыру және жаңа тиімді жұмыс моделін қалыптастыру үдерісі. Цифрландыру заманауи ақпараттық технологиялар мен автоматтандырылған жүйелерді енгізу арқылы бизнес-үдерістердің орындалуын жеделдетуге, шығындарды азайтуға және ақпарат алмасуды жақсартуға мүмкіндік береді. Бизнес-үдерістерді қайта жобалау мен цифрландыруды кешенді қолдану ұйымның өнімділігін арттырып, басқару сапасын жақсартуға және бәсекеге қабілеттілігін күшейтуге ықпал етеді.

Реинжинирингке дейін және кейінгі нәтижелердің салстырмалы кестесі

Көрсеткіш	Реинжинирингке дейін (AS-IS)	Реинжинирингтен кейін (TO-BE)
Процестің ұзақтығы	10 күн	3 күн
Операциялар саны	8	4
Құжат айналымы	Қағаз түрінде	Электронды түрде
Шығындар	Жоғары	Төмен
Қателіктер саны	Көп	Аз
Тұтынушының қанағаттануы	Орташа	Жоғары

Реинжиниринг нәтижелерін бағалау және тәуекелдерді басқару

Реинжиниринг нәтижелерін бағалау және тәуекелдерді басқару

Реинжиниринг нәтижелерін бағалау - бизнес-үдерістерді қайта жобалаудан кейінгі тиімділікті, шығындардың азаюын, жұмыс жылдамдығын және қызмет көрсету сапасын негізгі көрсеткіштер (KPI) арқылы талдау үдерісі. Тәуекелдерді басқару реинжинирингті жүзеге асыру барысында туындайтын қаржылық, технологиялық, ұйымдастырушылық және кадрлық қауіптерді анықтауға, бағалауға және оларды төмендету шараларын әзірлеуге бағытталған. Реинжиниринг нәтижелерін жүйелі бақылау және тәуекелдерді тиімді басқару ұйымның тұрақты дамуын қамтамасыз етіп, енгізілген өзгерістердің нәтижелілігін арттыруға мүмкіндік береді.

Артықшылықтар мен тәуекелдер

АРТЫҚШЫЛЫҚТАР

- Уақытты қысқарту
- Шығынды азайту
- Сапаны арттыру
- Басқару деңгейлерін оңтайландыру
- Клиентке қызмет көрсетуді жақсарту

ТӘУЕКЕЛДЕР

- Қызметкерлер қарсылығы
- Мақсаттарды дұрыс анықтамау
- Басшылық қолдауының жеткіліксіздігі
- IT енгізудегі қиындықтар
- Жаңа процестің нақты жағдайға сәйкес келмеуі

Қорытынды

1. Реинжиниринг бизнес-үдерістерді түбегейлі қайта жобалауға бағытталған.
2. Негізгі бағдар - клиент үшін құндылық және процестің толық нәтижесі.
3. AS-IS проблемаларды анықтауға, TO-BE жаңа процесті жобалауға мүмкіндік береді.
4. Ақпараттық технологиялар жаңа жұмыс тәсілдерін іске асырудың маңызды құралы.
5. Нәтиже уақыт, шығын, сапа және өнімділік көрсеткіштері арқылы бағаланады.

Бизнес-үдерістердің реинжинирингі

Дәріс 3