

СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА

О.В. Кривенко, канд. техн. наук, доцент ГВУЗ «ПГТУ»,
А.В. Кириленко, ст. гр. КИ-12-М

Бизнес-процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности (подпроцессов), преобразующих входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.

Бизнес-моделирование представляет собой процесс разработки различных бизнес-моделей предприятия (стратегия, процессы, оргструктура, ресурсы и т.п.) с целью формализации и оптимизации деятельности предприятия.

Бизнес-модель – это формализованное описание (графическое, табличное, в некоторых случаях текстовое, либо в нотации специализированного программного продукта) определенного аспекта или сферы деятельности предприятия. Например, модели бизнес-процессов, модели оргструктуры, модели библиотек документов и т.п. Банки по мере своего роста осознают выгоду и важность формализации своей деятельности и, следовательно, построения бизнес-модели. Для каждого банка, имеющего отличия от остальных, можно выделить общие элементы в управлении и функционировании, схожие для всех банков. Наиболее оптимальный вариант для построения и использования бизнес-моделей – в нотациях специализированного программного продукта: комбинация графики, таблиц и текста. Комплексная бизнес-модель банка – совокупность бизнес-моделей, которая охватывает большинство основных сфер деятельности и систем управления в банке. Использование бизнес-модели позволяет банку: значительно снизить затраты на оптимизацию деятельности банка и его развитие; внедрить в деятельность банка успешные практики из банковской отрасли; повысить качество банковского сервиса и внутренней деятельности банка; повысить оперативность и качество принимаемых управленческих решений. В соответствии с основными системами управления в банке бизнес-модель банка включает 5 групп бизнес-моделей: стратегическое управление, управление бизнес-процессами, управление персоналом и оргструктурой, управление качеством, объекты деятельности и ресурсы. Бизнес-модели группы «Стратегическое управление» формализуют элементы стратегического управления банка. Основные элементы бизнес-моделей данной группы – стратегия, бизнес-направление, стратегическая цель и показатель. Бизнес-модели группы «Управление бизнес-процессами» формализуют бизнес-процессы банка, все, что в них циркулирует (документы, материальные потоки и т.д.) и все, что с ними связано (структурные звенья, показатели и т.д.).

Основные элементы бизнес-моделей данной группы – процесс / функция, событие, связь (стрелка), операторы (условие, И, ИЛИ, исключающее ИЛИ), потоки (входы-выходы), ссылки (внешние, междиаграммные) и операционные ресурсы. Бизнес-модели группы «Управление персоналом и оргструктурой» формализуют организационную структуру банка, правила подчинения подразделений и должностей, делегирование полномочий, распределение ответственности и функций структурных звеньев в бизнес-процессах, компетенции и характеристики структурных звеньев. Основные элементы бизнес-моделей данной группы – подразделение, должность и бизнес-роль. Бизнес-модели группы «Управление качеством» формализуют стандарты, требования, показатели, записи, результаты аудитов и другие материалы, которые используются при управлении качеством в банке. Основные элементы бизнес-моделей данной группы – стандарт / требование, показатель качества и фактор (проблема / отклонение / причина). Бизнес-модели группы «Объекты деятельности и ресурсы» формализуют объекты деятельности и ресурсы, которые используются в других группах бизнес-моделей и при решении различных задач банка (организация документооборота, автоматизация, инвентаризация и т.д.). Основные элементы бизнес-моделей данной группы – документ (или информационный поток), информационная система (программный продукт, модуль), материальный ресурс (или материальный поток) и операционный ресурс. Для работы с бизнес-моделями предназначены специальные программные продукты класса «Бизнес-моделирование».

Разработка бизнес-модели осуществлена с использованием профессионального программного продукта бизнес-моделирования «Business Studio». На рынке программных продуктов бизнес-моделирования также есть и другие решения, которые по некоторым критериям уступают «Business Studio». Среди них: «ARIS», «Бизнес-Инженер», «AllFusion Process Modeler», «IBM WebSphere Business Modeler», «QPR Collaborative Suite» и др. Среди программных продуктов начального уровня для построения бизнес-моделей используют MS Visio и MS Word, но при увеличении сложности и количества бизнес-моделей уже необходимо использовать профессиональные продукты бизнес-моделирования.

Таким образом, разработка и использование в банке бизнес-модели является одним из основных факторов успеха, который способствует развитию банка, повышению эффективности работы сотрудников, функционирования бизнес-процессов и реализации стратегических целей.
