

Как меняется роль операционной эффективности

Вице-президент ABPMP Russia
Коптелов Андрей Константинович
a@koptelov.info

Отчёт Comindware и PEX 2024

Как меняется роль операционной эффективности



Comindware®

PEX
OPERATIONAL
NETWORK

The Process Excellence (PEX) Network

- The Process Excellence (PEX) Network — глобальное сообщество, включающее более 190,000 BPM-профессионалов и руководителей, которые хотят улучшить свой бизнес благодаря реализации процессного подхода к управлению и совершенствованию операционной деятельности компании
- Миссия PEX Network состоит в том, чтобы вдохновлять членов сообщества и предоставлять им доступ к лучшим практикам и советам по использованию инструментов, методологий и технологий для достижения актуальных целей бизнеса.



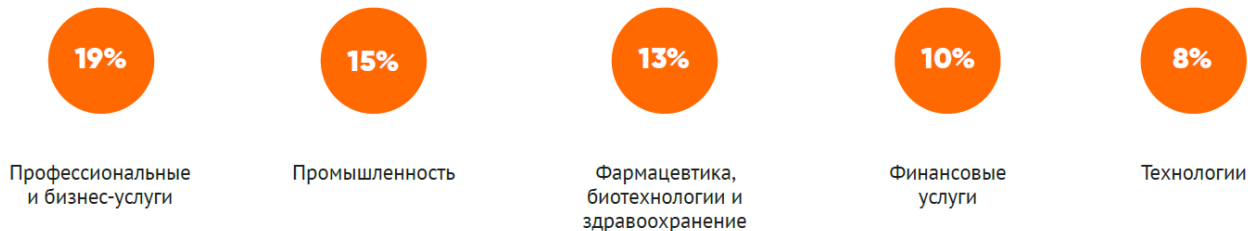
Insight and Inspiration for
Process Professionals



Comindware®

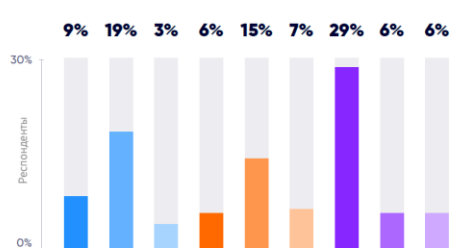
Данные о респондентах

ТОП-5 отраслей среди представленных



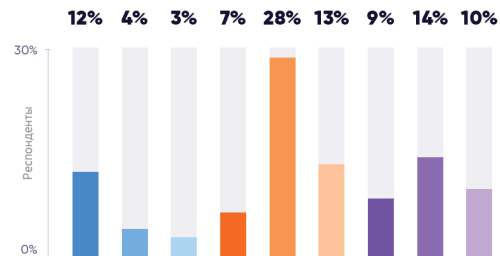
В каком регионе находится Ваша организация?

- Африка
- Азия
- Австралия/Новая Зеландия
- Центральная/Южная Америка
- Европа
- Ближний Восток
- Северная Америка
- Великобритания/Ирландия
- По всему миру

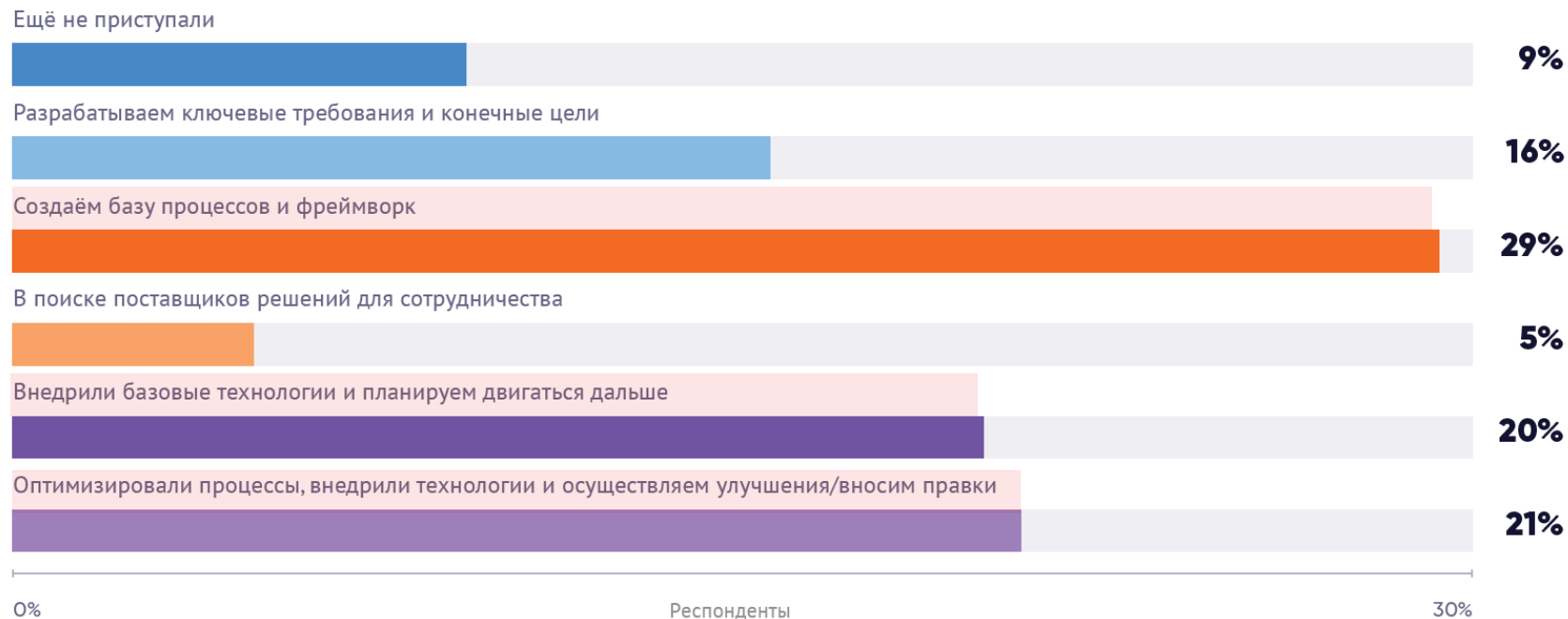


К какой из перечисленных областей относится Ваша должность в организации?

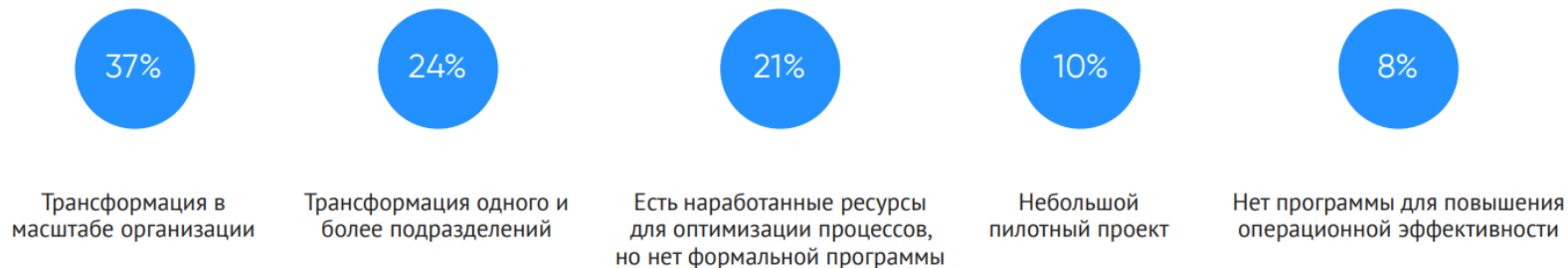
- Бизнес-подразделение
- Управление изменениями
- Работа с пользовательским опытом
- ИТ
- Управление операционной эффективностью
- Операционный менеджмент
- Управление процессами
- Управление цифровой трансформацией
- Другое



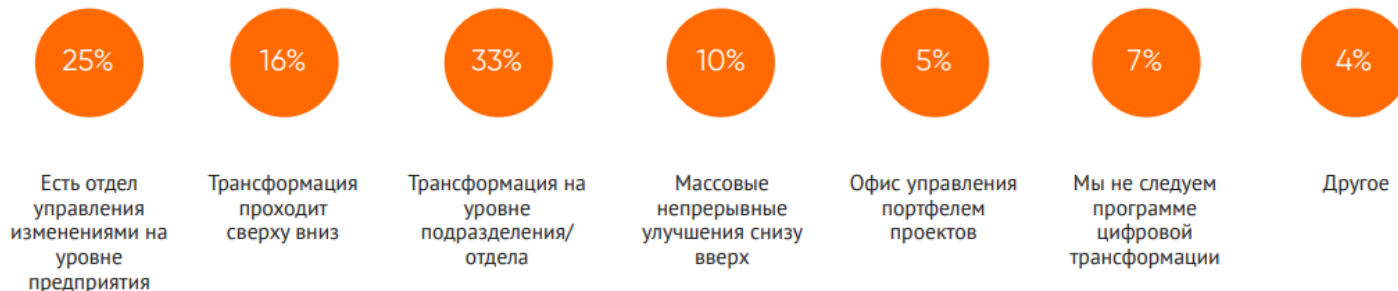
На каком этапе цифровой трансформации сейчас находится Ваша организация?



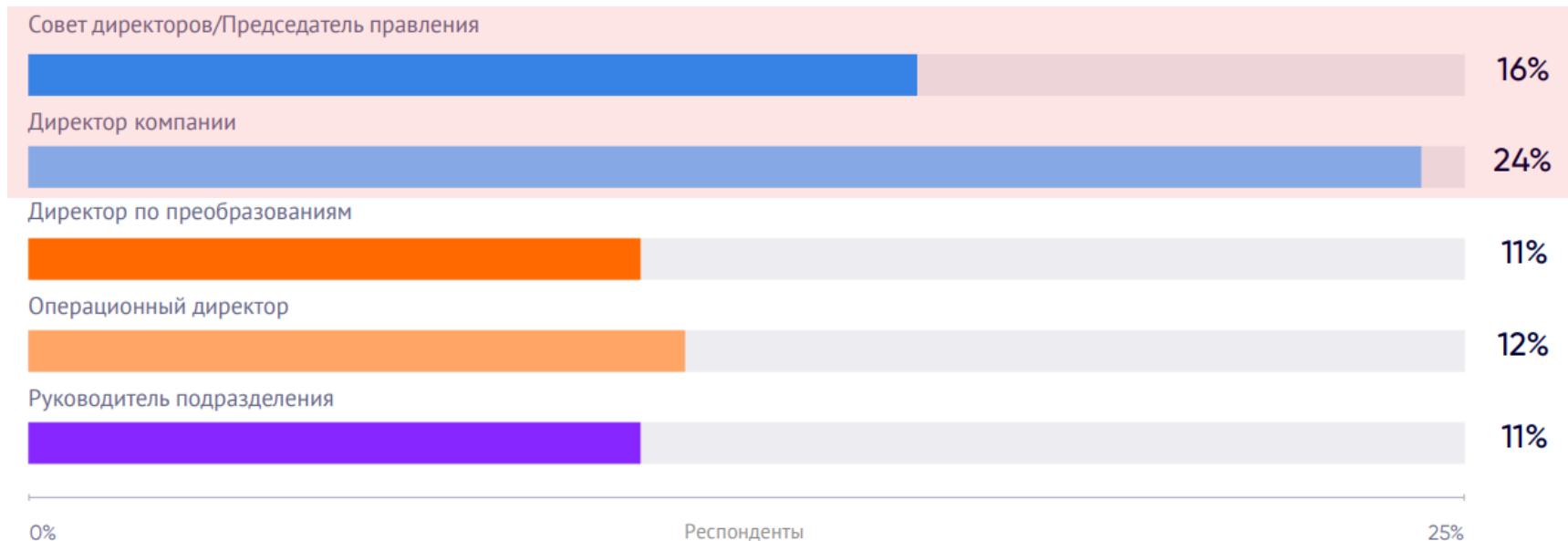
Что из перечисленного лучше всего описывает текущий масштаб (начиная с 2023 года) трансформации бизнеса и повышения операционной эффективности в Вашей организации?



Как с точки зрения организационной структуры в Вашей организации проходят преобразования?

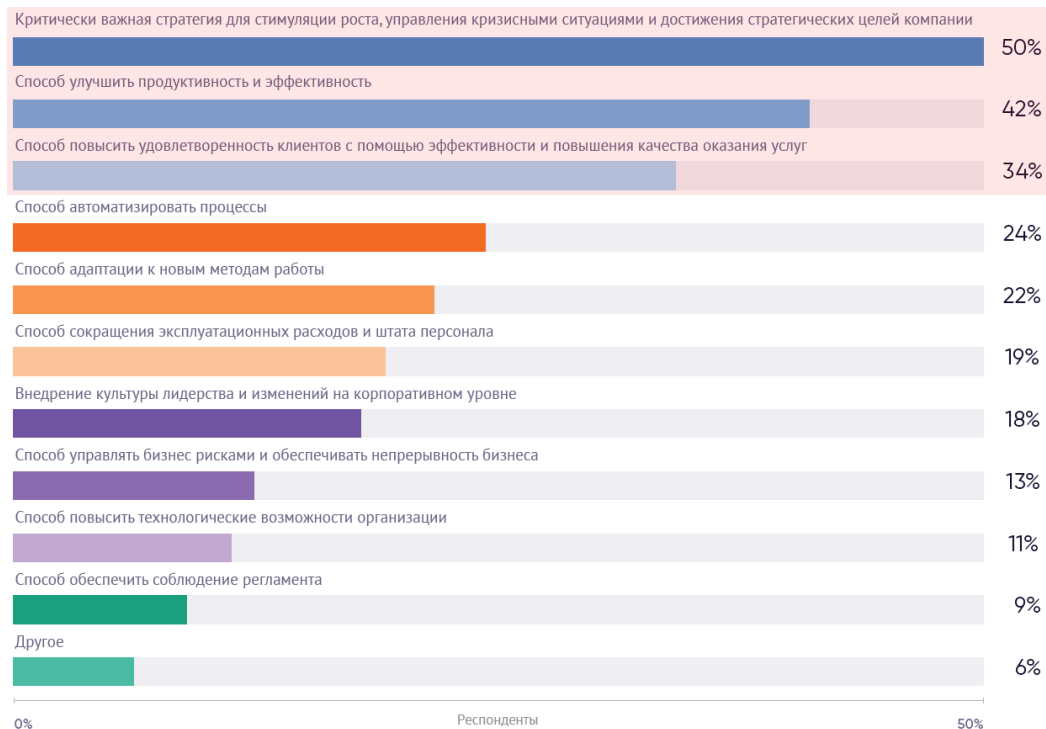


Кто в Вашей организации является основным инвестором программы бизнес-трансформации?



Как Ваша организация понимает операционную эффективность и/или бизнес-трансформацию?

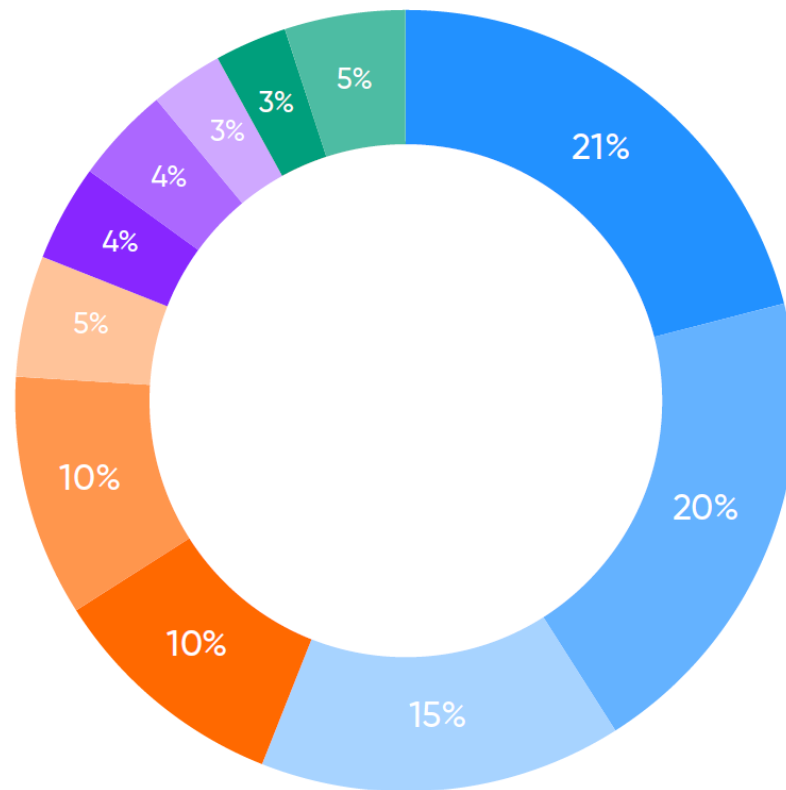
- **Критически важная стратегия для стимуляции роста, управления кризисными ситуациями и достижения стратегических целей компании**
- **Способ улучшить продуктивность и эффективность**
- **Способ повысить удовлетворенность клиентов с помощью эффективности и повышения качества оказания услуг**



Что является основным критерием успешности повышения операционной эффективности и проведения бизнес-трансформации в Вашей организации?

- Повышение производительности/эффективности
- Сокращение расходов
- Рост выручки

- Привлечение и удержание клиентов
- Повышение удовлетворённости клиентов
- Завершение ряда проектов
- Продуктивность сотрудников
- Сокращение операционных рисков
- Вовлечённость сотрудников
- Преодоление трудностей
- Другое

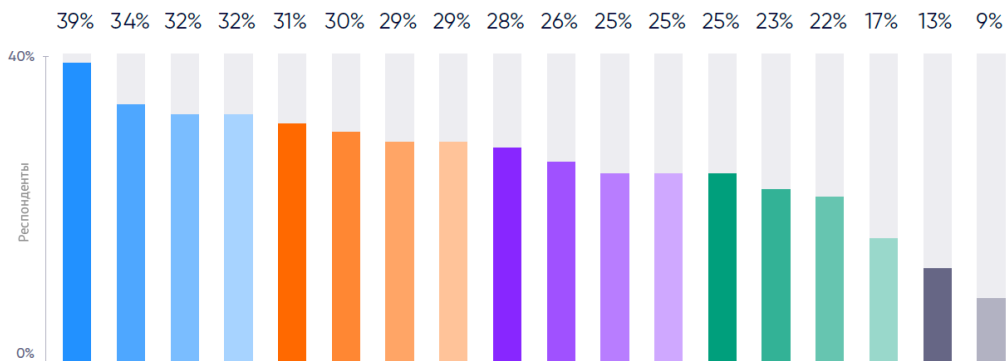


На чём вы планируете сосредотачивать усилия в ближайший год?

- **Формирование культуры цифровой трансформации**
- **Выстраивание бизнес-процессов совместно с информационными технологиями**
- Клиенто-ориентированность в управлении процессами
- Моделирование/документирование бизнес-процессов
- Построение сквозной архитектуры процессов

- Формирование культуры цифровой трансформации
- Выстраивание бизнес-процессов совместно с информационными технологиями
- Клиентоориентированность в управлении процессами
- Моделирование/документирование бизнес-процессов
- Построение сквозной архитектуры процессов
- Разработка стратегии управления изменениями
- Agile-трансформация
- Перепроектирование показателей KPI
- Развитие лидерских качеств

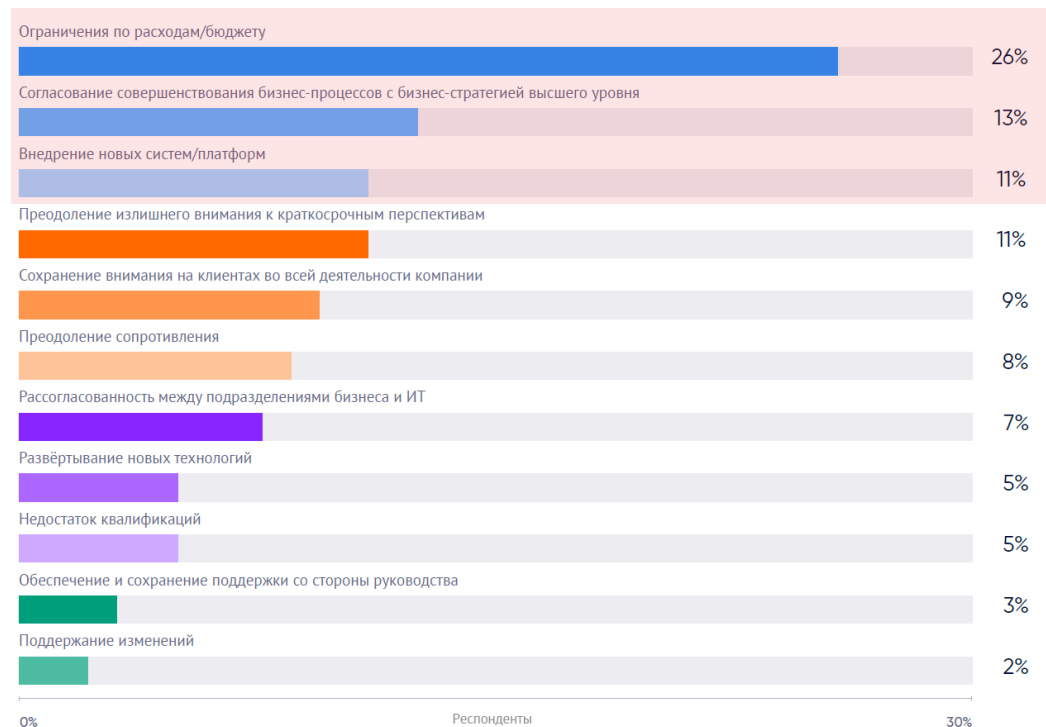
- Стратегическое использование технологий
- Внедрение инноваций
- Интеграция данных в процесс
- Удержание талантливых кадров
- Процессное управление, сфокусированное на знаниях компании
- Внедрение методологий для управления процессами
- Реструктуризация/перепроектирование операционной модели
- Реструктуризация/перепроектирование организационной структуры
- Создание автономных систем или предприятий



Участники опроса могли выбрать более одного варианта ответа

Какой вы видите основную трудность на пути повышения операционной эффективности и цифровой трансформации компании в ближайший год?

- Ограничения по расходам/бюджету
- Согласование совершенствования бизнес-процессов с бизнес-стратегией высшего уровня
- Внедрение новых систем/платформ



Участники опроса могли выбрать более одного варианта ответа

Какие методологии и решения вы применяете для проектов по оптимизации операционных расходов?

- Управление изменениями
- Бизнес-анализ и анализ данных
- Бережливое производство
- Реинжиниринг бизнес-процессов
- Цифровая трансформация
- Шесть Сигм
- Гибкая методология разработки (Agile)
- Методология и решения процессного подхода (BPM)
- Автоматизация технологических процессов
- Моделирование процессов/ построение карт



Участники опроса могли выбрать более одного варианта ответа

В какие решения вы планируете инвестировать для стимуляции операционной эффективности и программ трансформации в ближайший год?

41% Бизнес-анализ и анализ данных

35% Искусственный интеллект

33% Цифровая трансформация

31% Автоматизация рабочих процессов (workflow)

28% Моделирование процессов/ построение карт

26% Процессный подход (BPM)

24% Культурная трансформация

22% Вовлеченность сотрудников

20% Внедрение цифровых технологий

20% Консалтинг в области совершенствования процессов

19% Консалтинг в области бизнес-трансформации

19% Роботизированная автоматизация процессов (RPA)

18% Интеллектуальная автоматизация

18% Анализ процессов

16% Low-code/No-code автоматизация

16% Интеллектуальный анализ бизнес-процессов (Process intelligence)

14% Интеллектуальное решение для управления документами

11% Построение цифрового двойника и решение для моделирования процессов

10% Гиперавтоматизация

8% Физические роботы и автоматизация

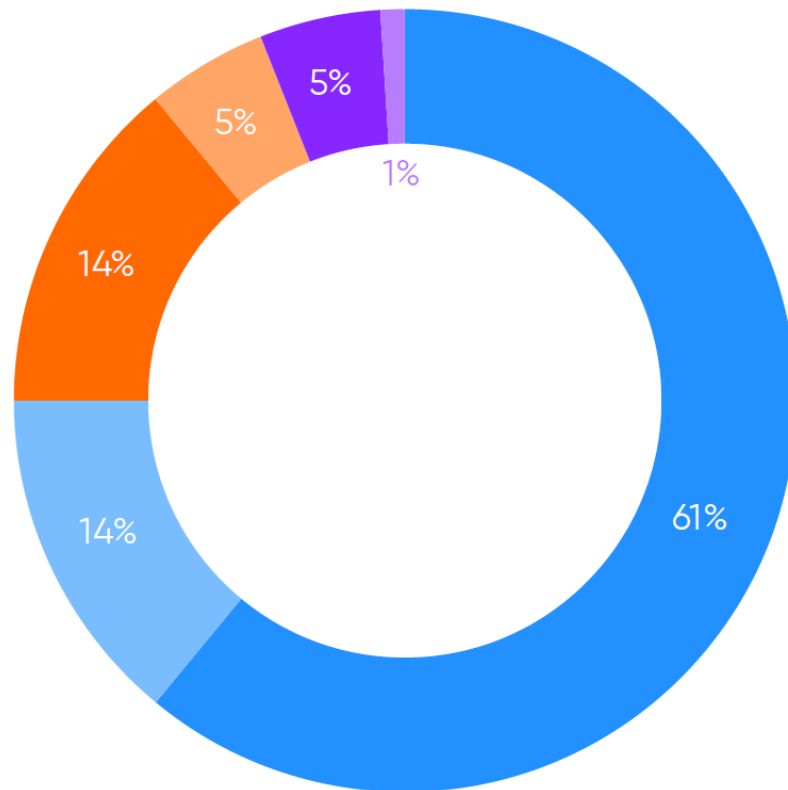
5% Метавселенная (бесшовное соединение опыта)

5% Обработка неструктурированных данных

2% Другое

Применяется ли в Вашей организации искусственный интеллект для достижения целей операционной эффективности и трансформации бизнеса?

- Потенциальное использование ИИ в проектах было обсуждено, но ещё не опробовано
- Компания находится на стадии разработки пилотного проекта с применением ИИ
- Компания запустила как минимум один проект с использованием ИИ
- Компания поддерживает функционирование одного проекта с использованием ИИ
- Компания реализовала несколько успешных проектов с ИИ
- Компания систематически применяет ИИ в проведении изменений

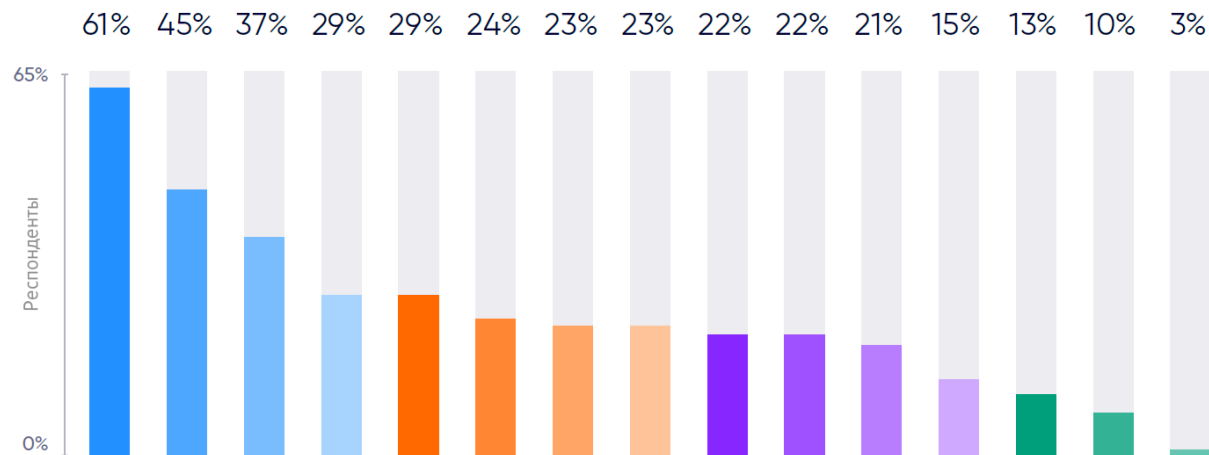


Какие методы анализа данных Ваша команда применяет для достижения целей операционной эффективности и трансформации бизнеса?

- BI-дашборд
- Визуализация данных
- Клиентский анализ
- Анализ опыта сотрудников
- Интеллектуальный анализ бизнес-процессов (Process intelligence)

- Анализ данных о продажах и маркетинге
- Описательный анализ
- Планирование ресурсов предприятия/ERP-анализ
- Анализ ИТ
- Прогнозная аналитика

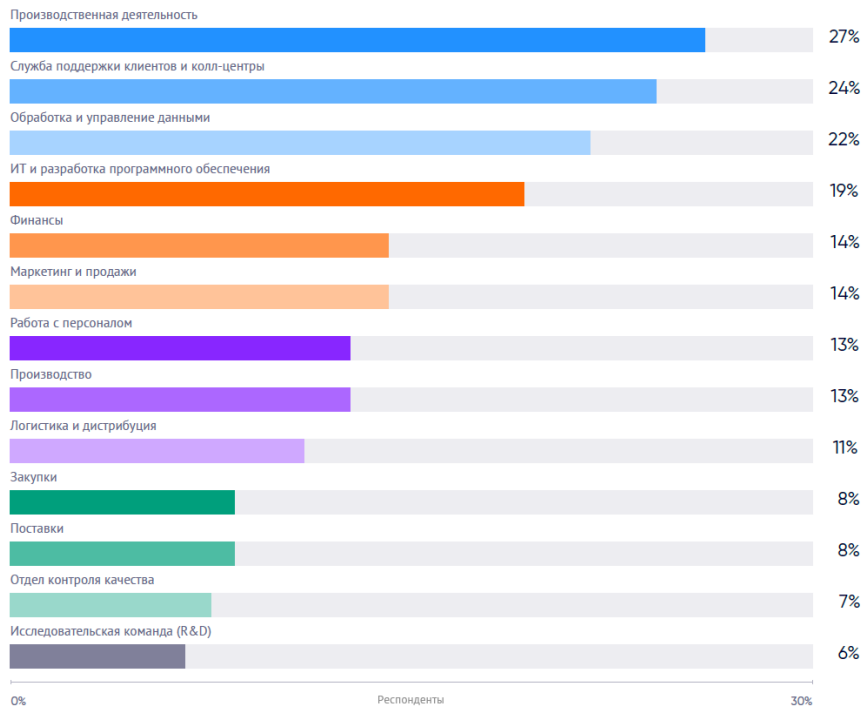
- Диагностическая аналитика
- Промышленная аналитика
- Анализ тональности
- Предписывающая аналитика
- Другое



Участники опроса могли выбрать более одного варианта ответа

В каких областях Ваша организация в настоящее время использует ИИ для достижения операционной эффективности и целей трансформации?

- Производственная деятельность
- Служба поддержки клиентов
- Обработка и управление данными
- ИТ и разработка ПО
- Финансы
- Маркетинг и продажи
- Работа с персоналом
- Производство
- Логистика и дистрибуция
- Закупки
- Поставки
- Отдел контроля качества
- Исследовательская команда (R&D)



Участники опроса могли выбрать более одного варианта ответа

Конкурс BPM-проект года

- Проводится уже несколько лет
- Является основным проектом ABPMP Russia
- Поддерживается Аналитическим Центром при Правительстве РФ и Сколково
- Все защиты идут открыто и записываются на видео
- Все документы доступны
- Независимое жюри
- Прозрачная система оценок
- Торжественная процедура награждения
- Много лидеров рынка участвовало и участвует



Коптелов Андрей Константинович

- Эксперт в области управления бизнес-процессами
- Более 20 лет специализации в процессном управлении
- Более 60 завершенных проектов в области оптимизации процессов и внедрения информационных систем
- Более 150 выступлений на конференциях, более 200 публикаций
- Бизнес-тренер MBA, EMBA, DBA в бизнес-школах: ИБДА РАНХИГС, ВШЭ, Синергия, МИИТ
- Директор программ проф. переподготовки ВШЭ
- Бизнес-тренер в IBS Training, IT Expert
- Вице-президент АВРМР Russia
- CEO Школы бизнес-анализа Андрея Коптелова (ANALYST.SU)



koptelov.info

analyst.su