

Бизнес-процесс (Business process)

Система последовательных, целенаправленных и регламентированных видов деятельности, в которой посредством управляющего воздействия и при поддержке определенных ресурсов входы процесса преобразуются в выходы (результаты), представляющие ценность для предприятия или потребителей.

Главным свойством бизнес-процесса является то, что он состоит из конечной и взаимосвязанной последовательности действий, которая определяется отношениями, мотивами, ограничениями и ресурсами внутри конечного множества субъектов и объектов, объединяющихся в систему с целью получения конкретного результата, отчуждаемого или потребляемого ей же самой.

Выделяют три вида бизнес-процессов:

- **Управляющие** — управляют деятельностью компании, например, стратегический менеджмент, управление взаимоотношениям с клиентами и т.д.
- **Операционные** — составляют основную деятельность компании и формируют большую часть ее доходов. Примерами операционных бизнес-процессов являются проектирование, снабжение, производство и т.д.
- **Поддерживающие** — обслуживают основные виды деятельности, например, бухгалтерский учет, планирование, техническая поддержка, административно-хозяйственная деятельность и т.д.

В сфере информационных технологий бизнес-процесс может рассматриваться как информационный (последовательность работ), относящийся к производственно-хозяйственной деятельности предприятия и обычно ориентированный на создание новой стоимости. Например, компания может сознательно организовать информационный бизнес-процесс своего основного производства.

Он включает в себя иерархию взаимосвязанных функциональных действий, реализующих одну (или несколько) целей предприятия в его информационной системе. Например, управление производственным процессом, его анализ, обеспечение ресурсами и т.д.