

Реинжиниринг как фактор повышения качества

Ясюченя О.В.

Белорусский национальный технический университет

Реинжиниринг - фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование деловых процессов для достижения резких, скачкообразных улучшений главных современных показателей деятельности компании, таких, как стоимость, качество, сервис и темпы.

Реинжиниринг дает более высокие результаты в тех областях деятельности, для которых характерны следующие особенности:

- работа по индивидуальным заказам, требующая высокой степени приспособляемости базового бизнес-процесса к потребностям клиентов;
- нерациональность организационной структуры, запутанность документооборота, вызывающие лишние операции и дублирование операций бизнеса;
- диверсификация товаров и услуг (ориентация на различные сегменты рынка), вызывающая многообразие бизнес-процессов;
- малая степень внедрения новых технологий (инновационных проектов), затрагивающих все основные процессы организации;
- большая сложность бизнес-процесса, в котором допускаются неопределенности вследствие недостаточной формализованности правил принятия решений;
- многообразие кооперативных связей с партнерами организации и поставщиками материалов, обуславливающих альтернативность построения бизнес-процесса.

Реинжиниринг не применяется в тех случаях, когда необходимо получить улучшение, увеличение некоторых показателей деятельности организации на 10-15%. В этих случаях используют более традиционные методы, применение которых не сопряжено с кардинальными изменениями и значительным риском.