

**Рейнжиниринг бизнес-процессов
логистической компании ООО «Фабеас»**

Самойлова А.Г., Рубан Я.А.

Полоцкий государственный университет

Основная цель группы компаний «Фабеас» – действуя на разных рынках, взаимодействуя с различными контрагентами, предоставить клиенту максимально полный, комфортный, качественный, оптимальный по стоимости комплекс логистических услуг. В виду сложной специфики деятельности ООО «Фабеас» и большого перечня предоставляемых услуг, необходимо четко контролировать правильность и слаженность бизнес-процессов. До сих пор, фактически, господствовал функциональный подход. Но выполняя свои узкоспециальные задачи, сотрудники перестают видеть конечные результаты труда всего предприятия и осознавать свое место в общей цепочке. Конфликт интересов – еще одна большая проблема, порожаемая природой функциональной организации труда. Для разрешения подобных ситуаций используется специальный язык описания бизнес-процессов. Он позволяет описывать существующие процессы («как есть»), а также создавать модели будущего («как надо»). Модель включает в себя описание всех составляющих процесса – функции, ресурсы, участников, цели, информацию, результаты, события, направление и последовательность действий, – таким образом отражая существующую реальность или представление о ней в будущем. Описание имеет многоуровневую структуру, что обеспечивает системность, структурную взаимосвязанность. Действия всех подразделений и сотрудников, выполняющих свои обязанности в соответствии с такой моделью, отлажены, скоординированы и направлены в русло общего процесса для достижения общего результата. На ООО «Фабеас» проведен рейнжиниринг бизнес-процесса «Предоставление логистических услуг».

Для того чтобы обеспечить нормальное функционирование бизнес-процессов, сделано документальное закрепление обязанностей и алгоритмов действий оперативных сотрудников (специалист продаж логистических услуг и экспедитор транспортный) в виде регламентов. А для анализа деятельности сотрудников и с целью эффективной мотивации разработана система показателей, а именно: KPI (Key Performance Indicators) – измеримые показатели результативности работы персонала, что позволит четко сформулировать действия каждого сотрудника, определить границы ответственности и связь с другими подразделениями и службами компании.