

ТЕХНОЛОГИИ И МЕТОДЫ АНАЛИЗА И ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ – 1 ДЕНЬ

Цель курса:

Получить апробированные, практические знания по анализу и оптимизации бизнес-процессов.

Пройдя обучающий курс, участники смогут:

- Проводить сбор информации по бизнес-процессу, проводить интервью с бизнес-экспертами и исполнителями операций в процессах;
- Проводить анализ бизнес-процесса с использованием различных технологий и методов (более 12 различных технологий);
- Улучшать бизнес-процесс, формировать гипотезы и предложения по улучшениям;
- Реализовывать проекты по анализу и оптимизации процессов.

Содержание:

- Бизнес-процесс и процессный подход к управлению организацией: понимание бизнес-процесса, жизненный цикл по анализу, моделированию, оптимизации, автоматизации и управлению бизнес-процессами.
- Идентификация процессов. Организация проектов по анализу и оптимизации бизнес-процесса.
- Технологии анализа и оптимизация текущих бизнес-процессов (AS IS):
 - Как проводить интервью и собирать информацию о выполнении бизнес-процесса;
 - Анализ логики выполнения процесса;
 - Анализ цепочки создания ценности, операций предоставляющих ценность;
 - Анализ распределения (делегирования) полномочий;
 - Анализ количества операций проверок и контроля;
 - Анализ длительности цикла процесса;
 - Анализ статистических показателей на выходе процесса, анализ вариабельности результата;
 - Анализ стоимостных параметров процесса;
 - Анализ ресурсного окружения функций;
 - Анализ рисков процесса;
 - Анализ уровня автоматизации, трудозатрат сотрудников.
- Технология Process Mining. Анализ, оптимизация и контроль процессов с использованием Process Mining.
- Анализ клиентского пути. Customer Journey Map (CJM).
- Переход к моделям TO BE. Внедрение целевых процессов. Управление организационными изменениями

«Средний» уровень сложности.

Целевая аудитория:

- Руководители всех уровней управления, предприниматели (для изучения технологий и способов управления и оптимизации бизнес-процессов)
- Ключевые бизнес-эксперты (сотрудники, занимающиеся оптимизацией бизнес-процессов в организации)
- Консультанты и бизнес-аналитики
- Менеджеры проектов

Программа обучения:

Продолжительность: 8,5 рабочих часов

Время	Тема
10.00 – 10.10	Знакомство. Введение, цели и задачи курса.

10.10 – 10.40	Бизнес-процесс и процессное управление. Процессная зрелость. Оптимальная модель процессного управления.
10.40.– 11.10	Жизненный цикл по анализу, моделированию, оптимизации, автоматизации и управлению бизнес-процессами. Детализация этапов ЖЦ.
11.10.- 11.30	Идентификация процессов. Постановка целей по оптимизации бизнес-процессов. Организация проекта.
<i>11.30 – 11.45</i>	<i>Перерыв</i>
11.45 – 12.10	Упражнение: Ставим цели по оптимизации процесса в ваших проектах. Определяем этапы реализации проекта по оптимизации процессов. Обсуждение результатов.
12.10 – 12.30	Как проводить интервью и собирать информацию о выполнении бизнес-процесса
12.30 – 12.50	<ul style="list-style-type: none"> o Анализ логики выполнения процесса; o Анализ цепочки создания ценности, операций предоставляющих ценность; o Анализ распределения (делегирования) полномочий
12.50- 13.15	Упражнение: Анализ бизнес-процесса с использованием изученных технологий
<i>13.15 – 14.00</i>	<i>Перерыв на обед</i>
14.00 – 14.40	<ul style="list-style-type: none"> o Анализ количества операций проверок и контроля; o Анализ длительности цикла процесса; o Анализ статистических показателей на выходе процесса, анализ вариабельности результата;
14.40 – 15.10	Упражнение: Анализ бизнес-процесса с использованием изученных технологий
15.10 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> o Анализ стоимостных параметров процесса; o Анализ ресурсного окружения функций
16.00 - 16.30	Упражнение: Анализ бизнес-процесса с использованием изученных технологий
<i>16.30 – 16.45</i>	<i>Перерыв</i>
16.45 – 17.00	<ul style="list-style-type: none"> o Анализ рисков процесса; o Анализ уровня автоматизации, трудозатрат сотрудников
17.00 – 17.10	Технология Process Mining. Анализ, оптимизация и контроль процессов с использованием Process Mining.
17.10 – 17.50	Анализ клиентского пути. Customer Journey Map (CJM).
17.50 - 18.30	Переход к моделям TO BE. Внедрение целевых процессов. Управление организационными изменениями
<i>18.30</i>	<i>Завершение обучения</i>

Дополнительно:

- Обучение проводится в группе, он-лайн (возможно проведение очного обучения, по запросу заказчика);
- Раздаточный материал предоставляется в электронном виде;
- По итогам обучения выдается образовательный сертификат о прохождении курса