

Тренинг
«Внедрение Системы управления бизнес-процессами»
В.В. Репин, к.т.н., доцент, член АВРМР Russian Chapter, автор 10 книг по бизнес-процессам.

1-й день

9:30 – 11:00 Тема 1. Система управления бизнес-процессами.

Бизнес-процесс, как объект управления. Типовая модель бизнес-процесса. Понятие жизненного цикла бизнес-процесса. Практические эффекты от внедрения процессного управления. Владелец процесса: функции, ответственность, полномочия. Тип организации. Жизненный цикл организации. При каких условиях процессное управление может дать практический эффект? Система управления бизнес-процессами компании: структура. Оценка уровня зрелости компании и СУБП. Возможный план внедрения СУБП. Принципы внедрения СУБП.

11:00 – 11:15 Перерыв на кофе

11:15– 12:00 Практическое занятие № 1. Определение принципов внедрения Системы управления бизнес-процессами.

Работа в группах. Определение принципов внедрения Системы управления бизнес-процессами. Доклады групп. Обсуждение.

12:00 – 13:00 Тема 2. Проектирование архитектуры бизнес-процессов компании.

Архитектура бизнес-процессов как нематериальный актив компании. Цели построения и использования архитектуры бизнес-процессов. Методические подходы к построению архитектуры процессов. Функциональная модель деятельности подразделений. Проектирование архитектуры на основе понимая цепочки (матрицы) создания ценности компании. Сквозные бизнес-процессы в архитектуре. Структурная модель процессов в нотации IDEF0 в Business Studio. Модели процессов в нотации VAD. Примеры архитектурных моделей. Роли процессного Архитектора и Методолога. Организация работы с Архитектурой бизнес-процессов.

13:00 – 14:00 Перерыв на обед

14:00– 15:30 Практическое занятие № 2. Разработка архитектуры бизнес-процессов.

Работа в группах. Разработка архитектуры бизнес-процессов. Определение владельцев. Определение ключевых бизнес-результатов. Приоретизация бизнес-процессов. Доклады групп. Обсуждение.

15:30 – 15:45 Перерыв на кофе

15:45 – 16:45 Тема 3. Разработка целей и показателей для управления бизнес-процессами и KPI для владельцев процессов.

Цели и показатели для управления бизнес-процессами. Виды показателей. Сбалансированный набор показателей для управления бизнес-процессом. Экстенсивное и интенсивное развитие бизнес-процесса. Точки входа в улучшения бизнес-процесса. Цикл PDCA. Планы и отчеты владельца бизнес-процесса. Мотивация владельцев и участников бизнес-процессов. Разработка KPI.

16:45– 18:00 Практическое занятие № 3. Разработка целей и показателей для управления бизнес-процессами.

Работа в группах. Разработка целей и показателей для управления бизнес-процессами. Доклады групп. Обсуждение.

2-й день

9:30 – 11:00 Тема 4. Проектирование, анализ и оптимизация бизнес-процессов с использованием нотации BPMN.

Цели и задачи моделирования бизнес-процессов на операционном уровне. Нотация BPMN. Преимущества нотации BPMN как корпоративного стандарта для проектирования, регламентации и автоматизации бизнес-процессов. Описание бизнес-процесса в нотации BPMN: понятие токена и экземпляра процесса. Базовая семантика BPMN. Требования к разработке аналитически полных моделей в нотации BPMN. Методы анализа графических схем в нотации BPMN.

11:00 – 11:15 Перерыв на кофе

11:15 – 12:00 Практическое занятие № 4. Деловая игра «Анализ и оптимизация кросс-функционального бизнес-процесса».

Представление имитационной модели бизнес-процесса. Расчет времени выполнения и стоимости. Анализ бизнес-процесса в группах (на учебном примере: «Разработка технико-коммерческого предложения для клиента»). Формирование предложений по его оптимизации. Проверка предложений с использованием имитационной модели. Работа в группах. Доклады групп. Обсуждение.

12:00 – 13:00 Тема 5. Оптимизация бизнес-процессов. Внедрение изменений. Автоматизация и цифровизация бизнес-процессов.

Проектирование новых бизнес-процессов. Принципы создания новых, эффективных бизнес-процессов. Вертикальное и горизонтальное сжатие бизнес-процесса. Автоматизация и цифровизация бизнес-процессов. Управление изменениями. Вовлечение сотрудников в изменения.

13:00 – 14:00 Перерыв на обед

14:00 – 15:00 Тема 6. Регламентация, контроль и аудит бизнес-процессов

Проблемы регламентации бизнес-процессов в компании. Диагностики системы стандартизации бизнес-процессов. Структура ВНМД (внутренних нормативно-методических документов). Формы ВНДМ. Качество ВНДМ. Бизнес-процессы жизненного цикла управления ВНДМ. Автоматизированное формирование регламентов на основе моделей бизнес-процессов. Создание гипертекстовой базы знаний по ВНМД компании. Контрольные процедуры. Организация и проведения внутреннего аудита бизнес-процессов.

15:00 – 15:30 Тема 7. Организация работы Процессного офиса.

Цели и задачи создания Процессного офиса в компании. Структура Процессного офиса. Ключевые функции Процессного офиса. Модели работы Процессного офиса. Нормативы. Планы и отчеты. Требования к компетенциям работников.

15:30 – 15:45 Перерыв на кофе

15:45 – 16:30 Тема 7. Организация работы Процессного офиса. Продолжение.

Коммуникации Процессного офиса. Ключевые проблемы в работе Процессного офиса. Вовлечение руководителей и специалистов компании в работу с бизнес-процессами.

16:30 – 17:15 Практическое занятие № 6. Экспресс-оценка уровня зрелости СУБП компании.

Работа в группах. Проведение оценки уровня зрелости СУБП компании. Представление результатов. Обсуждение.

17:15 – 17:45 Практическое занятие № 7. Подведение итогов тренинга.

Индивидуальная работа. Анализ полученных на тренинге знаний. Формулирование ключевых идей, принципов, методов СУБП. Доклады участников тренинга. Обсуждение.

17:45 — 18:00 Вручение сертификатов участникам тренинга.