

# Основы моделирования бизнес-процессов (семинары)

## Урок 11. Непрерывный процесс совершенствования

Собрать в единую презентацию полный проект по оптимизации бизнес-процессов:

1. Перечислите основные и поддерживающие бизнес-процессы
2. Декомпозируйте процессы вашего отдела до 3-5 уровня
3. Опишите 1 важный процесс в одной из нотации (BPMN, UML)
4. Предложите инициативы по оптимизации бизнес-процессов (минимум 5)
5. Посчитайте экономический эффект от каждой инициативы
6. Приоритизируйте инициативы с помощью фреймворка RICE
7. Запланируйте проект (этапы, сроки, участники) по внедрению инициатив по оптимизации процессов

Данная промежуточная аттестация оценивается по системе "Зачет" / "не зачет".

Зачет" ставится, если слушатель успешно выполнил 5 задач

"Незачет"" ставится, если слушатель успешно выполнил менее 5 задач

Критерии оценивания:

1. Слушатель перечислите основные и поддерживающие бизнес-процессы
2. Слушатель декомпонировал процессы отдела до 3-5 уровня
3. Слушатель описал 1 важный процесс в одной из нотации (BPMN, UML)
4. Слушатель предложил инициативы по оптимизации бизнес-процессов
5. Слушатель посчитал экономический эффект от каждой инициативы
6. Слушатель приоритизировал инициативы с помощью фреймворка RICE
7. Слушатель запланируйте проект (этапы, сроки, участники) по внедрению инициатив по оптимизации процессов

# Основы моделирования бизнес-процессов (семинары)

## Урок 2. Введение в бизнес-процессы

### Сравнение бизнес-процессов компаний PROMAX и Первый Бит

Для структурированного ответа по этому заданию буду использовать таблицу, в которой будут чётко представлены основные и вспомогательные бизнес-процессы, а также ключевые различия двух компаний. Пример таблицы:

Категория	PROMAX	Первый Бит	Комментарий
Основные бизнес-процессы			
Инициация проекта	Разработка структуры (mind map), анализ целевой аудитории	Заклучение договора	PROMAX делает акцент на анализе, Первый Бит сразу переходит к договору.
Прототипирование	Вайрфрейминг	Проектирование и прототипирование	Названия разные, но суть этапа совпадает.
Контентная часть	Рерайтинг/копирайтинг	Наполнение контентом и SEO	PROMAX создает контент, Первый Бит оптимизирует существующий.
Дизайн	Разработка дизайн-макетов	Проработка макетов дизайна	Подходы к дизайну схожи.
Техническая реализация	Адаптивная вёрстка сайта, создание админ-панели	Вёрстка сайта с интеграцией в CMS	Первый Бит уделяет внимание интеграции с системами управления.
Тестирование	Тестирование сайта	Релиз и тестирование	Этапы похожи.
Запуск	Запуск проекта	Релиз	PROMAX фокусируется на запуске, Первый Бит на завершении проекта.
Вспомогательные бизнес-процессы			
Документация	Разработка руководства по стилю (Style Guide)	-	PROMAX создаёт стандарты дизайна.
Поддержка	Сопровождение, поддержка, обновление	Сопровождение, поддержка, обновление	Процессы совпадают.
Главные отличия			
Анализ перед стартом	Активно проводится	Минимальный	PROMAX ориентируется на детальный анализ до начала работы.
Техническая интеграция	Не выделяется отдельно	Интеграция с учётными системами и сервисами	Первый Бит делает акцент на сложной технической реализации.
Контент	Создание контента	Оптимизация контента	Различия в подходе к работе с текстами.
Документация	Создание Style Guide	Не проводится	PROMAX фиксирует стиль для долгосрочной поддержки проекта.

Заклучение:

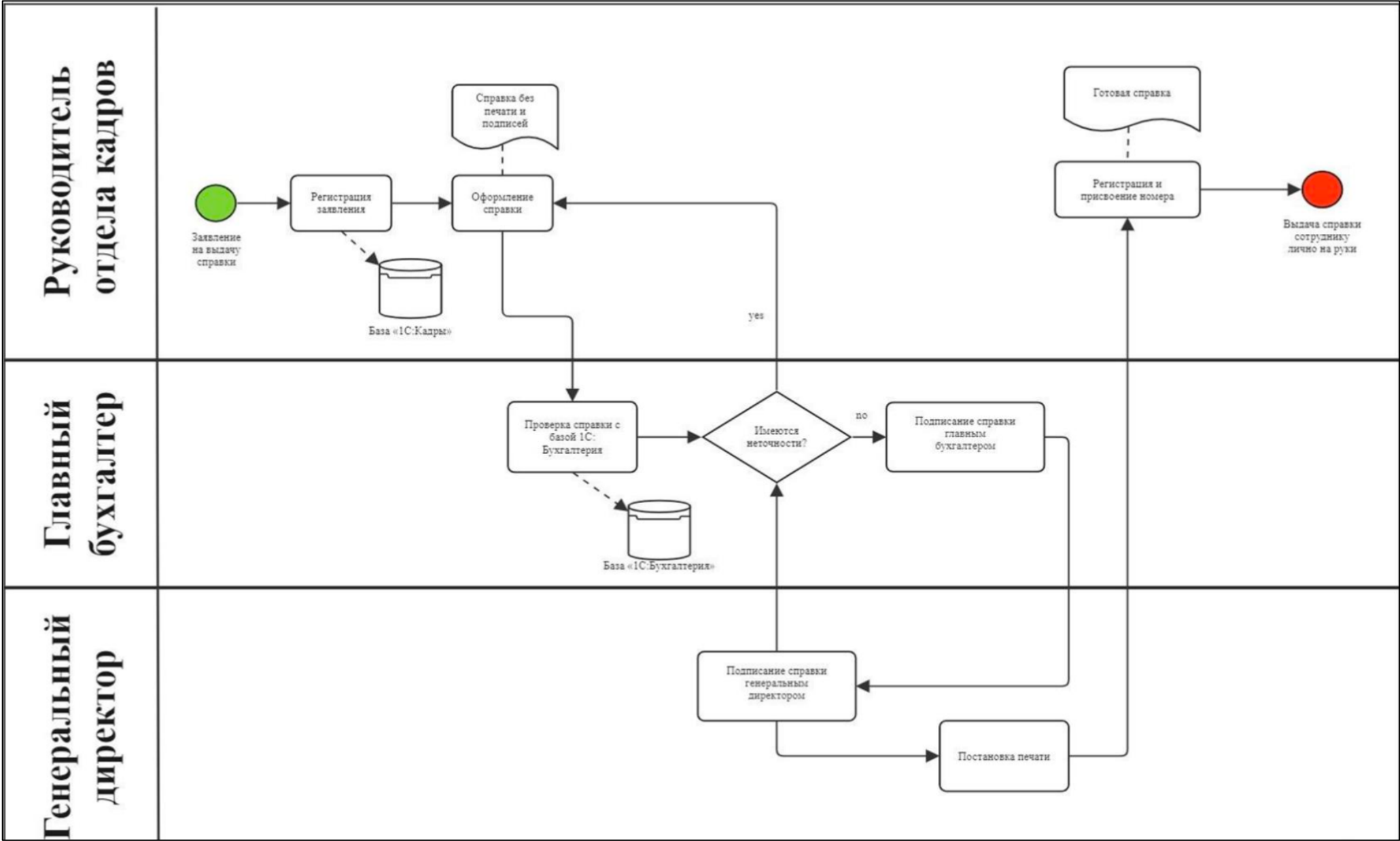
PROMAX ориентирован на детальный анализ, создание контента и документацию, тогда как Первый Бит делает акцент на технической интеграции и оптимизации готового контента. Эти различия позволяют компаниям выделяться в своей нише и удовлетворять разные потребности клиентов.

## 2. Декомпозиция процессов отдела Web-разработки до 5 уровня

### Web-разработчик



3. Описание процесса в нотации BPMN  
Выдача справки о заработной плате на примере компании Первый БИТ в нотации BPMN



# Основы моделирования бизнес-процессов (семинары)

## Урок 7. Анализ: выявление проблемных мест, bottlenecks и зон для развития

Выберите любой процесс и выпишите все его ключевые показатели эффективности  
Можно использовать:

- Отправка посылки почтой России
- Заказ товара с маркетплейса
- Подготовка рекламной кампании
- Планирование ежемесячного бюджета
- Выдача справки сотруднику
- Любой другой свой процесс

### Ключевые показатели эффективности процесса выдачи справок руководителем отдела кадров в компании "Первый Бит"

Показатель	Значение
Время выполнения одной справки (мин)	30
Количество справок в месяц	20
Общее время выполнения в месяц (мин)	600
Стоимость 1 минуты работы (руб)	50
Стоимость 1 справки (руб)	750
Общая стоимость процесса в месяц (руб)	30000

### Рабочие параметры сотрудника

Показатель	Значение
Должность	Руководитель отдела кадров
Количество рабочих часов в день	8
Количество рабочих дней в неделю	5
Рабочая неделя (часов)	40
Рабочая неделя (мин)	2400
Заработная плата (руб/мес)	120000

Показатель	Значение
Доля процесса от заработной платы	0,25

## Анализ показателей эффективности

### 1. Время выполнения одной справки:

- 30 минут на одну справку, что соответствует 25% от общего рабочего времени сотрудника.
- В месяц процесс занимает 600 минут (10 часов).

### 2. Стоимость одной справки:

- Средняя стоимость одной справки: 750 руб., что включает прямые затраты на время сотрудника.

### 3. Общая стоимость процесса:

- Общие затраты в месяц на выдачу справок составляют 30000 руб.

## Рекомендации по оптимизации

### 1. Автоматизация:

- Использование автоматизированной системы для формирования и выдачи справок может сократить время выполнения до 15-20 минут на одну справку.
- Это может снизить стоимость одной справки до 375-500 руб.

### 2. Делегирование:

- Передать процесс младшему специалисту с более низкой стоимостью минуты работы.
- Это позволит уменьшить затраты без снижения качества выполнения.

### 3. Оптимизация графика:

- Установить фиксированные дни для выдачи справок, чтобы минимизировать отвлечения сотрудника на выполнение других задач.

### 4. Унификация шаблонов:

- Разработать стандартизированные шаблоны для разных типов справок, что ускорит процесс подготовки документов.

### 1. Определите важность факторов:

Например:

- Возможности для снижения издержек (30%)
- Источник жалоб клиентов (25%)
- Возможность улучшения (20%)

- Простота улучшения (15%)
- Источник недовольства сотрудников (10%)

## 2. Установите приоритеты на основе новых итогов.

Процесс	Возможности для снижения издержек	Источник жалоб клиентов	Возможность улучшения	Простота улучшения	Источник недовольства сотрудников	Итог	Приоритет
Перевод клиентов в новый ЦОД	4	5	3	4	4	4.05	Высокий
Разработка новой платформы	3	1	2	2	2	2.05	Средний
Привлечение клиентов через рекламу	3	1	2	2	2	2.05	Средний
Привлечение клиентов через соцсети и SMS	2	1	2	2	2	1.75	Низкий
Привлечение клиентов через холодные звонки	1	1	1	1	1	1.00	Низкий

### Вывод:

1. **Высокий приоритет** у процесса "Перевод клиентов в новый ЦОД". Это оправдано его значительными возможностями для снижения издержек и улучшением качества обслуживания.
2. **Средний приоритет** у разработки новой платформы и привлечения клиентов через рекламу. Эти процессы важны, но требуют доработки для увеличения их эффективности.
3. **Низкий приоритет** у привлечения клиентов через соцсети, SMS и холодные звонки. Рекомендуется пересмотреть их роль в бизнесе или минимизировать расходы на эти методы.

## 5. Посчитайте экономический эффект от приоритетной инициативы

### Детальная подготовка инициатив по оптимизации для компании "Первый БИТ"

#### Проект:

Компания "Первый БИТ" планирует открыть новый дата-центр (ЦОД) в городе Королев, Московская область, обосновывая это наличием развитой инфраструктуры и близостью к основным клиентским базам. Площадка предлагает выгодные условия аренды и удобное подключение к магистральным интернет-каналам.

#### Финансовый анализ (NPV)

Статья	1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
Инвестиции в проект	120 000 000				
Операционные доходы		20 000 000	36 000 000	52 000 000	72 000 000
Операционные расходы		8 000 000	8 000 000	8 000 000	8 000 000
Чистый денежный поток	-120 000 000	12 000 000	28 000 000	44 000 000	64 000 000

Коэффициент дисконтирования проекта: 10%

$$NPV = \frac{-120\,000\,000}{1.1} + \frac{12\,000\,000}{1.1^2} + \frac{28\,000\,000}{1.1^3} + \frac{44\,000\,000}{1.1^4} + \frac{64\,000\,000}{1.1^5} = 1\,253\,478$$

NPV = 1 253 478 руб.

Вывод: Срок окупаемости инвестиций в Королев составит 5 лет.

#### Оценка инициатив по фреймворку RICE



Инициатива	Reach (%)	Impact (1-5)	Confidence (%)	Effort (часы)	RICE SCORE
Привлечение клиентов через рекламу	120	2	75	0.3	600.0
Разработка новой платформы	80	4	85	0.6	453.3
Перевод клиентов в новый ЦОД	450	5	90	1.2	1687.5

Методология оценки по RICE

- 1. **Reach (Охват):** Сколько клиентов или сотрудников затронет инициатива за указанный период. Оценено в процентах.
- 2. **Impact (Влияние):** Степень влияния на ключевые показатели эффективности (доходы, клиентская база). Оценка по шкале от 1 до 5.
- 3. **Confidence (Уверенность):** Уверенность в успешной реализации инициативы, выраженная в процентах.
- 4. **Effort (Затраты):** Количество человеко-часов, необходимых для реализации инициативы.

Формула: 
$$\frac{\text{Reach} + \text{Impact} + \text{Confidence}}{\text{Confidence}} = \text{RICE}$$

Период анализа: один месяц.

**Вывод:**

Наиболее приоритетной инициативой является "**Перевод клиентов в новый ЦОД**" с наивысшим RICE SCORE (1687.5). Это обусловлено широким охватом (450%), высоким влиянием (5 из 5) и приемлемыми затратами (1.2 часа на клиента). Реализация этой инициативы принесёт максимальную выгоду компании "Первый БИТ".

## 7. Запланируйте проект (этапы, сроки, участники) по внедрению инициатив по оптимизации процессов

[illegible]