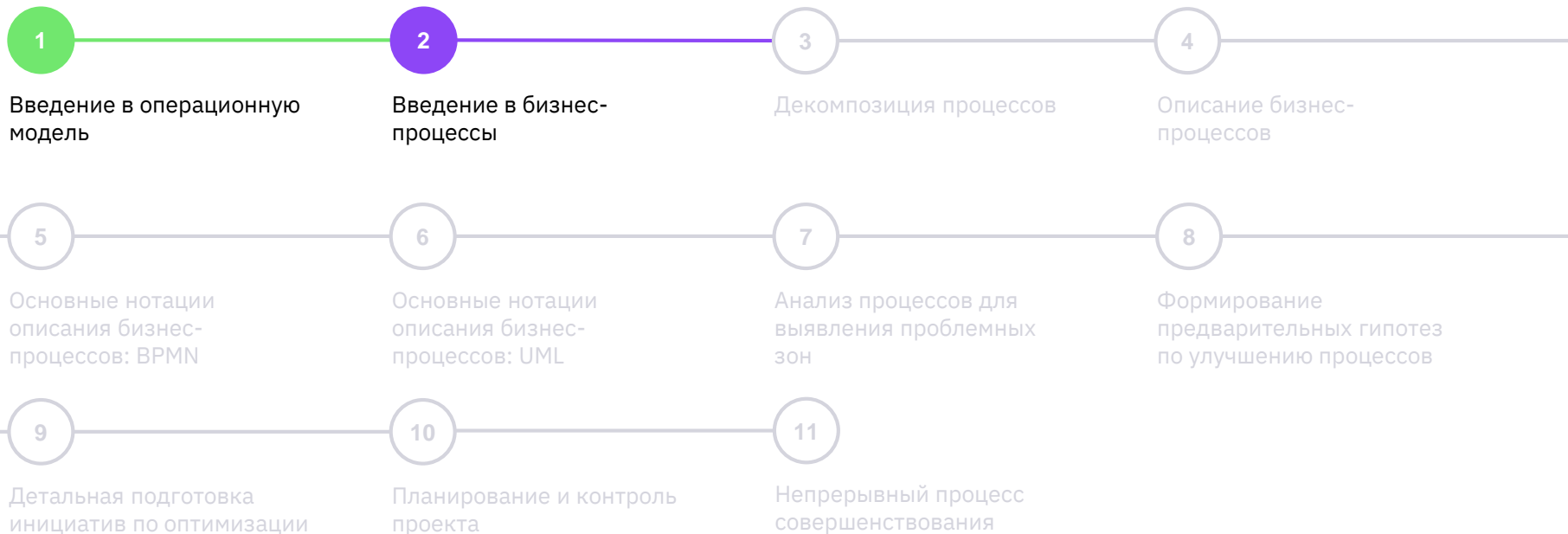


Семинар 2. Введение в бизнес- процессы







План курса





Цели семинара:

-  Разобраться в сути бизнес-процесса
-  Научиться определять вид бизнес-процесса: основной или вспомогательный



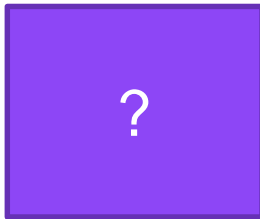
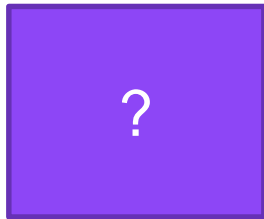
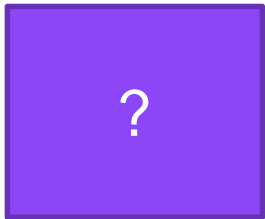
Разбор домашнего задания



Викторина



1. Перечислите составляющие бизнес-процесса





1. Перечислите составляющие бизнес-процесса



Стартовое событие

Некий триггер для начала процесса



Алгоритм выполнения

Логика процесса



Результат

Итог процесса

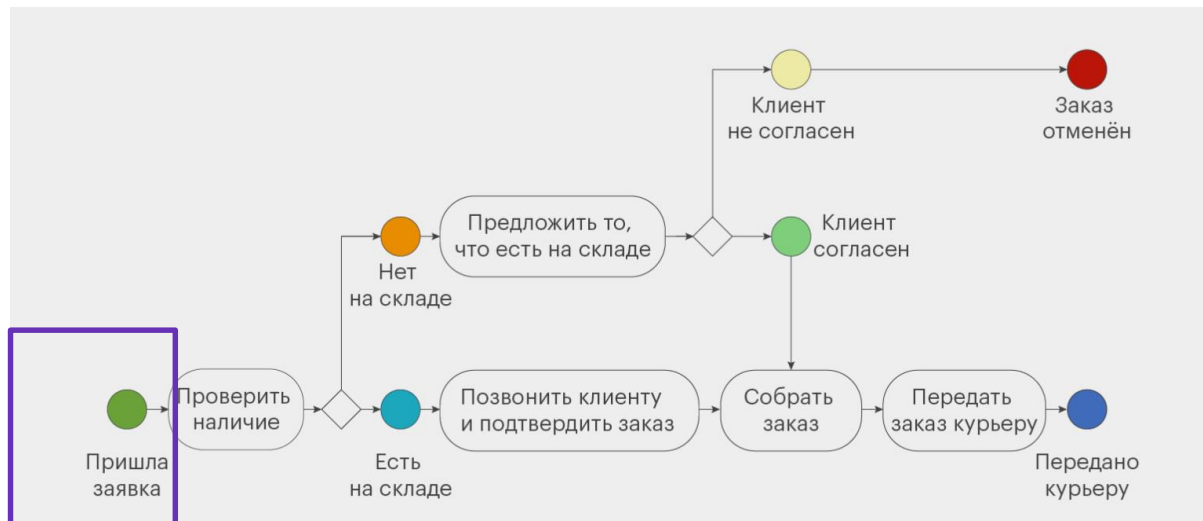


2. Определите стартовое событие в данном процессе





2. Определите стартовое событие в данном процессе





3. Перечислите характеристики бизнес-процесса

- ?
- ?
- ?
- ?
- ?
- ?
- ?



Характеристики бизнес-процессов

1

результативность

характеризует соответствие результатов процесса нуждам и ожиданиям потребителей

2

определенность

отражает степень, с которой реальный процесс соответствует описанию

3

управляемость

характеризует степень, в которой производится управление выполнением процесса производства требуемых продуктов/услуг, отвечающих определенным целевым показателям



Характеристики бизнес-процессов

4

эффективность

отражает, насколько оптимально используются ресурсы при достижении необходимого результата процесса

5

повторяемость

характеризует способность процесса создавать выходные потоки с одинаковыми характеристиками при повторных его реализациях

6

гибкость

способность процесса приспосабливаться к изменениям внешних условий, перестраиваться так, чтобы не снижались ни результативность, ни эффективность



Характеристики бизнес-процессов

7

стоимость процесса

определяет совокупную
стоимость выполнения функций
процесса и передачи
результатов от одной функции к
другой



4. Перечислите типы бизнес-процессов и приведите пример по каждому типу

?

?

?



Типы бизнес-процессов

Операционные

основная деятельность организации, которая создает поток доходов - создание продуктов/услуг и их добавленной стоимости

- снабжение
- производство
- маркетинг
- продажи
- и пр.

Поддерживающие

обслуживание организации

- бухгалтер
- управление персоналом
- service desk

Управляющие

бизнес-процессы, управляющие функционированием системы

- корп. управление
- стратегический менеджмент



Типы процессов



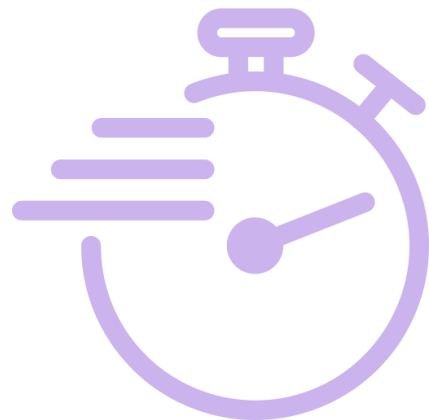
Кейс 1: На примере выбранной компании определите все типы процессов (выделите операционные, поддерживающие и управляющие бизнес процессы)

Команда 1:

Одна компания на выбор:
Delivery Club ИЛИ LinkedIn ИЛИ Aviasales

Команда 2:

Одна компания на выбор:
Ситимобил ИЛИ HeadHunter ИЛИ Почта Mail.ru



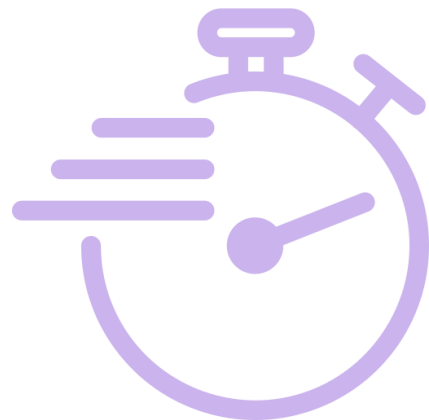


Разбор примера процесса

Кейс 2: В командах опишите процесс «Обработка заявки на обучение» на примере компании Geekbrains или любой другой аналогичной компании



- Процесс начинается с момента получения заявки клиента (не рассматриваем сценарии с холодными звонками)
- Нарисуйте визуальную схему данного процесса





Пример: процесс «Обработка заявки на обучение»



Отличие бизнес-модели от операционной

- 🔍 Возьмите для примера две одинаковые компании из одной индустрии
- 🔍 Опишите их главные отличия в бизнес-процессах
- 🔍 Перечислите основные и вспомогательные бизнес-процессы





Спасибо за внимание!