

Семинар 4. Описание бизнес- процессов





План курса

1

Введение в операционную модель

2

Введение в бизнес-процессы

3

Декомпозиция процессов

4

Описание бизнес-процессов

5

Основные нотации описания бизнес-процессов: BPMN

6

Основные нотации описания бизнес-процессов: UML

7

Анализ процессов для выявления проблемных зон

8

Формирование предварительных гипотез по улучшению процессов

9

Детальная подготовка инициатив по оптимизации

10


Планирование и контроль проекта

11

Непрерывный процесс совершенствования



Цели семинара:

-  Разобрать основные способы, правила и ключевые элементы в описании бизнес-процессов



Разбор домашнего задания



Викторина



1. Какие есть способы описания бизнес-процессов?

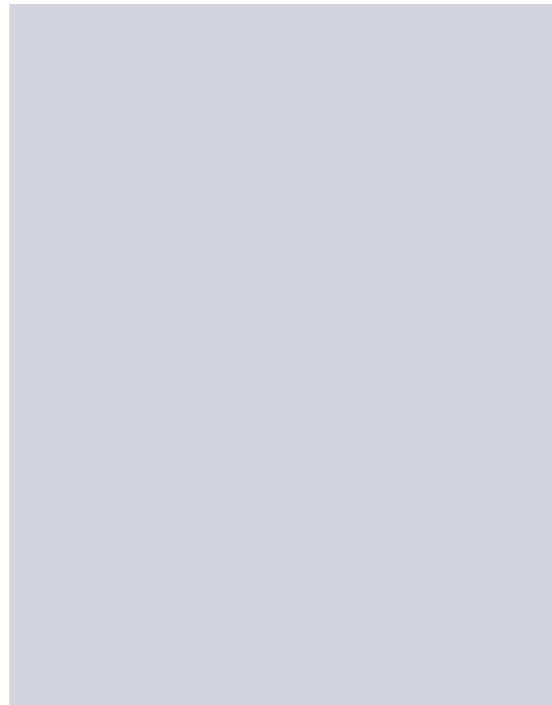
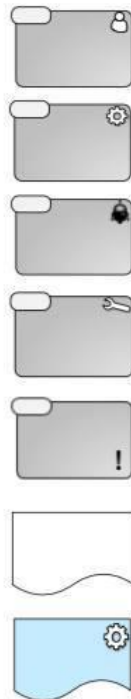
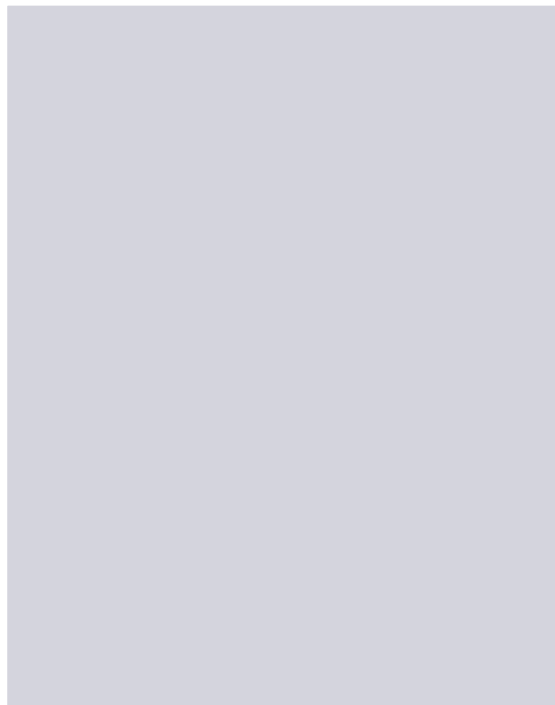
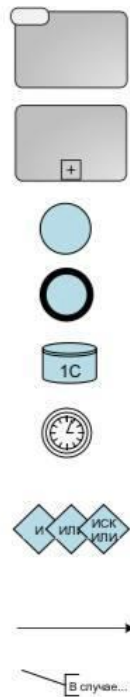


1. Какие есть способы описания бизнес-процессов?

- **Текст**
- **Таблица**
- **Графический способ**

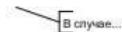


2. Назовите все элементы блок-схемы





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)





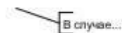
2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



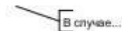
Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



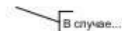
Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



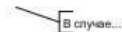
Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



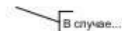
ИТ-система, в которой выполняется функция



Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



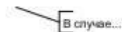
Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)



Направление хода процесса



2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



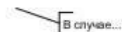
Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)



Направление хода процесса



Любые примечания и комментарии, используется для дополнительного пояснения схемы





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



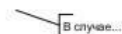
Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)



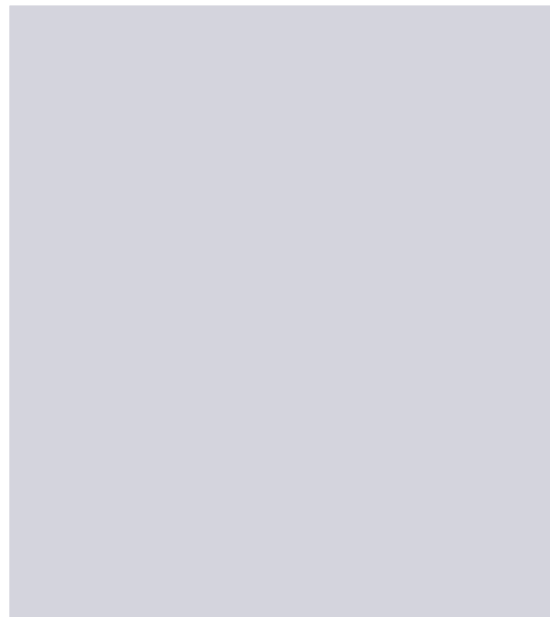
Направление хода процесса



Любые примечания и комментарии, используется для дополнительного пояснения схемы



Функция, выполняемая с участием человека (вне системы/ в системе с указанием системы)



2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



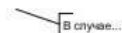
Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)



Направление хода процесса



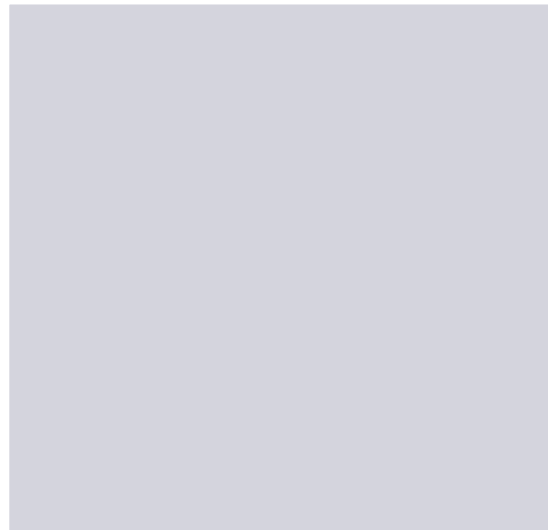
Любые примечания и комментарии, используется для дополнительного пояснения схемы



Функция, выполняемая с участием человека (вне системы/ в системе с указанием системы)



Функция, выполняемая автоматически, в соответствии с настройками ИТ-системы





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



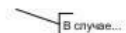
Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)



Направление хода процесса



Любые примечания и комментарии, используется для дополнительного пояснения схемы



Функция, выполняемая с участием человека (вне системы/ в системе с указанием системы)



Функция, выполняемая автоматически, в соответствии с настройками ИТ-системы



Функция, выполняемая роботом



2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)



Направление хода процесса



Любые примечания и комментарии, используется для дополнительного пояснения схемы



Функция, выполняемая с участием человека (вне системы/ в системе с указанием системы)



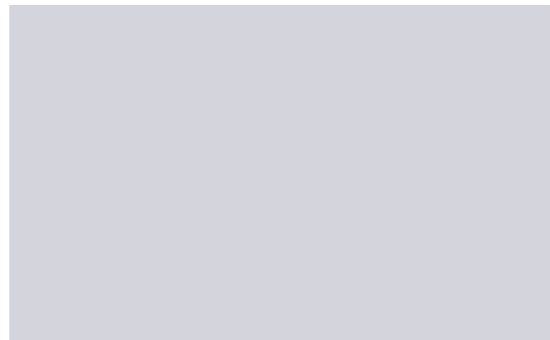
Функция, выполняемая автоматически, в соответствии с настройками ИТ-системы



Функция, выполняемая роботом



Функция, для запуска автоматического выполнения которой требуется участие человека





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



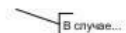
Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)



Направление хода процесса



Любые примечания и комментарии, используется для дополнительного пояснения схемы



Функция, выполняемая с участием человека (вне системы/ в системе с указанием системы)



Функция, выполняемая автоматически, в соответствии с настройками ИТ-системы



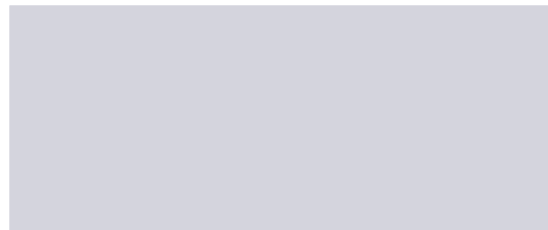
Функция, выполняемая роботом



Функция, для запуска автоматического выполнения которой требуется участие человека



Функция с индикатором наличия в шаге контролей





2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)



Направление хода процесса



Любые примечания и комментарии, используется для дополнительного пояснения схемы



Функция, выполняемая с участием человека (вне системы/ в системе с указанием системы)



Функция, выполняемая автоматически, в соответствии с настройками ИТ-системы



Функция, выполняемая роботом



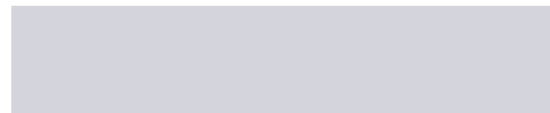
Функция, для запуска автоматического выполнения которой требуется участие человека



Функция с индикатором наличия в шаге контролей



Бумажный документ



2. Назовите все элементы блок-схемы



Элементарная функция (без дальнейшей декомпозиции на отдельной схеме)



Функция с дальнейшей декомпозицией на отдельной схеме



Иницирующие процесс событие



Завершающее процесс событие



ИТ-система, в которой выполняется функция



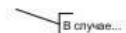
Индикатор ожидания момента времени наступления запускающего события и для продолжения хода процесса



Логические операторы могут применяться к входящим и исходящим последовательностям действий (стрелки) при отображении сложного хода процесса (например, параллельные действия)



Направление хода процесса



Любые примечания и комментарии, используется для дополнительного пояснения схемы



Функция, выполняемая с участием человека (вне системы/ в системе с указанием системы)



Функция, выполняемая автоматически, в соответствии с настройками ИТ-системы



Функция, выполняемая роботом



Функция, для запуска автоматического выполнения которой требуется участие человека



Функция с индикатором наличия в шаге контролей



Бумажный документ



Электронный документ



3. Кто такой владелец процесса?



3. Кто такой владелец процесса?

Владелец бизнес-процесса - тот человек, который отвечает за ход выполнения, качество результата и удовлетворённость потребителей (внешних и внутренних).



4. Назовите основные методы для сбора информации о бизнес-процессе

-
-
-
-
-
-



4. Назовите основные методы для сбора информации о бизнес-процессе

Основных техники / методы сбора информации о БП:

- Анкетирование
- Интервью
- Изучение существующей документации
- Наблюдение
- Обучение
- Мозговой штурм



Кейс 1: Владелец процесса



Пробуем определить владельца бизнес-процесса

Процесс: Поиск нового сотрудника и его трудоустройство

Команда: Линейный сотрудник отдела персонала, руководитель службы HR, руководитель подразделения, которое нанимает сотрудника, бухгалтер

Владелец: Руководитель службы HR

Почему? Руководитель службы управляет главными ресурсами (командой сотрудников) и системами, выбирает рекрутинговую стратегию в соответствии с принятыми в организации стандартами, в его зоне ответственности финальное согласование кандидата с непосредственным руководителем и согласование условий договора с кандидатом

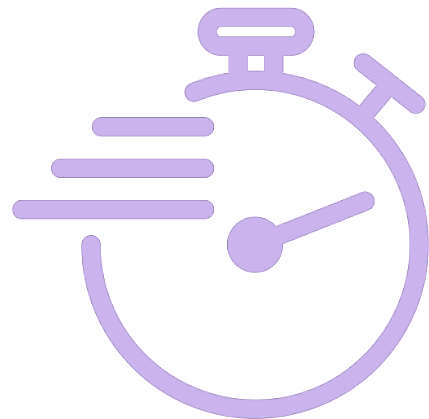


Кейс 1: В командах пробуем определить владельца бизнес-процесса

Процесс: Заказ пиццы

Команда: Шеф-повар, курьер, менеджер пиццерии, владелец ресторана

Составьте аргументы за и против каждого из кандидатов и определитесь с выбором





Кейс 2: Описание бизнес-процесса



Описание бизнес процесса ПРИМЕР

Шаг 1. Задайте границы бизнес-процесса

Границы определяются по входам и выходам. Например, чтобы найти границы процесса продаж лидам, полученным с email-рассылки, нужно понять:

- *Что является целевым результатом процесса*
Для продаж это заключенная сделка, она будет границей окончания процесса.
- *Когда может начаться процесс*
В нашем примере – с получения заявки от лида. Это событие будет одной из границ начала процесса.
- *Какие ресурсы нужны*
Например, CRM-система или менеджер, который будет закрывать сделку. Наличие такого ресурса может являться одной из границ начала, потому что без него выполнить процесс не получится.



Лид оставил заявку



Сделка



Описание бизнес процесса ПРИМЕР

Шаг 2. Определите элементы бизнес-процесса

- *определяем цель процесса;*
- *описываем шаги и исполнителей;*
- *описываем последовательность выполнения шагов, или тайминг, ограничения по времени выполнения какого-либо шага;*
- *определяем, чем сопровождается действие: товарно-материальные ценности, потоки документов, информационные потоки и т.д.;*
- *описываем результаты процесса (товарно-материальные ценности, документы, информация) и требования к этим результатам;*
- *перечисляем ресурсы, которые нужны, чтобы бизнес-процесс мог произойти;*
- *перечисляем показатели, которыми измеряется результативность и эффективность бизнес-процесса;*
- *указываем владельца процесса.*

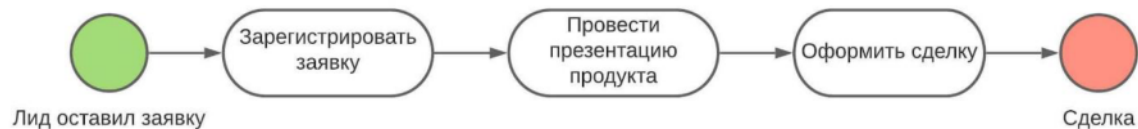


Описание бизнес процесса ПРИМЕР

Шаг 3. Разбейте бизнес-процесс на основные этапы

В нашем примере можно выделить следующие этапы:

- Регистрация входящей заявки
- Презентация продукта
- Оформление сделки



Описание бизнес процесса ПРИМЕР



Шаг 4. Добавьте развилки и другие события

Дополняем схему основными вариантами развития процесса и промежуточными событиями:





Описание бизнес процесса ПРИМЕР

Шаг 5. Обозначьте роли участников процесса

В описаниях не указывают конкретные имена исполнителей.

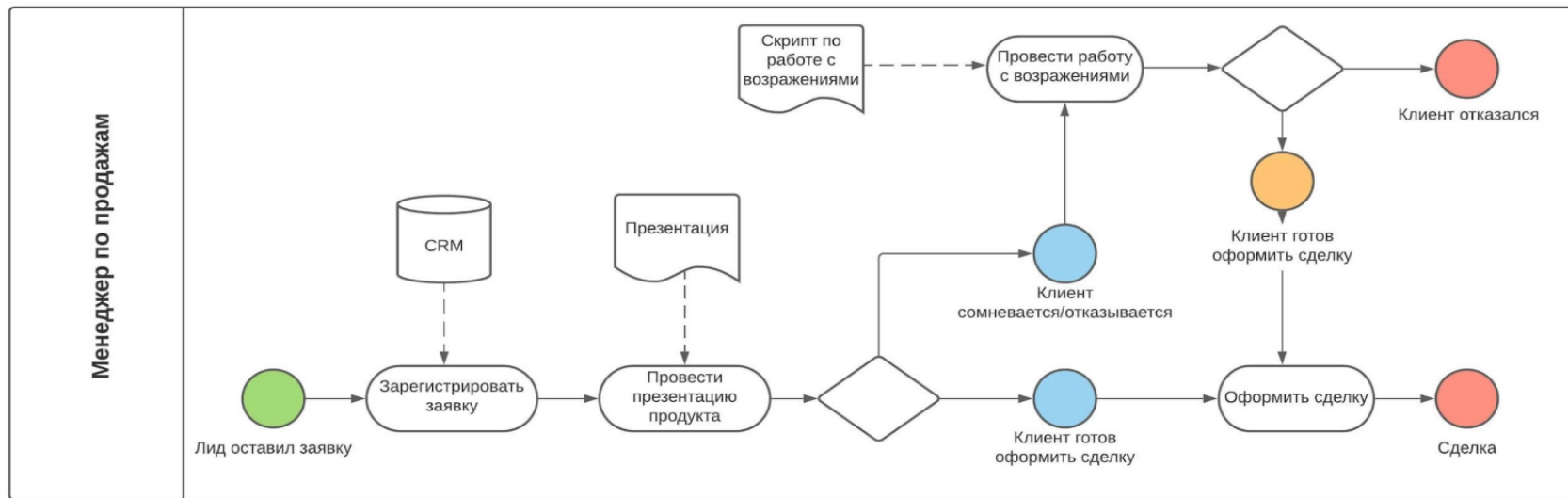
Здесь применяют понятие «роль». Один сотрудник может выполнять несколько ролей, и одну роль могут исполнять несколько сотрудников. Из ролей складывается должность.

В нашем примере роль одна — менеджер по продажам. Её могут выполнять несколько человек.

Описание бизнес процесса ПРИМЕР



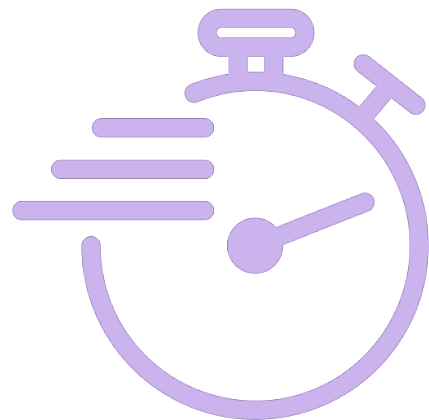
Шаг 6. Разместите на схеме документы, программы и базы данных





Кейс 2: В команде опишите бизнес-процесс «Заказ пиццы» в соответствии с разобранным алгоритмом

Составьте схему бизнес-процесса





Описание бизнес процессов

- 🔍 Опишите процесс «Оформление договора» (с подрядчиком/клиентом) в таблице и с помощью графического способа.





Спасибо за внимание!