

Семинар 8: Формирование предварительных гипотез по улучшению 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:

-  Разберем, как определить области для улучшения бизнес-процесса;
-  Научимся приоритизировать процессы для оптимизации.



Разбор домашнего задания



Викторина



1. Где брать идеи для оптимизации?



1. Где брать идеи для оптимизации?

Способ 1. Спросите мнение заинтересованных лиц

Организируйте встречи со всеми заинтересованными сторонами. Заинтересованные стороны — это люди, на которых влияет процесс, которые заботятся о нём и участвуют в нём.

Способ 2. Проанализируйте чужой опыт

Узнайте, как процесс, который вы хотите улучшить, работает в других организациях. Анализировать можно опыт конкурентов, похожих компаний и организаций с идеальными примерами бизнес-процессов, интересующих вас.

Способ 3. Инструменты автоматизации, RPA, digital

Проанализируйте имеющиеся решения на рынке, которые потенциально можно было бы интегрировать в ваш процесс с наименьшими затратами и наибольшим эффектом.



2. Подход к автоматизации процессов, который базируется на получении новых источников данных и на создании новых аналитических инструментов.

- a) Автоматизация
- b) Роботизация
- c) Цифровизация



2. Подход к автоматизации процессов, который базируется на получении новых источников данных и на создании новых аналитических инструментов.

- a) Автоматизация
- b) Роботизация
- c) Цифровизация



3. Это форма технологии автоматизации бизнес-процессов, основанная на метафорическом программном обеспечении роботов или работников искусственного интеллекта.

- a) Автоматизация
- b) Роботизация
- c) Цифровизация



3. Это форма технологии автоматизации бизнес-процессов, основанная на метафорическом программном обеспечении роботов или работников искусственного интеллекта.

- a) Автоматизация
- b) Роботизация
- c) Цифровизация



4. Совокупность методов и средств, предназначенная для реализации системы или систем, позволяющих осуществлять управление самим процессом без непосредственного участия человека, либо оставления за человеком права принятия наиболее ответственных решений.

- a) Автоматизация
- b) Роботизация
- c) Цифровизация



4. Совокупность методов и средств, предназначенная для реализации системы или систем, позволяющих осуществлять управление самим процессом без непосредственного участия человека, либо оставления за человеком права принятия наиболее ответственных решений.

- a) Автоматизация
- b) Роботизация
- c) Цифровизация



5. С помощью каких критериев можно приоритизировать процессы для оптимизации?



5. С помощью каких критериев можно приоритизировать инициативы для оптимизации?

Процесс	Возможности для снижения издержек	Источник жалоб клиентов	Возможность улучшения	Простота улучшения	Источник недовольства сотрудников	Итого
Процесс 1						
Процесс 2						



Кейс 1: Приоритизация процессов



Какой из процессов оптимизировать в первую очередь?

Процесс	Возможности для снижения издержек	Источник жалоб клиентов	Возможность улучшения	Простота улучшения	Источник недовольства сотрудников	Итого
Процесс 1 «Подписание договора с клиентом»	4	4	5	4	3	
Процесс 2 «Оформление справок для сотрудников»	3	0	5	3	5	



Какой из процессов оптимизировать в первую очередь?

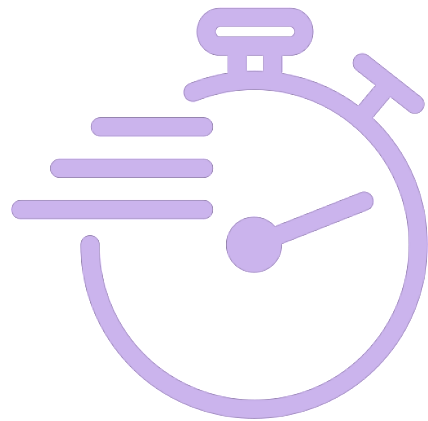
Процесс	Возможности для снижения издержек	Источник жалоб клиентов	Возможность улучшения	Простота улучшения	Источник недовольства сотрудников	Итого
Процесс 1 «Оформление заказов»	4	4	4	2	3	
Процесс 2 «Закупка ингредиентов для пиццы»	1	0	3	5	1	
Процесс 3 «Доставка пиццы»	3	5	3	5	4	



Кейс 1: в командах сгенерируйте идеи по улучшению процессов в выбранных компаниях и проранжируйте их по приоритетности в соответствии с вашим пониманием бизнеса компаний

Компании:

- Почта России (отправка посылок)
- МГТС (подключение домашнего интернета)
МТС/Билайн/Мегафон (смена мобильного тарифа)
- Госуслуги (оформление загранпаспорта)



Решение кейса:

Недавно бизнес-аналитик устроился на руководящую должность в компании АА по организации туров на велосипедах.

Девять месяцев назад компания начала предоставлять новую услугу: сотрудники начали использовать электронную почту для уведомления клиентов о новых турах и предлагали скачать сведения о текущих планах туров и подробные инструкции.

Сначала клиенты были довольны новой услугой. Однако в последнее время многие начали жаловаться на получение устаревшей туристической информации.

Аналитик понимает, что проблема заключается в процессе обновления информации и редактирования списка рассылки. Но он не знал, как решить эту проблему.

- 🔍 Что бы сделали вы? Какие процессы стоит улучшить?
- 🔍 По каким критериям могут быть ранжированы предполагаемые к улучшению процессы?





Спасибо за внимание!