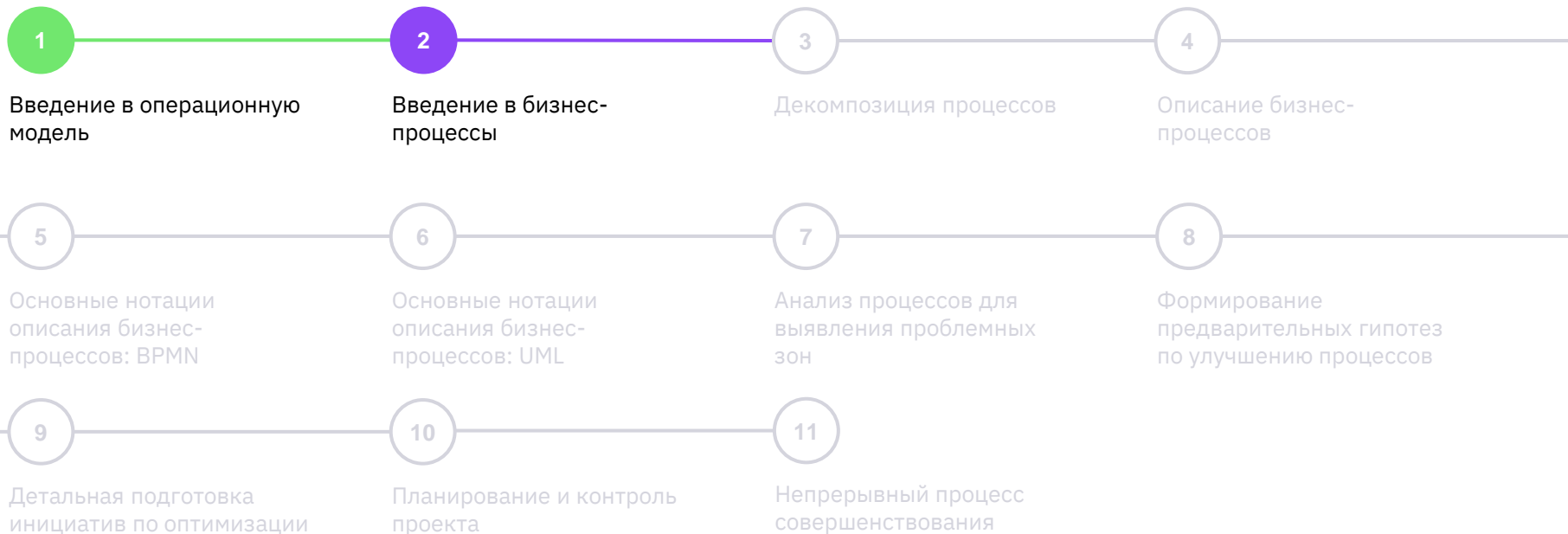


Семинар 2. Введение в бизнес- процессы







План курса





Цели семинара:

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



Викторина



1. Перечислите составляющие бизнес-процесса



1. Перечислите составляющие бизнес-процесса



Стартовое событие

Некий триггер для начала процесса



Алгоритм выполнения

Логика процесса

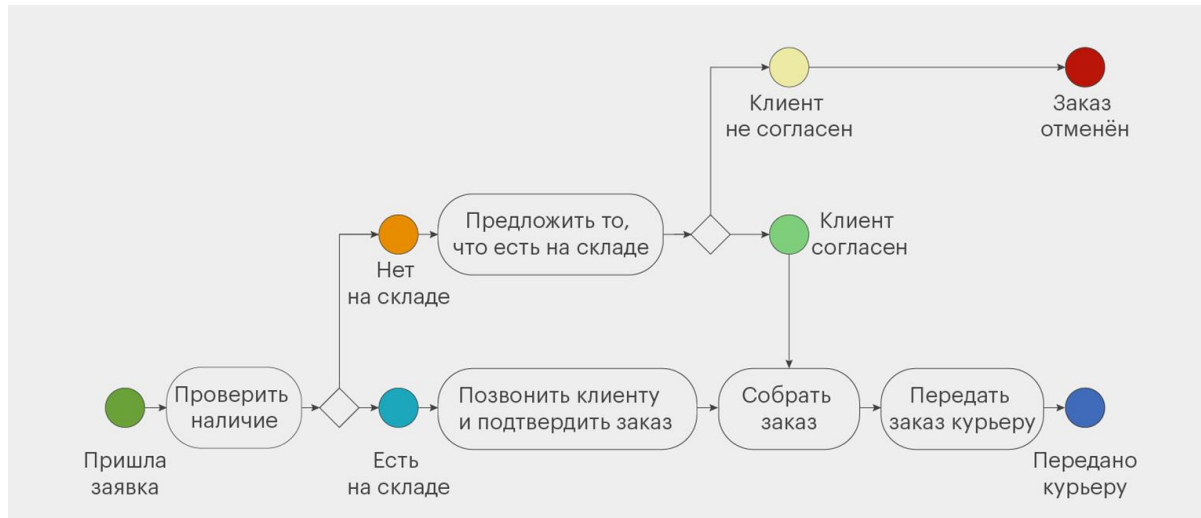


Результат

Итог процесса



2. Определите стартовое событие в данном процессе





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 виды бизнес-процессов



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



Разбор примера

Возьмем к примеру компанию-маркетплейс (аналог Ozon, Yandex.Market)



Итак, **основные процессы** - процессы, ради которых начинали бизнес и которые приносят прибыль. Это, например, производство, оказание услуг, продажа товаров.

Какие процессы будут основными в нашем примере?



Разбор примера

Какие процессы будут основными в нашем примере?

- **Управление продавцами:** регистрация, онбординг, валидация
- **Управление ассортиментом:** добавление товаров продавцами, публикация товара, валидация, модерация контента, анализ цен предложений
- **Управление акциями и специальными предложениями:** создание акции, применение акции на корзину покупок
- **Управление заказами:** оформление заказа (разными способами), подтверждение, упаковка и отправка, доставка и оплата, обратная связь
- **Управление отменами:** отмена, рекламации, возврат
- **Управление денежными средствами:** пополнение счета, взаиморасчеты, холдирование комиссии, списание комиссии, возврат комиссии, возврат неиспользованных денежных средств



Разбор примера

Какие процессы будут поддерживающими в нашем примере?

- **Поддержание инфраструктуры:** планирование бюджета, управление финансами, бухгалтерский учет, юридическое обеспечение, отчетность
- **Техническое обеспечение:** содержание офисов и цехов, сервисное обслуживание оборудования
- **Информационное обеспечение:** внедрение систем контроля и безопасности, управление хранением и получением информации
- **Документооборот**
- **Управление персоналом:** создание и управление стратегией человеческих ресурсов, развитие и подготовка работников
- **Экономическая безопасность**
- **Экология:** мероприятия по охране окружающей среды



Разбор примера

Управленческие процессы: операции по управлению остальными процессами. С их помощью ничего не производят, но без них ничего не работает.

К ним относятся: составление плана продаж, подготовка квартальных отчётов, обсуждение и принятие решений

Иногда также выделяют **процессы развития** – совершенствование бизнес-системы компании: внедрение бережливого производства, новейших технологий, реинжиниринг и модернизация



На примере выбранной компании определите все типы процессов



Разбор примера процесса



Опишем вместе процесс «Обработка заявки на обучение»



Опишем вместе 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

