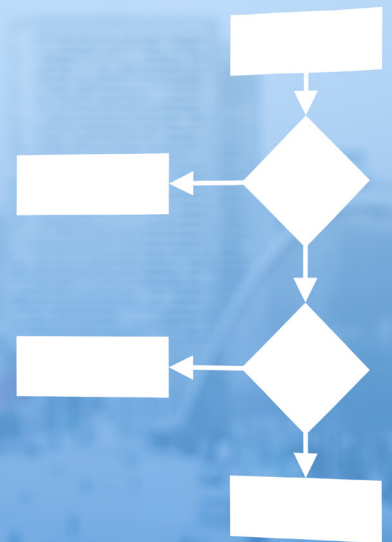


Оптимизация бизнес-процессов компании

Академия бизнеса EY
Кавказ и Центральная Азия

2 дня | 16 академических часов
12 CPD-единиц | 14 CPE-часов



Программа тренинга

День 1

Введение

- Эффективность и процессный подход. Индикаторы проблем в процессах компании
- Создание ценности для клиента в бизнес-процессах

Иерархия процессов в компании

- Основные и вспомогательные процессы
- Референтные модели бизнес-процессов

Эффективность и создание ценности

- Добавляющие и не добавляющие ценность процессы
- Ценность, добавляемая клиенту или бизнесу

Анализ процессов

- Основные характеристики процесса: цели, роли, входы, выходы, шаги, метрики

Практический кейс: предварительный сбор информации о процессе. Пример вспомогательного процесса

- Метрики процесса
- Показатели измерения процесса, продукта, удовлетворенности клиента
- Целевые значения показателей
- Точки контроля эффективности

Практический кейс: выбор адекватных показателей для измерения процесса. Пример вспомогательного процесса

День 2

Анализ процессов

- Алгоритм действия руководителя
- Модель «текущего состояния» (as is) процесса. Правила описания процессов: SIPOC, блок-схемы, функциональные

- диаграммы, программные нотации
- Анализ дизайна модели и проектирование целевого состояния (to be)

Выявление потерь в процессах

- 8 видов потерь
- Практический кейс:** выявление шагов, приводящим к потерям в бизнесе. Пример основного процесса

Методы и способы оптимизации процессов

- Дробление/ совмещение операций, ликвидация дублирования, перераспределение обязанностей, централизация, запараллеливание работ, стандартизация и т.п.

Практический кейс: выявление «узких мест» процесса и формулировка предложений по его оптимизации. Пример основного процесса

Методы анализа проблем в бизнес-процессах

- Методы пяти вопросов и выявления коренных причин, мозговой штурм, диаграммы Ишикавы, бенчмаркинг

Оценка зрелости процессов

Обсуждение: оценка зрелости процессов по модели РЕММ

- Управление проектом оптимизации процессов в компании
- Фазы проекта и вехи. Менеджер проекта и спонсор. Риски проекта
- Критические факторы успеха проекта по оптимизации процессов. Типичные ошибки

Практический кейс: определить результаты для каждой фазы проекта по оптимизации процессов

Цели обучения

- Понять, как финансовые результаты компаний определяются текущим состоянием их бизнес-процессов
- Научиться анализировать процессы, определяя их цели, границы, владельца, участников, метрики
- Осознать, зачем и как необходимо измерять бизнес-процессы
- Систематизировать знания о существующие и проектируемые бизнес-процессы в одной из нотаций
- Попрактиковаться в оптимизации бизнес-процессов и в оценке зрелости процессов собственной компании



Что вы получите в результате обучения

- ▶ Шаблон для создания каталога и архитектуры бизнес-процессов
- ▶ Примеры описания процессов
- ▶ Практические кейсы, построенные на реальном опыте оптимизации бизнес-процессов
- ▶ Модель диагностики зрелости бизнес-процессов
- ▶ Материалы тренинга в электронном виде
- ▶ Профессиональные рекомендации от тренера-эксперта
- ▶ Сертификат Академии бизнеса EY

Как проходит обучение

- ▶ Интерактивное обучение, включающее примеры из практики
- ▶ Разбор практических заданий
- ▶ Ответы тренера-эксперта на вопросы участников тренинга процессов
- ▶ Обсуждение и обмен опытом внутри группы

Тренеры

Тренинг проводит команда бизнес-тренеров Академии бизнеса EY. Тренеры обладают богатым практическим опытом, а также международными квалификациями ACCA, ACCA DiplFR(Rus), CFA®, CIA®, CIMA®, DiplPSAS, IPMA®, MBA, MBTI®, PMP® и др.

Запросить CV тренера и задать вопросы о тренинге: academy@kz.ey.com

Для кого этот тренинг

- ▶ Руководители, менеджеры отделов, задействованных в организационных преобразованиях, моделировании, проектировании, стандартизации или оптимизации бизнес-процессов

Форматы участия

Открытый формат

Тренинг проводится по расписанию Академии бизнеса EY с 10:00 до 17:00 с перерывом на обед и двумя кофе-брейками.

Корпоративный формат

Программа может быть адаптирована и проведена специально для Вашей компании.

- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении, определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору места, сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента



EY

Building a better
working world