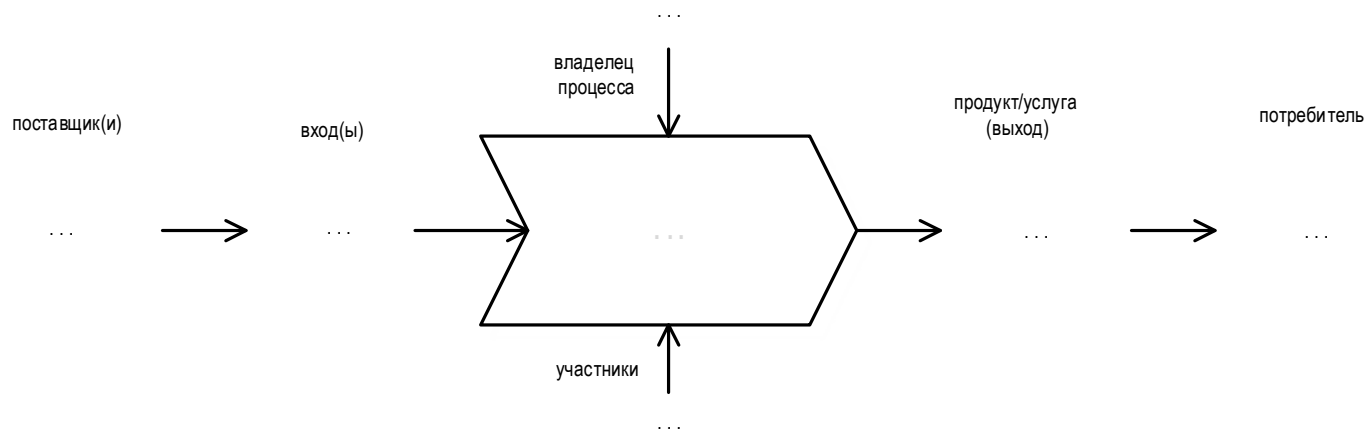


Курс «Описание, оптимизация, регламентация и контроллинг бизнес-процессов»

Кейс 1 – Основные процессы компании

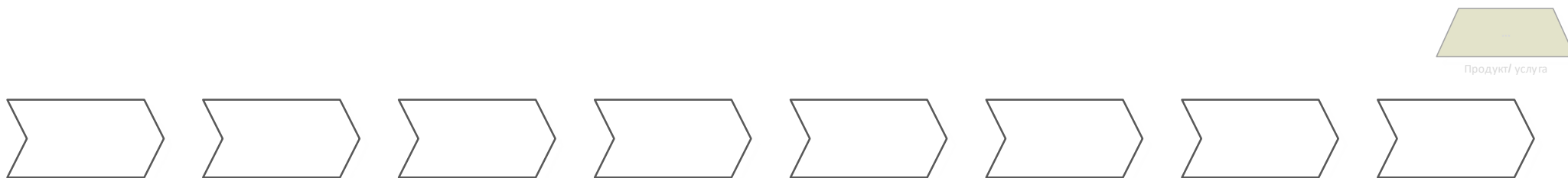
Задание 1:

Выберите любой продукт/ услугу и опишите его основные компоненты!



Задание 2:

Опишите процессы продажи и производства данного продукта/ услуги (декомпозируйте выбранный процесс).




Кейс 2 – Моделирование процессов в нотации BPMN

1. Выберите один процесс верхнего уровня для описания!!!
2. В таблице ниже опишите его основные характеристики.
3. На листе А4 опишите выбранный процесс в нотации BPMN (условные обозначения ниже) – по возможности используйте ветвления и циклы.
4. Перенесите модель процесса на лист флип-чарта (с использованием цветных стикеров).
5. Презентуйте модель процесса аудитории с ответами на вопросы.

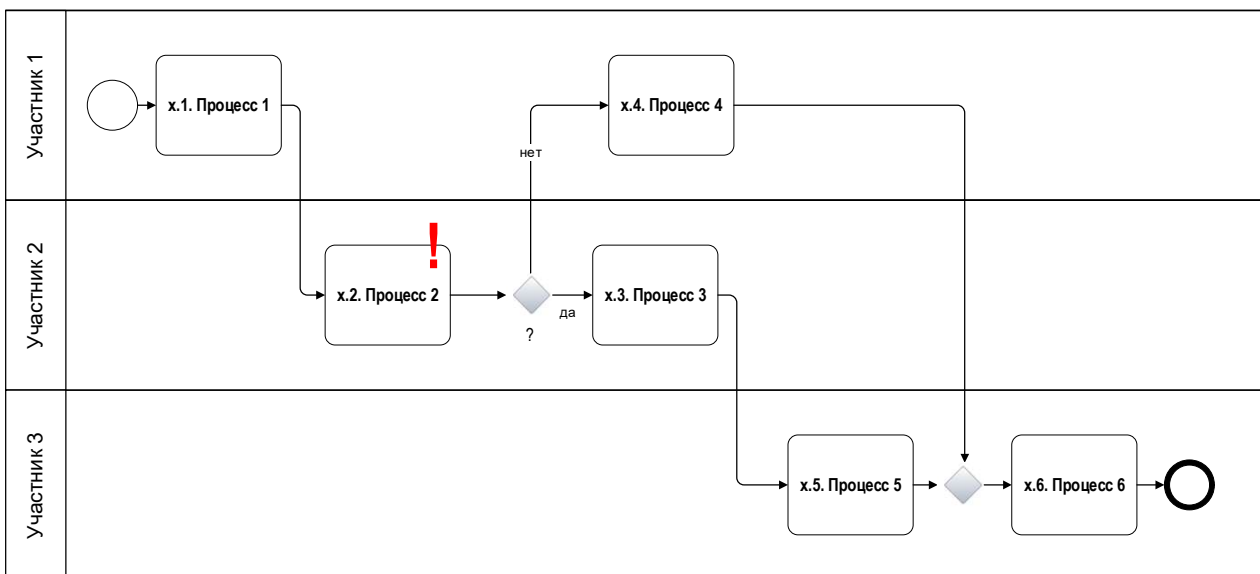
Характеристики процесса:

Название процесса		Владелец процесса	
Вход процесса		Иницирующее событие	
Выход (продукт) процесса		Завершающее событие	
Потребитель процесса		КПЭ процесса	<i>не заполняем</i>

Условные обозначения элементов на модели

	Пул предназначен для отображения потока рассматриваемого процесса.		Процесс/ подпроцесс/ задача
	Дорожки (участники) отражают распределение обязанностей.		Логический оператор «ИЛИ»
	Стартовое/ иницирующее событие		Логический оператор «И»
	Завершающее событие		Поток управления отображает ход выполнения процесса

Пример модели процесса в нотации BPMN



Кейс 3 – Совершенствование процесса

1. Возьмите процесс из кейса №6 для совершенствования.
2. Декомпозируйте процесс на 3-7 равновесных подпроцессов = выделите подпроцессы с указанием их Исполнителей/ ответственных.
3. Перечислите проблемы/ области оптимизации подпроцессов, предложите идеи по их оптимизации с указанием выгод от внедрения (время, стоимость, качество и т.д.).

Декомпозиция процесса:

<u>Подпроцесс</u>	<u>Ответств.</u>	<u>Проблема/ область оптимизации</u>	<u>Предложения по оптимизации</u>	<u>Выгоды от внедрения</u>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				

Кейс 4 – КПЭ и контроллинг процессов

1. Опишите в таблице ниже основные характеристики оптимизированного процесса.
2. Выпишите как можно больше возможных показателей процессов и из них выберите 2-3 наиболее оптимальным образом характеризующие качество продукта бизнес-процесса (с позиции потребителя и бизнеса).
3. На следующей странице опишите параметры и методику расчета выбранных показателей.

Название бизнес-процесса	Владелец бизнес-процесса
Цели бизнес-процесса	– – –
Продукт бизнес-процесса	Потребитель бизнес-процесса
Что ценно/ ожидает потребитель в продукте	– –
Что ценно/ ожидает БИЗНЕС от продукта	– –
Все возможные КПЭ (ключевые показатели эффективности) процесса КПЭ хода выполнения процесса/ КПЭ результата/ продукта процесса/ КПЭ удовлетворенности потребителя процесса	– – – – – – – – –

ИТОГОВЫЕ КПЭ ПРОЦЕССА

Название КПЭ № 1		един. изм.	план. значение
Методика расчета КПЭ			
Источник данных	Формула расчета	Ответственный за сбор/ расчет	Периодичность
Название КПЭ № 2		един. изм.	план. значение
Методика расчета КПЭ			
Источник данных	Формула расчета	Ответственный за сбор/ расчет	Периодичность
Название КПЭ № 3		един. изм.	план. значение
Методика расчета КПЭ			
Источник данных	Формула расчета	Ответственный за сбор/ расчет	Периодичность