

Реинженеринг на бизнес процеси

Бизнес процесите (БП) са управленските алгоритми на предприятието. Те са ключови за създаване и доставка на стойност до клиентите.

Все повече предприятия организират бизнеса си върху процесния подход. Това ги изправя срещу предизвикателствата да проектират, внедряват, оперират, наблюдават, измерват, оптимизират и подобряват бизнес процесите си.

За много от предприятията обаче рано или късно идва момент, в който лесните възможности за подобряване се изчерпват. Настъпва време за фундаментална промяна. Настъпва време за реинженеринг на бизнес процеси!

Този курс е посветен на реинженеринга на бизнес процесите в предприятието. Разглежда реинженеринга на бизнес процесите от три перспективи: на бизнеса, на информационните технологии, на управленските стандарти и добри практики. Представя универсален подход за картиране и анализ на бизнес процесите чрез бизнес модела на предприятието. Преглежда ключови показатели, специфични за отделните зони на бизнес моделите, и приложими за измерване ефективността на бизнес процесите.

Подходът към реинженеринга на бизнес процесите е фокусиран върху създаването и доставката на стойност за ключовите потребителски сегменти и клиенти. За целта се използва инструментариума на бизнес моделите. Отчитат се изискванията и препоръките на управленски стандарти и добри практики, както и такива, вградени в информационните системи. За моделиране и визуализация на бизнес процесите се използва BPMN 2.0.

Курсът демонстрира ефективността на подхода чрез серия от казуси за реинженеринг на бизнес процесите в реално предприятие.

Какво ще ви даде този курс?

- Прагматичен подход към реинженеринга на бизнес процесите в предприятието чрез реинженеринг на бизнес модела.
- Метод за реинженеринг на бизнес процесите, приложим за всяка индустрия.
- Ще научите как заедно с реинженеринга на бизнес процесите, можете да пригледите и използвате генерични бизнес процеси от управленски стандарти и добри практики като ISO 9001, ISO 20000, ITIL, PRINCE2, Agile и пр. Това ще ви помогне за икономичното внедряване, сертифициране/ресертифициране на система за управление на качеството, която наистина работи.
- Ще научите как да подходите към избора и внедряването на информационна система (ERP, CRM, ...), която да автоматизира преобразувания ви бизнес.
- Ще узнаете какви инструменти за моделиране на бизнес процеси можете да използвате и ще добиете умения за моделиране с BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) – графичен език лесен за разбиране, както от страна на бизнеса, така и от ИТ-специалистите.
- Ще упражните пълен реинженеринг на ключови бизнес процеси в предприятието.

За кого е предназначен този курс?

Мениджъри, собственици на бизнес процеси, бизнес анализатори, проектантите, разработчици и внедрители на ERP-системи. Специалисти по моделиране на бизнес процеси, по системи за управление на бизнес процеси, по мониториране на бизнес дейностите и по дизайн на бизнес модели.

Език на обучението

Български (Английски само за вътрешнофирмени обучения).

Разглеждани теми

1. Бизнес процеси

Определения. Характеристики. „Клиенти“ и „Собственици“ на БП. Предизвикателства по жизнения цикъл на БП. Три важни перспективи към БП: на бизнеса, на информационните технологии, на управленските стандарти и добри практики.

2. Икономично проектиране на бизнес процеси

Бизнес моделът - голямата картина на предприятието. Вписване на бизнес процесите в бизнес модела. Business Model Canvas – платното, върху което се рисува бизнеса. Девет зони, които са представени в бизнес модела на всяко предприятие (потребителски сегменти, предложения за стойност, канали за доставка, отношения с клиенти, приходни парични потоци, ключови дейности, ключови ресурси, ключови партньори, структура на разходите).

Картиране на БП върху бизнес модела на предприятието. Отправна точка - потребителските сегменти и създаването на добавена стойност за тях. Шест фундаментални въпроса, на които дизайнерът на БП трябва да отговори.

3. Реинженеринг на бизнес процеси

Определение. Кога и защо се налага реинженеринг на бизнес процесите? Симптоми на недобре работещия БП. Анализ на БП. Подобряване на БП - еволюционен и революционен подход. Кой от двата подхода да изберем? Прекият път за реинженеринг на бизнес процесите минава през реинженеринг на бизнес модела на предприятието!

Процес за реинженеринг на БП чрез реинженеринг на бизнес модела на предприятието.

4. Отчитане на препоръките и изискванията на добри практики и управленски стандарти, както и на добри практики, вградени в информационните системи

Генерични процеси от добри практики и управленски стандарти като: ISO 9001 Системи за управление на качеството; ITIL и ISO 20000-1 ИТ - Системи за управление на услуги; Управление на проекти - PRINCE2, AgilePM; ISO 22301 – Системи за управление на непрекъснатостта на дейностите и пр.

Ако решите да внедрите и сертифицирате/ресертифицирате система за управление – как да подходите към реинженеринга на БП така, че системата наистина да работи. Как да документираме бизнес процесите така, че да са удобни и за управленската система.

Реинженеринг на БП в случай на внедряване на нова информационна система (ERP, CRM, BAM).

5. Моделиране и управление на бизнес процеси

Нива на моделиране и управление: Бизнес модел. Модели на дейности и инстанции на дейности. Модели на бизнес процеси и инстанции на бизнес процеси.

Типични ключови показатели за предприятието в деветте зони на бизнес модела и тяхната приложимост към БП. Проектиране на ключови показатели за бизнес процес.

6. Инструменти за моделиране на бизнес процеси

Какъв инструмент за моделиране на БП да изберем така, че моделите да бъдат лесни за разбиране – както от страна на бизнеса, така и от ИТ специалистите?

Стандартът BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation). Основни елементи на BPMN: събитие (event), дейност (activity), път (gateway), поток (flow), плувен басейн и коридори (pool, swimlane) и добри практики за BPMN моделиране.

Софтуер за моделиране на бизнес процеси.

Практическа работа по реинженеринг на бизнес процеси

Бизнес казус: Реинженеринг на БП на Rescue Businesses Company Inc.

Бизнес казусът проследява развитието на Rescue Business Company Inc. (RBC).

RBC е консултантска фирма, която предоставя услуги по оздравяване на фирми в затруднение.

Бизнес казусът обхваща серия от задачи по проектиране и реинженеринг на бизнес процеси. RBC стартира с прост бизнес модел и две ключови дейности. Първоначално бизнес процесите се моделират с чек листи, но нарастването на бизнеса изисква еволюционни подобрения и подобрените БП се моделират с BPMN.

Промените в бизнес средата обаче изчерпват възможностите за еволюционно подобрение. Идва моментът за реинженеринг на БП. Анализирайки действащите БП, RBC е изправена пред необходимостта да направи решителни промени в бизнеса и това води до сериозни промени в бизнес модела, в ключовите дейности, а от там вече по необходимост и на БП.

Решавайки задачите, обучаваните прилагат последователно изучавания подход за реинженеринг на бизнес процесите, усвояват умения за работа с инструментите за реинженеринг и моделиране на бизнес процеси, както и умения за документиране на бизнес процеси в приемлива за ISO-управленските системи форма.

Продължителност и форма

Обучението е присъствено и продължава 3 дни (24 учебни часа). Обхваща лекции, примери, бизнес казуси и упражнения.

Третият ден е изцяло за практическа работа.

Сертификат

Сертификат, издаден от Училище за бизнес компетенции

Цена

Цената за тридневното обучение е 840 лв.

Цената е за 1 участник и е без включен ДДС.

Цените за вътрешнофирмени обучения се договарят.

Какво включва цената?

- Обучение от преподаватели с реален опит в дизайна, внедряването, оперирането, поддръжката и реинженеринга на бизнес процеси;
- Учебна книга, примери и бизнес казуси за реинженеринг на бизнес процеси;
- Практическа работа за развиване на умения по реинженеринг на бизнес процеси;
- Практическа работа по моделиране на бизнес процеси с BPMN 2.0.
- Сертификат, издаден от Училище за бизнес компетенции;
- Кафе паузи и кетъринг.

Преподавателски екип

Огнян Дренски, MSc., сертифициран PRINCE2, ITIL, BCMS, LA ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301.

д-р Боян Хаджиев.

Какво следва?

Вие можете да развиете допълнителни компетенции в изследваната област, като се включите в курсовете:

- Проектиране и анализ на бизнес модели;
- Визуални техники за решаване на проблеми и представяне на идеи;

Акредитации

Качеството на учебните програми на Училището се гарантира с **международни и национални акредитации**.

Училище за бизнес компетенции е акредитирано от **Националната Агенция за Професионално Образование и Обучение (НАПОО)**, притежава **Лиценз за професионално образование и обучение по ключови компетенции** и статут на **Център за Професионално Образование** с право да обучава и провежда изпити.

Училището е акредитирано от **EBC*L International – The European Business Competences Licence** и е първият в България обучителен и изпитен център за **сертификата за бизнес компетенции EBC*L**. Училището има статут на **EBC*L Академия**.