

## od „AS IS” do „TO BE” – zrozumieć procesy biznesowe

**Procesy istnieją niezależnie czy je dostrzegamy czy też nie. Organizacje które widzą procesy i nimi świadomie gospodarują osiągają korzyści i budują przewagi względem konkurentów w burzliwym otoczeniu.**

Obecnie zarządzanie procesami biznesowymi to jedna z najszerzej omawianych i dyskutowanych, ale przede wszystkim stosowanych i analizowanych w praktyce koncepcji zarządzania przedsiębiorstwem. Jest to odpowiedź na wyzwania, jakie pojawiają się przed firmami w dynamicznym, burzliwym i turbulentnym otoczeniu. To także wynikająca z wielu przesłanek reakcja na potrzebę zmian w wewnętrznych systemach zarządzania, włączając skracające się cykle życia nie tylko technologii ale i produktów, przechodzenie wielu funkcji w obszary e-biznesu i outsourcingu, czy wdrożenie innowacji i świadome wykorzystywanie wiedzy. Model procesowy organizacji jest elastyczny, pozwala na wprowadzanie usprawnień i zmian oraz ciągłe doskonalenie. Przede wszystkim jednak, z uwagi logiczny charakter i nieskomplikowość rozwiązań, jest praktycznym narzędziem rozumianym i stosowanym zarówno przez menadżerów jak i pracowników liniowych.

Każdy proces to ciąg sekwencyjnie powiązanych ze sobą działań, które przekształcają elementy wejściowe w inne - wyjściowe. Warunkiem koniecznym dobrego zarządzania procesami jest właściwe zdiagnozowanie sytuacji wyjściowej i jej opisanie (ang. AS IS) poprzez odwzorowanie w sposób graficzny przebiegu procesu, z wykazaniem możliwych scenariuszy jego przebiegu. Graficznie odwzorowanie procesu przedstawia się za pomocą mapy procesu. Kolejnym krokiem jest przeprowadzenie analizy sytuacji zastanej która została opisana, w tym określenie m.in. struktury czasowej działań, wąskich gardeł i punktów krytycznych związanych z danym procesem. W efekcie takich analiz możliwe jest zaplanowanie udoskonalonego przebiegu procesu (ang. TO BE) czy to przez jego ulepszenie w postaci re-konfiguracji działań, zmianę zakresu czynności lub wsparcia nowymi narzędziami; czy też gruntowną jego przebudowę. Działania te kończą się określeniem mierników, za pomocą których ulepszony proces będzie monitorowany, gdy wejdzie w fazę operacyjną. Nie bez znaczenia jest uporządkowanie ról w procesie oraz wskazanie jego właściciela.

## **CEL:**

Celem szkolenia jest zbudowanie świadomości procesowej oraz przygotowanie do przeprowadzenia analizy AS IS – TO BE w odniesieniu do dedykowanych procesów biznesowych.

## **ADRESACI:**

Adresatami szkolenia są osoby zarządzające i uczestniczące w realizacji wybranych procesów. Grupa ca. 15 osobowa.

## **TEMATYKA:**

Część: AS IS

1. Jak wygląda proces w którym uczestniczę?
2. Czy jestem właścicielem procesu?
3. Czy zarządzam moim procesem?
4. Jak dojrzałe są procesy w mojej firmie?
5. Jak zmapować proces?

Część: TO BE

6. Jak analizować procesy?
7. Jakie ograniczenia ma mój proces?
8. Jak powinien wyglądać proces z którego będę zadowolony?
9. Jak mierzyć mój udoskonalony proces?
10. Jak ryzykowny jest mój proces?

W zależności od stopnia skomplikowania analizowanych procesów i szybkości pracy uczestników poszczególne punkty programu mogą być realizowane w różnych odstępach czasu.

## **METODYKA:**

Szkolenie będzie prowadzone metodami aktywizującymi i partycypacyjnymi. Będzie opierało się na doświadczeniu zakorzenionym w pracy Uczestników oraz ich zdiagnozowanych potrzebach. W trakcie szkolenia wykorzystywane będą następujące metody pracy: mapowanie procesów z wykorzystaniem notacji BPMN 2.0, analiza studiów przypadków, zadania praktyczne, praca i dyskusja grupowa.

Jeśli będzie taka możliwość i potrzeba, mapowanie procesów możliwe jest przy wykorzystaniu profesjonalnego narzędzia komputerowego (w zakresie tworzenia map - wersja bezpłatna).