

Создание бизнес процессов

Формирование концепции образа целевого состояния ЖС



Павел Житницкий
руководитель проекта

План семинара

- 1 Бизнес процесс: определения, структура.
Зачем нужен бизнес процесс?
- 2 Как создать схему бизнес процесса ЖС?
- 3 Инструменты для создания схем бизнес процесса
- 4 Образ целевого состояния ЖС: определения, структура
- 5 Разработка прототипа ЖС



Бизнес процесс

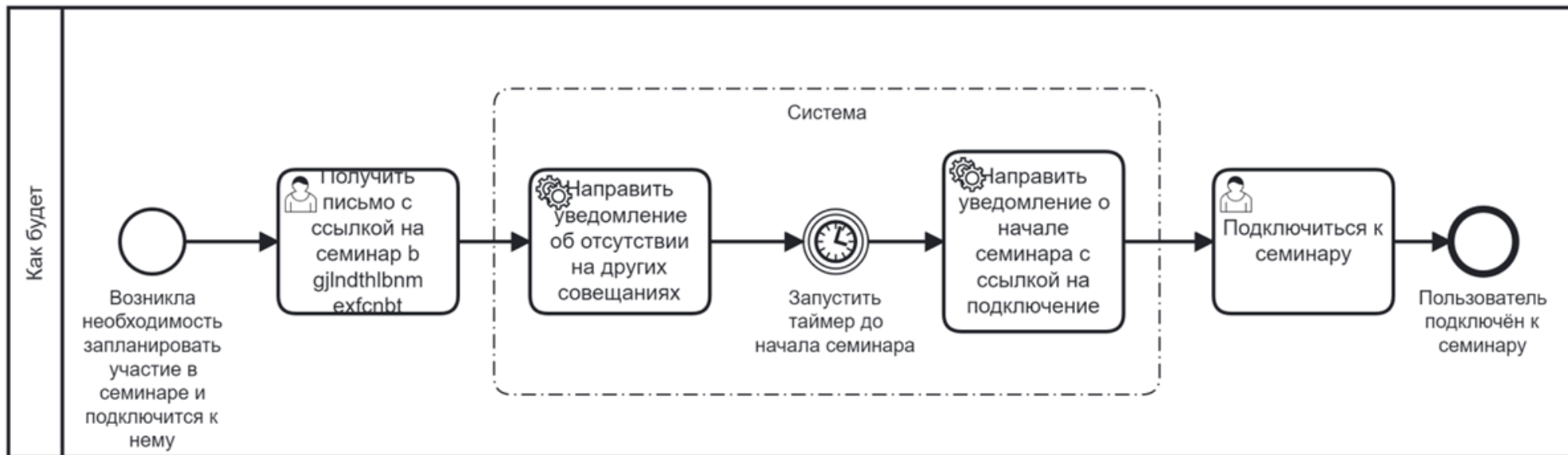
Схема бизнес-процесса – описание действий, которые нужно совершить для достижения результата. Выглядит как цепочка или блоки, следующие друг за другом.

«Как есть» - формализованное представление текущего состояния жизненной ситуации в виде диаграммы бизнес-процесса.

«Как будет» - оптимизированная модель процесса AS IS, показывающая устраненные недостатки, а также совершенствуемая по заданным параметрам

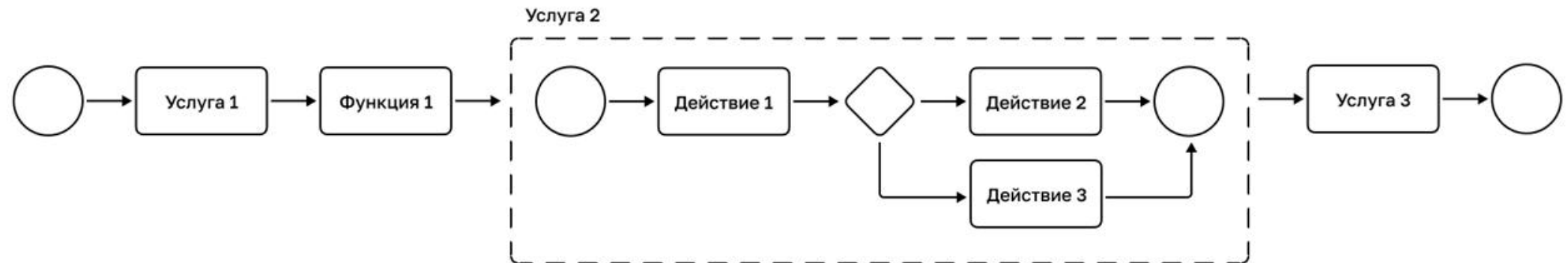
Бизнес-процесс – это стандартный и повторяемый набор действий, который направлен на достижение конкретной цели.





Как создать схему бизнес процесса ЖС?

- 1 Определение и ограничение бизнес-процесса
- 2 Задание точек начала и окончания основного процесса
- 3 Детализация схемы бизнес-процесса
- 4 Определение ролей участников процесса, документов, баз данных
- 5 Проверка схемы бизнес-процесса



Инструменты для создания схем бизнес процесса

- Camunda
- ARIS Express
- ELMA
- AllFusion Process Modeler
- Fox Manager Бизнес-процессы
- stormbpmn

Альтернативные инструменты

- draw.io
- MS Visio
- Paint



Образ целевого результата

Образ целевого результата - это описание того, что необходимо достичь по результатам реализации ЖС. Образ целевого результата ЖС комплексно отображается в паспорте ЖС. Паспорт будет включать в себя:

- Описание целей и задач реализации ЖС
- Перечень участников взаимодействия ЖС
- Схема целевого состояния клиентского пути TO-BE
- Перечень услуг, функции, сервисов и мер поддержки
- Макеты прототипа ОЦС
- Анализ нормативных правовых актов с предложениями по их изменению
- Финансово-экономическое обоснование
- Дорожная карта по реализации ЖС



Описание целей и задач реализации ЖС

- Определите основные цели реализации ЖС. Цели должны быть конкретными, измеримыми, достижимыми, релевантными и ограниченными по времени
- Задачи реализации целевого состояния ЖС должны быть конкретными и измеримыми. Каждая задача связана с одной из основных целей проекта
- Убедитесь, что все члены команды понимают цели и задачи проекта и свою роль в их достижении



Перечень участников взаимодействия ЖС

Перечень участников взаимодействия ЖС - список федеральных, региональных и муниципальных органов исполнительной власти, а также иных организаций участвующих в реализации ЖС.

- Определить роли и обязанности каждого участника
- Установить связи между участниками
- Установить каналы коммуникации
- Провести обучение участников (при необходимости)
- Установить систему контроля, мониторинга и обратной связи



Перечень услуг, функции, сервисов и мер поддержки

Перечень услуг, функций, сервисов и мер поддержки - это список всех услуг, функций, сервисов и мер поддержки, которые будут предоставляться в рамках ЖС

- Изучить потребности целевой аудитории ЖС
- Определить ответственных за услугу, функцию, сервис или меру поддержки
- При включении услуги, функции или сервиса необходимо учитывать её комплексную реализацию
- Каждую услугу необходимо проанализировать на возможность проактивного оказания в составе Ж



Разработка прототипа ЖС

Прототип - интерактивная кликабельная модель для демонстрации функционала работы сервиса или сайта. Служит основой для дальнейшей реализации жизненной ситуации.

Артефакты для создания прототипа:

- Перечень услуг, функции, сервисов и мер поддержки
- Схема бизнес процесса «как будет»
- Сценарий прототипа



Инструменты создания прототипа



QR - код вебинара «Инструменты проектирования прототипа жизненной ситуации»



Анализ нормативных правовых актов с предложениями по их изменению

1. Изучение и анализ действующих нормативно-правовых актов, которые регулируют сферу деятельности жизненной ситуации
2. Изучение и анализ изменений в законодательстве, которые могут повлиять на реализацию проекта
3. Подготовить и внести предложения по изменению НПА в паспорт



Финансово-экономическое обоснование

Финансово-экономическое обоснование - это документ, который содержит анализ финансовых и экономических аспектов проекта

- ФЭО составляется только по результатам согласования процесса «как будет», а также прототипа ЖС
- Для обоснования затрат лучше использовать каналы официальной межведомственной переписки



Контакты

Чат региональных
ЖС в Telegram



Артефакты на странице
Аналитического центра в
системе «Битрикс»

