

## ANALIZĂ DE BUSINESS

Codul Cursului: 2818s

# Specialist Îmbunătățire Procese

## Curs autorizat ANC

Activități de instruire:  
5 zile training+  
Examen ANC

### General

**Analizați-vă astăzi afacerea și creionați-i traiectoria de mâine.**

În acest curs veți învăța să modelați procesele de business așa cum sunt ele în mod curent ordonate, să evaluați calitatea proceselor de business, să determinați planul de îmbunătățire a proceselor și cum să coordonați echipa de îmbunătățire a proceselor.

Cursul debutează cu o prezentare a rolurilor și responsabilităților unui business analyst și a procesului de analiză a sistemelor de business, inclusiv cum se determină sănătatea unui sistem de business. Veți învăța cum să identificați procese de business care ar putea fi modernizate. Stăpâniți procesul comunicării cu stakeholderii ca să aveți o idee clară asupra nevoilor lor procesuale și asupra percepțiilor pe care aceștia le au relativ la o problemă. Prin folosirea a șapte tehnici diferite de modelare veți ajunge să explorați diferitele fațete ale procesului de business, să identificați cea mai eficientă soluție pentru un proces și să definiți în mod clar statusul viitor al acestuia. Odată definite noile procese, veți învăța cum să comunicați celorlalți schimbările realizate, să câștigați sprijinul organizațional pentru concretizarea acestor schimbări și să planificați un proiect de schimbare de succes.

### Ce veți învăța

- Determinarea calității proceselor de afaceri;
- Identificarea proceselor de business necesar a fi analizate și posibil a fi îmbunătățite;
- Definirea „procesului de analiză a afacerii” și responsabilitățile unui business analyst;
- Organizarea locului de muncă;
- Pregătirea și îndeplinirea activităților privind colectarea informațiilor;
- Furnizarea de feedback stakeholderilor cu scopul de a verifica și câștiga informații suplimentare;
- Definirea scopului unui proces de business;
- Identificarea fluxului de valoare și a factorilor de impact asupra performanțelor proceselor;
- Stabilirea sistemului de indicatori pentru îmbunătățirea performanțelor proceselor;
- Determinarea planului de îmbunătățire a proceselor;
- Dezvoltarea sistemului de management vizual al proceselor;
- Auto-evaluarea nivelului de performanță a proceselor;
- Luarea deciziilor de aplicare a soluțiilor de îmbunătățire;
- Realizarea unei analize de tip sursă – cauză asupra problemelor generate de un proces de business;
- Planificarea unui proiect pentru îmbunătățirea procesului;
- Analizarea rezultatelor unui proiect pentru îmbunătățirea procesului;
- Coordonarea echipei de îmbunătățire a proceselor.

### Condiții

Studii medii sau superioare.

Cunoștințe avansate de procesare Word și Excel (precum Microsoft Office sau similar).

### Recomandări de participare

Cursul se adresează oricărei persoane dornice de dezvoltare personală continuă, pentru a învăța modelarea proceselor de business și îmbunătățirea proceselor de business.



## Agenda

### 1. Definirea noțiunii de calitate a procesului de afaceri

- Oameni;
- Procese;
- Instrumente;
- Intrări/materii prime.

### 2. Alegerea unui proces de afaceri pentru a fi analizat

### 3. Înțelegerea procesului de analiză a afacerii

- Definirea BPA;
- Procesul BPA;
- Rolul specialistului în business analysis.

### 4. Carta echipei de acțiune

### 5. Identificarea stakeholderilor implicați în procesul de business

### 6. Alegerea tehnicilor de culegere a informațiilor

### 7. Culegerea informațiilor:

- Pregătire;
- Executare;
- Feedback & validare

### 8. Documentarea procesului de stabilire a scopului și mărimilor

- Executarea analizei GQM;

### 9. Modelarea procesului în desfășurare (As-Is)

- Identificarea fluxurilor de valoare
- Modelul procesului ETVX;
- Analiza SIPOC;
- Folosirea diagramelor de proces;
- Diagrame „swim-lane”;
- Diagramele fluxului informațional (DFD);
- Diagramele relațiilor dintre entități (ERD).

### 10. Identificarea cauzelor problemelor

- Analiza cauzală Fishbone (Ishikawa).

### 11. Determinarea alternativelor de îmbunătățire ale procesului

- Indicatori de performanță evaluarea proceselor
- Modelarea procesului de îmbunătățire (To-Be)
- Managementul vizual al proceselor

### 12. Realizarea unui raport argumentativ în favoarea îmbunătățirii procesului

### 13. Planificarea implementării și luarea deciziei.

### 14. COMPETENȚELE SPECIALISTULUI ÎN ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESELOR CONFORM STANDARDULUI OCUPAȚIONAL

## Exerciții practice

- Alegerea unui proces de business cu scopul de a-l analiza;
- Realizarea unei carte în miniatură pentru un proiect;
- Realizarea unei analize a stakeholderilor;
- Identificarea unor metode de culegere a informațiilor potrivite proiectului dumneavoastră;
- Pregătirea interviului cu stakeholderii;
- Interviewarea stakeholderilor;
- Documentarea informațiilor adunate;
- Realizarea și documentarea unei analize GQM a procesului dumneavoastră;
- Pregătirea întâlnirii de follow-up pentru stakeholderi;
- Susținerea ședinței de follow-up pregătită pentru stakeholderi;
- Actualizarea informațiilor legate de proces;
- Folosirea paradigmei de definire a procesului ETVX;
- Trasarea diagramei SIPOC;
- Trasarea unei scheme a procesului;
- Trasarea diagramei „swim lane”;
- Trasarea unei diagrame a fluxului de informații;
- Trasarea unei diagrame privind relațiile din organizație;
- Efectuarea unei noi ședințe de feedback cu stakeholderii;
- Realizarea analizei cauzale;
- Listarea standardelor și a celor mai bune practici din industrie;
- Folosirea metodei STP pentru depistarea opțiunilor de îmbunătățire;
- Modelarea procesului îmbunătățit;
- Pregătirea propunerii de îmbunătățire a procesului;
- Pregătirea unui plan al procesului pentru îmbunătățirea procesului;
- Furnizarea de feedback pentru procesul de îmbunătățire

