



MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



MANAGEMENTUL PROCESELOR DE AFACERI

Formator Olga Colesnicova

Olga Colesnicova

Antreprenoare, Mentor, Business trainer

28 - ani în business

14 – ani în traininguri și consultanța

87 – companii, 42% - loiali

494 proiecte realizate,

care a crescut vânzările companiilor cu 23-35%

12 Țări de stajieri

CCI, ODA (ODIMM), UNDP



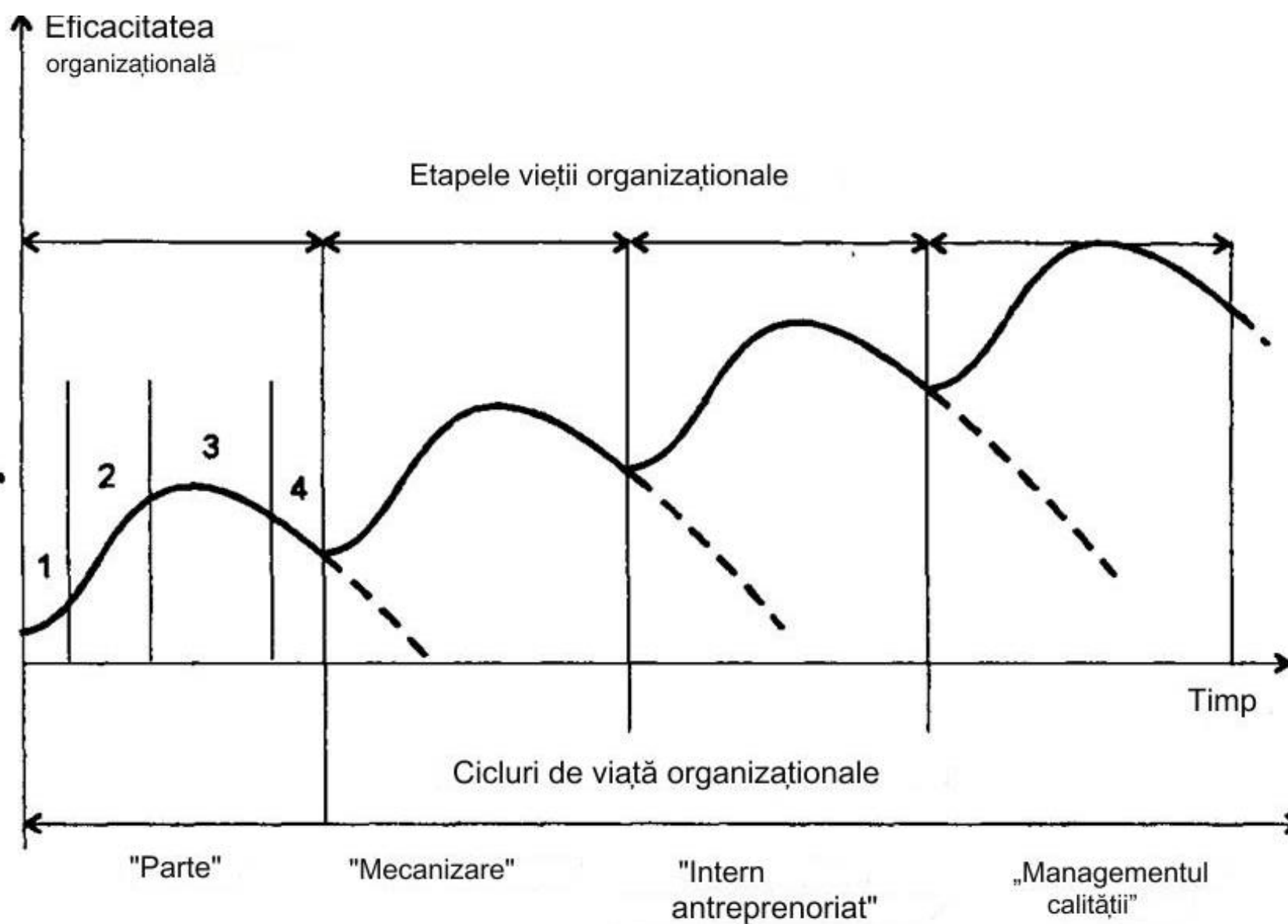


Ce așteptări aveți de la training?



Reguli





Orez. 2.4. Cicluri de viață organizaționale

1 - formarea unei organizații, 2 creștere — intensivă, 3 stabilizare, 4 - criză.



Ce este sistemul în business?

Un set de elemente pentru atingerea unui anumit scop



Obiectivele firmei

Sunt rezultatele specifice pe care o firmă dorește să le atingă într-o anumită perioadă pentru a-și crește performanța și competitivitatea pe piață.

Activitățile finale, concrete care se vor solda cu obținerea rezultatelor scontate;
Constituie baza programării manageriale.

Constituie punctul de pornire în formularea strategiilor organizației.





Obiectivele firmei

stabilirea obiectivelor afacerii pentru diferite perioade de timp
(La formularea obiectivelor încercați să țineți cont de regula SMART:

S – specific;
M – măsurabil;
A – (de) atins/abordabil;
R – relevant;
T – raportate la timp.

De exemplu: “De mărit volumul de producție cu 10 procente în următorul an” sau “Lansarea în cursul anului viitor a unui nou produs” etc.

OBJECTIVE SMART

Când îți setezi obiective, folosește metodologia SMART. Raspunde la întrebările de mai jos pentru a realiza procesul corect.

S

Specifice
Ce vrei să obții?

M

Măsurabile
Cum vei ști că ai obținut ceea ce ți-ai propus?

A

Actionabile
Cum poți să obții ceea ce ți-ai propus?

R

Relevante
Merită să muncești pentru acest obiectiv?

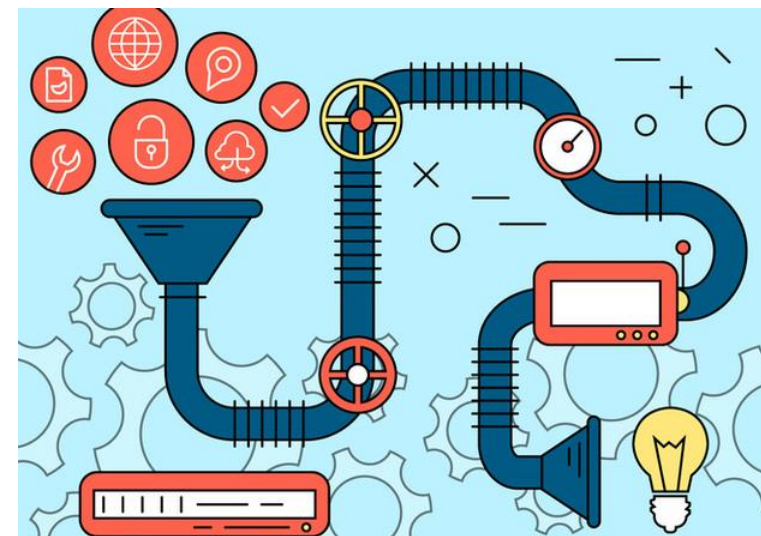
T

(la) Termen
Până CÂND vrei să obții ceea ce ți-ai propus?



Ce este un proces?

un ansamblu de activități interconectate sau care interacționează care se transformă ceva la intrare la ceva la ieșire.





Ce este un proces de afacere?

Un **proces de afaceri**, este un ansamblu de activități sau sarcini structurate, legate între ele, executate de persoane sau echipamente, în care o anumită secvență produce un serviciu sau un produs (servește unui anumit obiectiv de afaceri) pentru unul sau mai mulți clienți.





Deferite abordări de documentării proceselor

Când doresc să îmbunătățească modul în care sunt realizate activitățile în cadrul organizațiilor pe care le conduc, directorii firmelor se gândesc la procesele companiei.

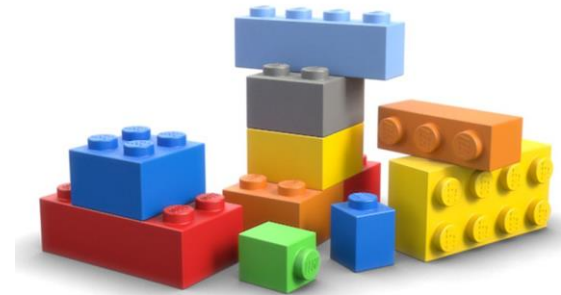
Aceștia fie doresc să se concentreze asupra întregii afaceri, luând în considerare o mare varietate de cauze probabile (abordarea top-down), fie doresc să rezolve o problemă specifică, mai degrabă limitată (abordarea bottom-up).



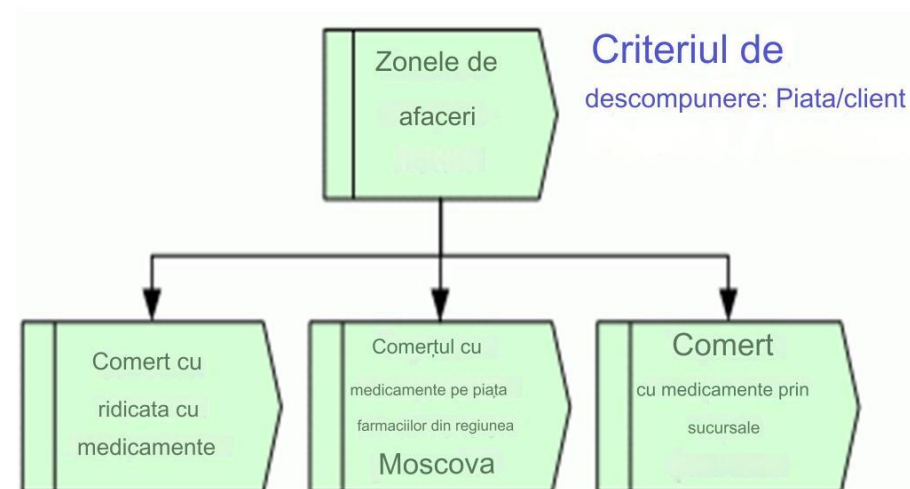
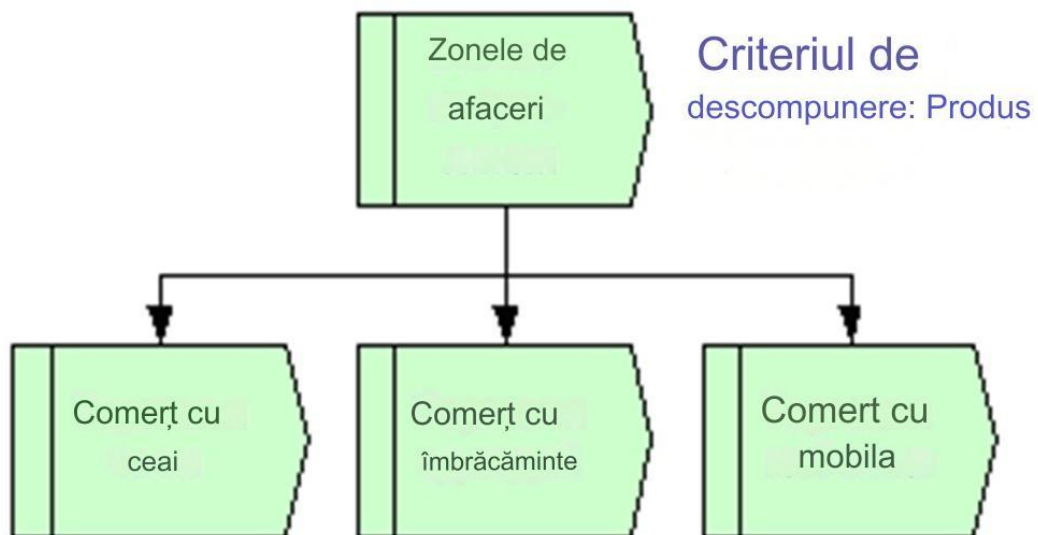
Descompunerea proceselor

Descompunerea este împărțirea unui obiect în părțile sale componente.

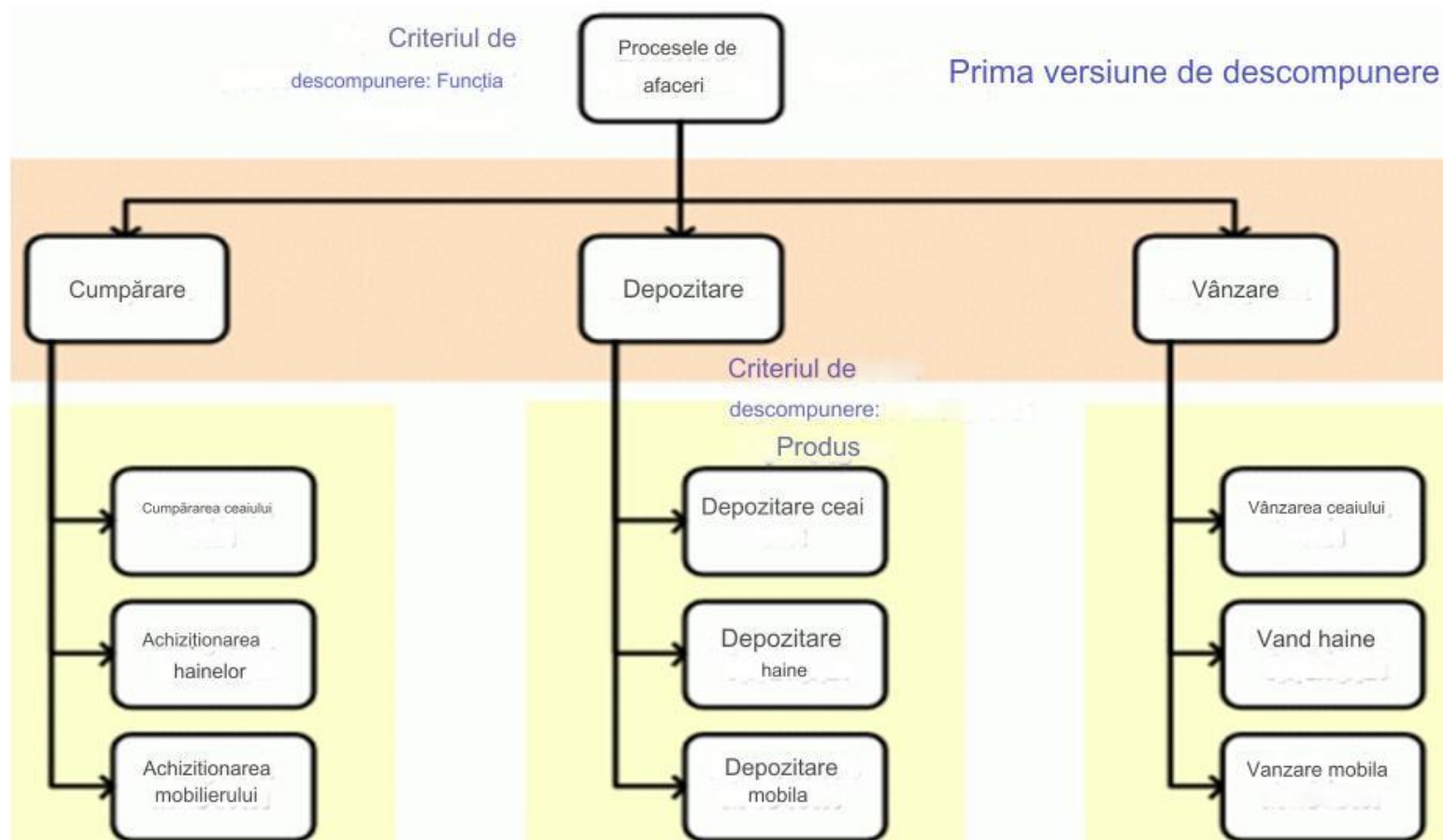
Criteriul de descompunere este caracteristica pe baza căreia se realizează despărțirea.



Exemple



Exemple





Clasificarea proceselor de afaceri

Procese de bază ale afacerii – generează venituri ale companiei;

Sprijinirea proceselor de afaceri – sprijinirea infrastructurii companiei;

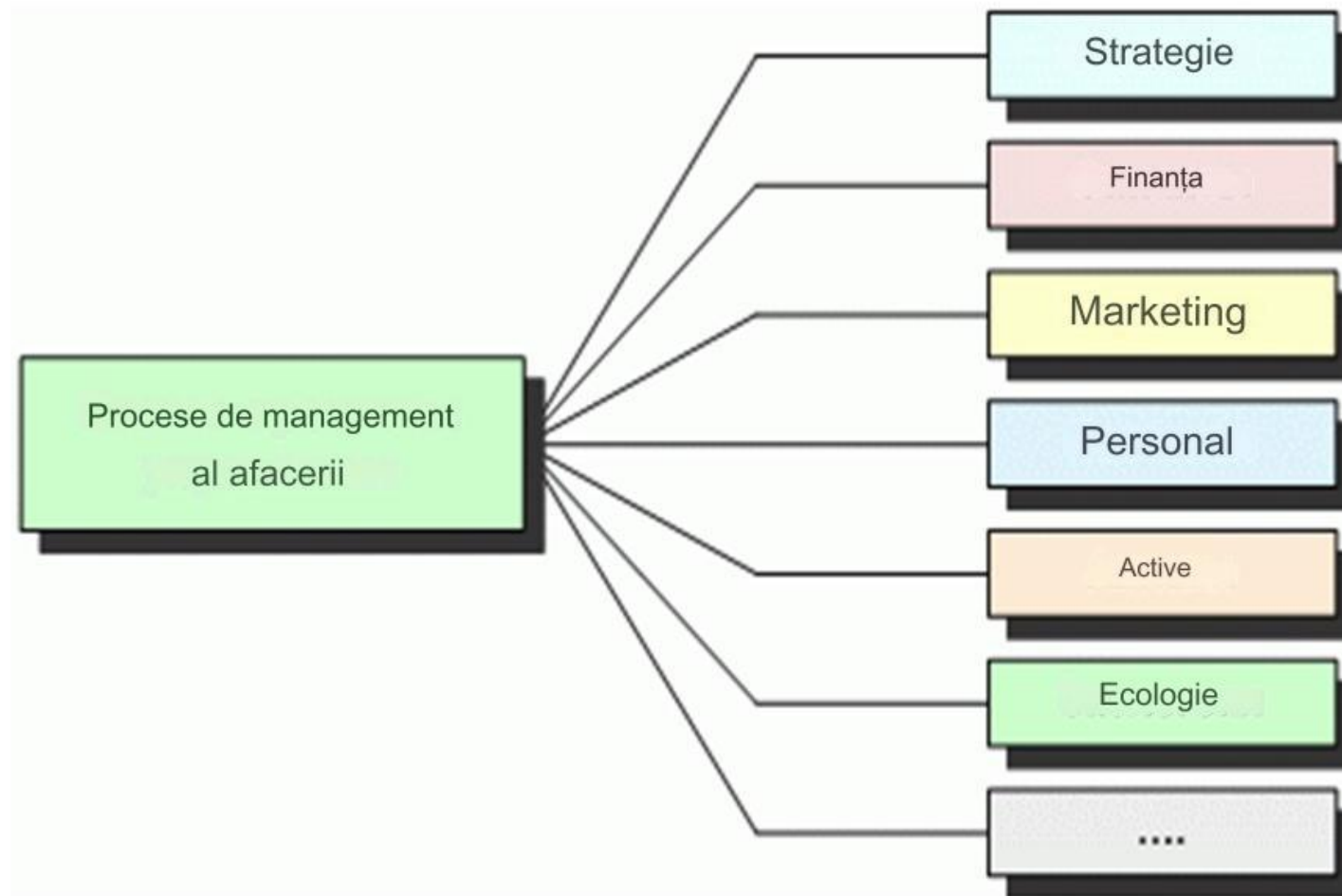
Procese de management al afacerii - gestionează compania;

Procese de scalare a afacerii sunt procese care permit unei companii să se extindă.



Principalele procese sunt procesele

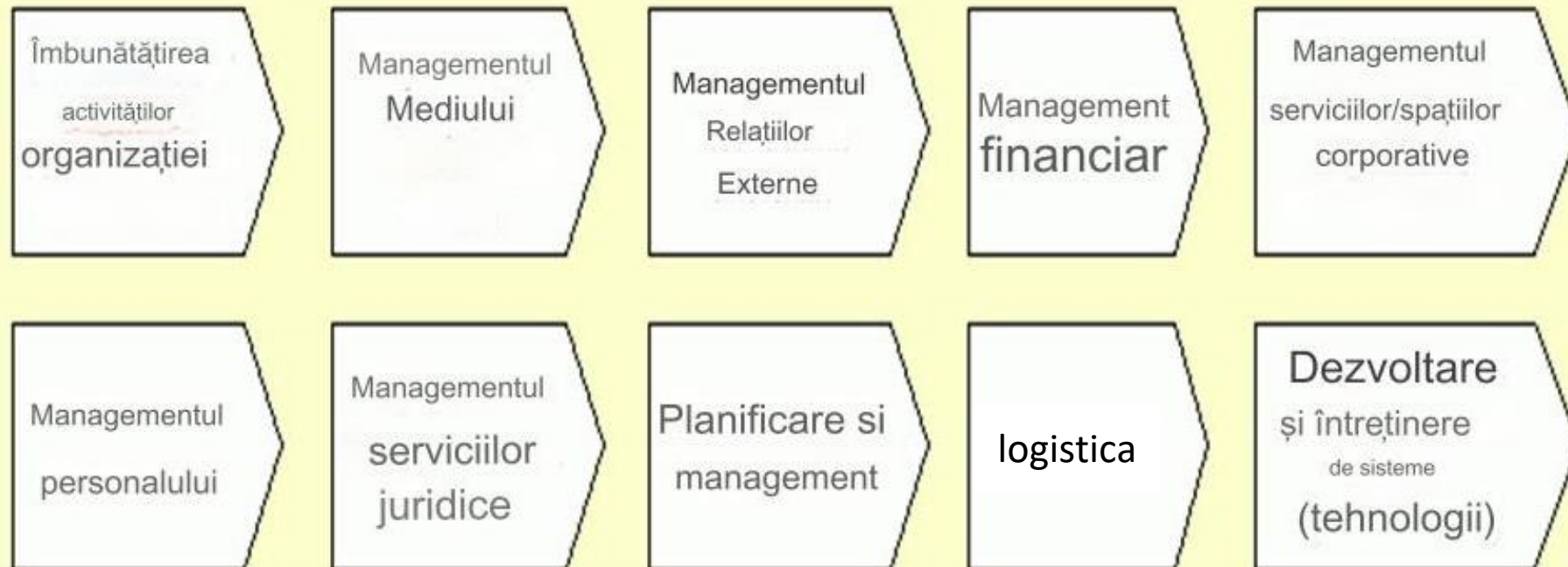
- crearea de valoare adăugată produsului pe care îl produce compania;
- crearea unui produs care este valoros pentru un client extern;
- al cărui scop direct este generarea de venituri;
- pentru care un client extern este dispus să plătească bani.



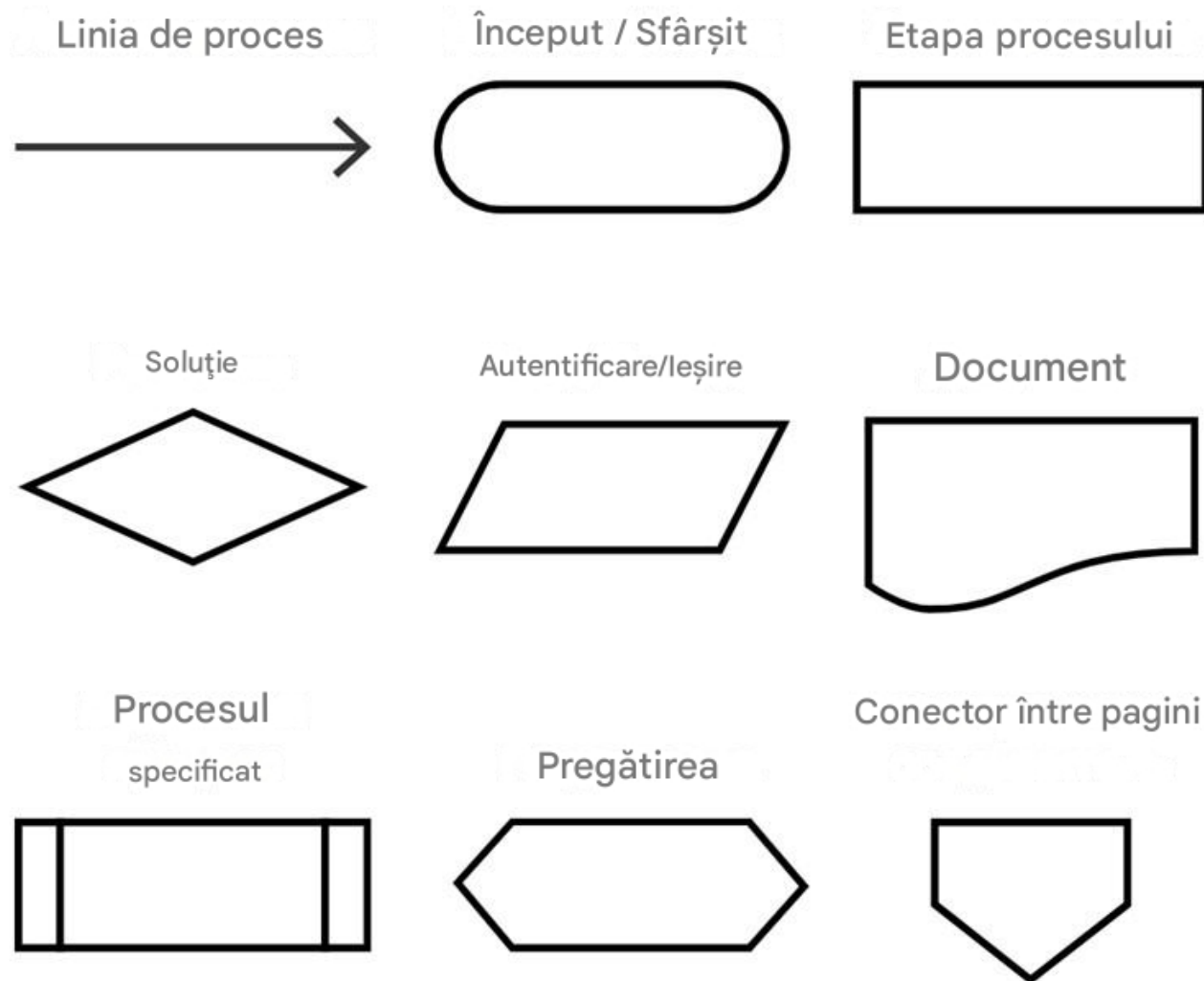
Procese productive de afaceri



Sprijinirea proceselor de afaceri



Bloc scheme





Descrierea procesele de afaceri în 10 pași





1. Stabiliți limitele procesului



Ți-a sunat un client



Comanda a fost trimisă la service
livrare



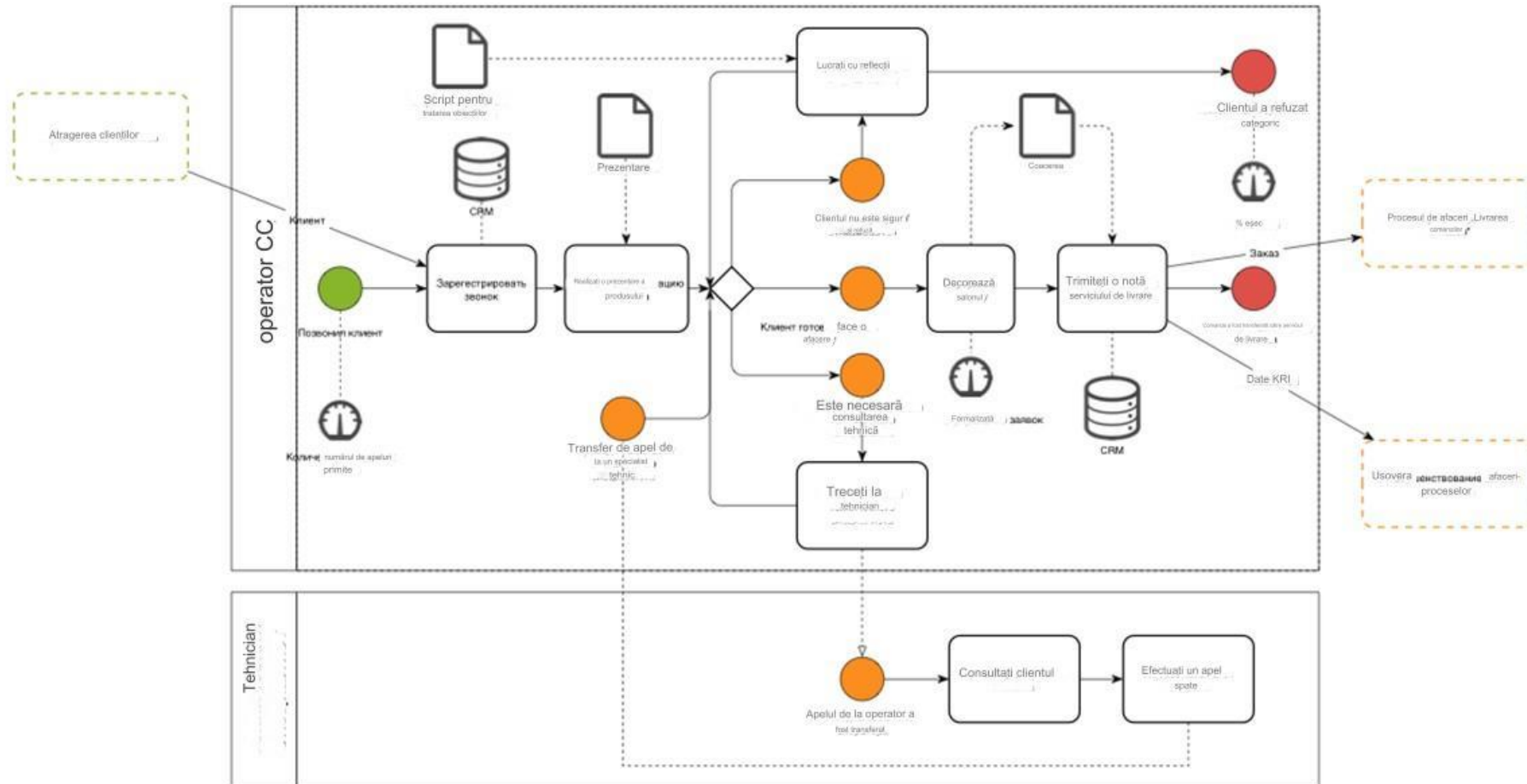
Ce este KPI?

Key Performance Indicator sau indicatorul cheie de performanță KPI este un instrument de evaluare a performanței care ilustrează gradul de atingere a unui parametru dorit. Acesta poate fi înscrierea la newsletter, achiziția de produse/servicii sau completarea formularului de contact.

Dacă te întrebați ce este KPI, iată ce desemnează acronimul:

- **K** (Key) – avantaj competitiv legat de obiectivele strategice, de funcționarea unității de afaceri în mod direct;
- **P** (Performance) – performanță în mod direct, prin valori clar măsurate, cuantificate, cu cauze de influență prestabilite;
- **I** (Indicator) – comparabilitate față de diverse referințe, cu orientare către corecții viitoare și fără a explica evenimente istorice.

9. Conectăm procesul cu alte procese





10. Verificăm modelul de proces ca rezultat

Unde începe și se termină procesul de afaceri?

Cu ce procese este asociat? Ce se schimbă?

Ce operații se fac? În ce ordine?

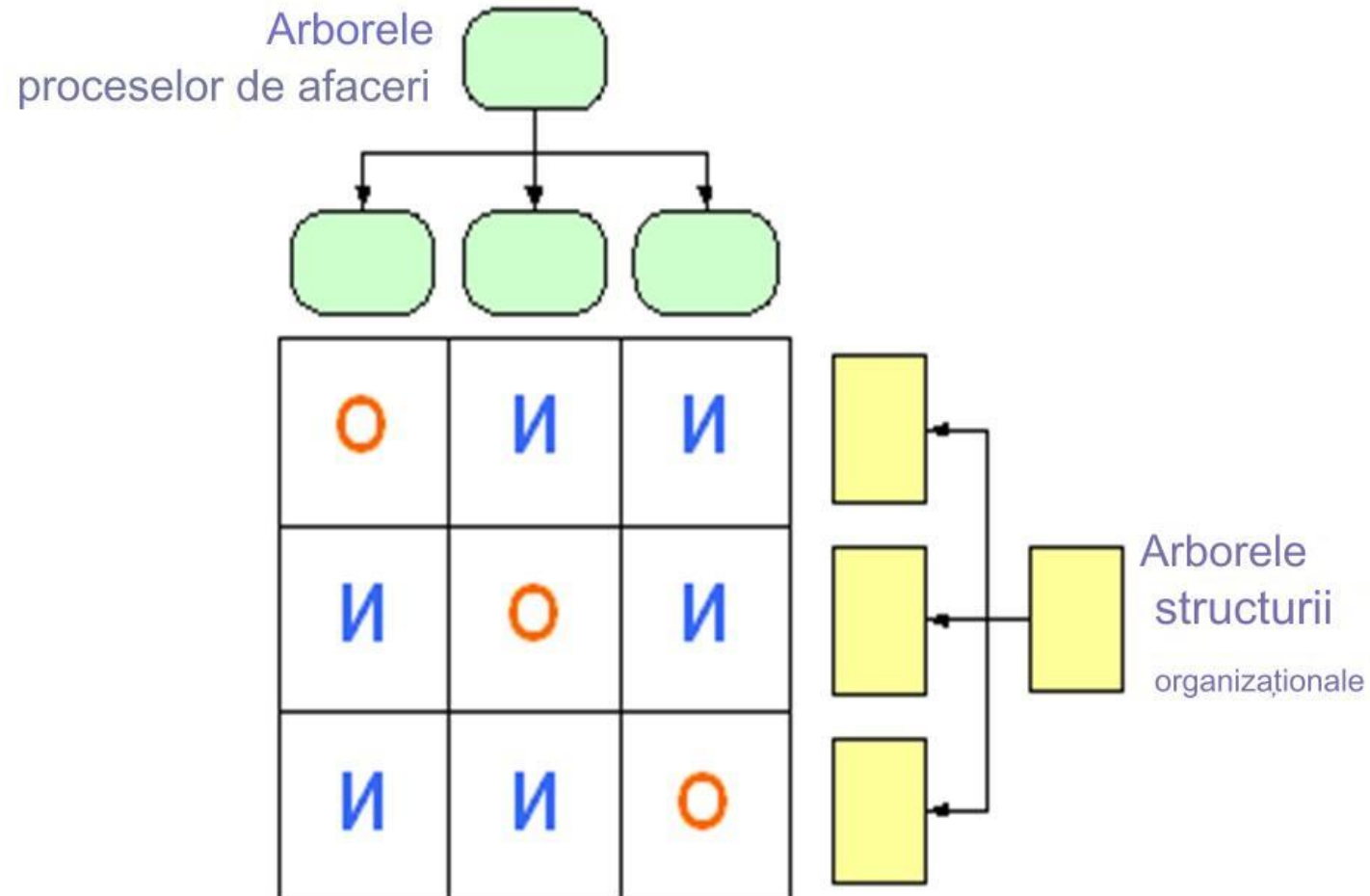
Cine efectuează operațiunile din proces?

Ce documente sunt folosite și apar în proces? În ce operațiuni se folosesc/apar aceleași documente?

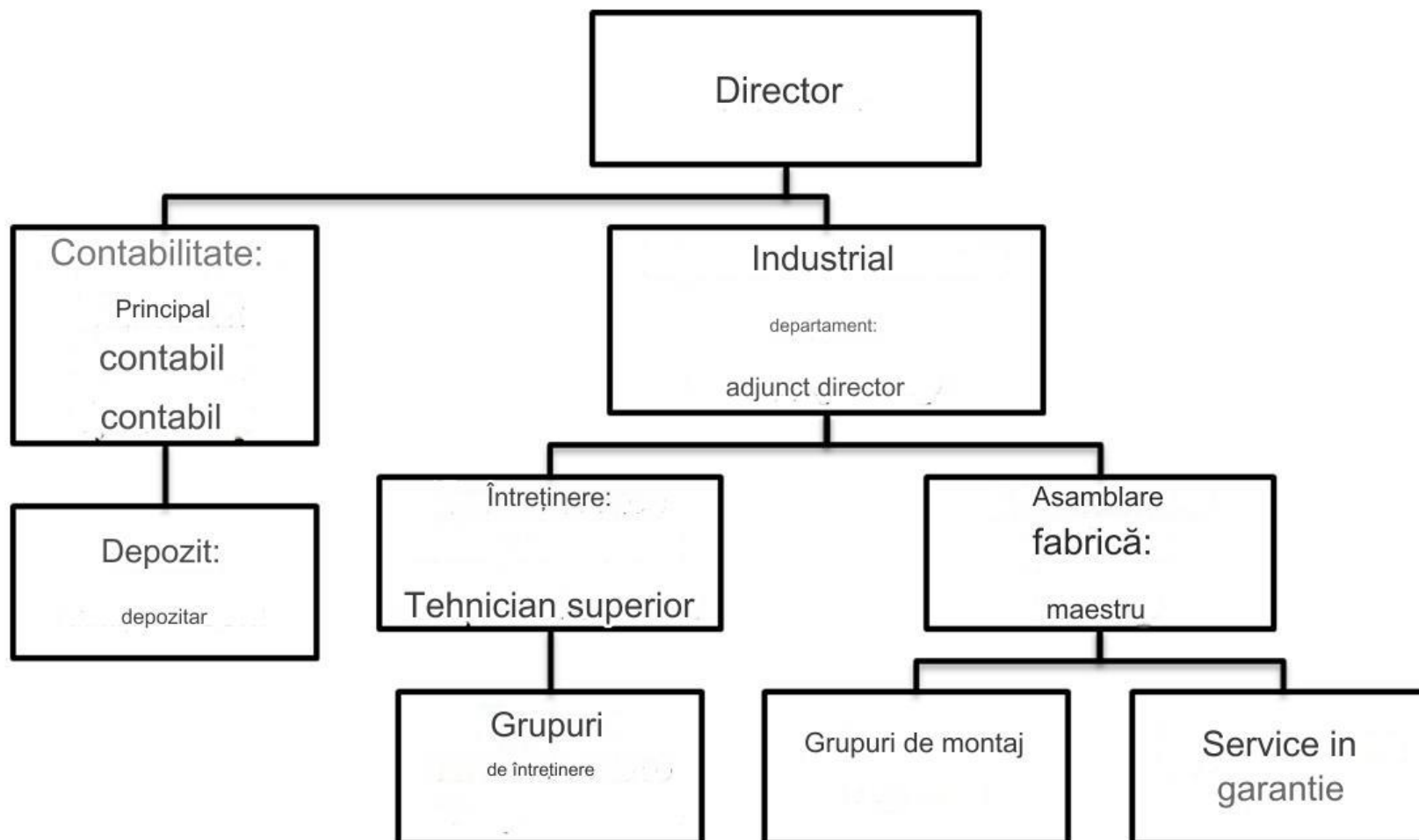
Ce instrumente, materiale, software și baze de date sunt folosite în proces și în ce operațiuni?

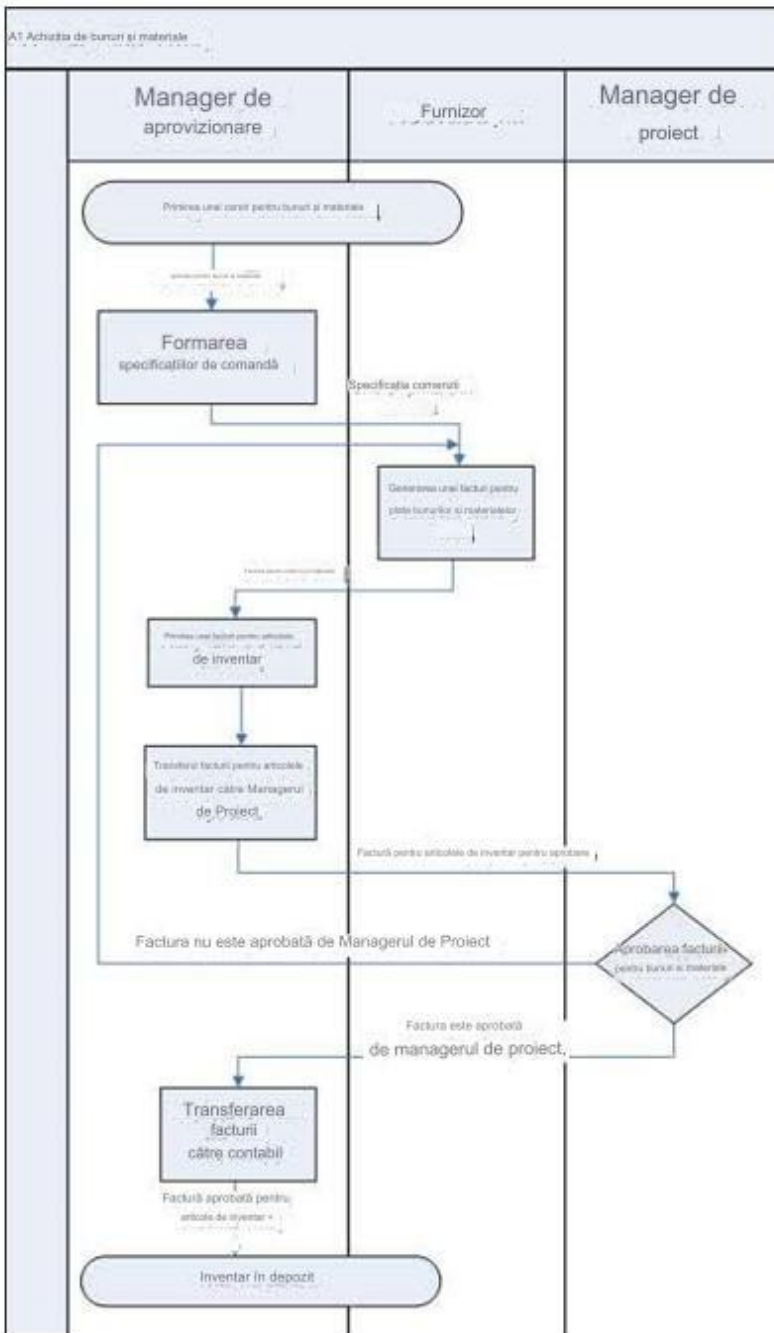
Ce indicatori de performanță și unde exact sunt înregistrați în procesul de afaceri?

Descrierea repartizării responsabilităților



Descrierea organigramei





Exemplu de proces de afaceri

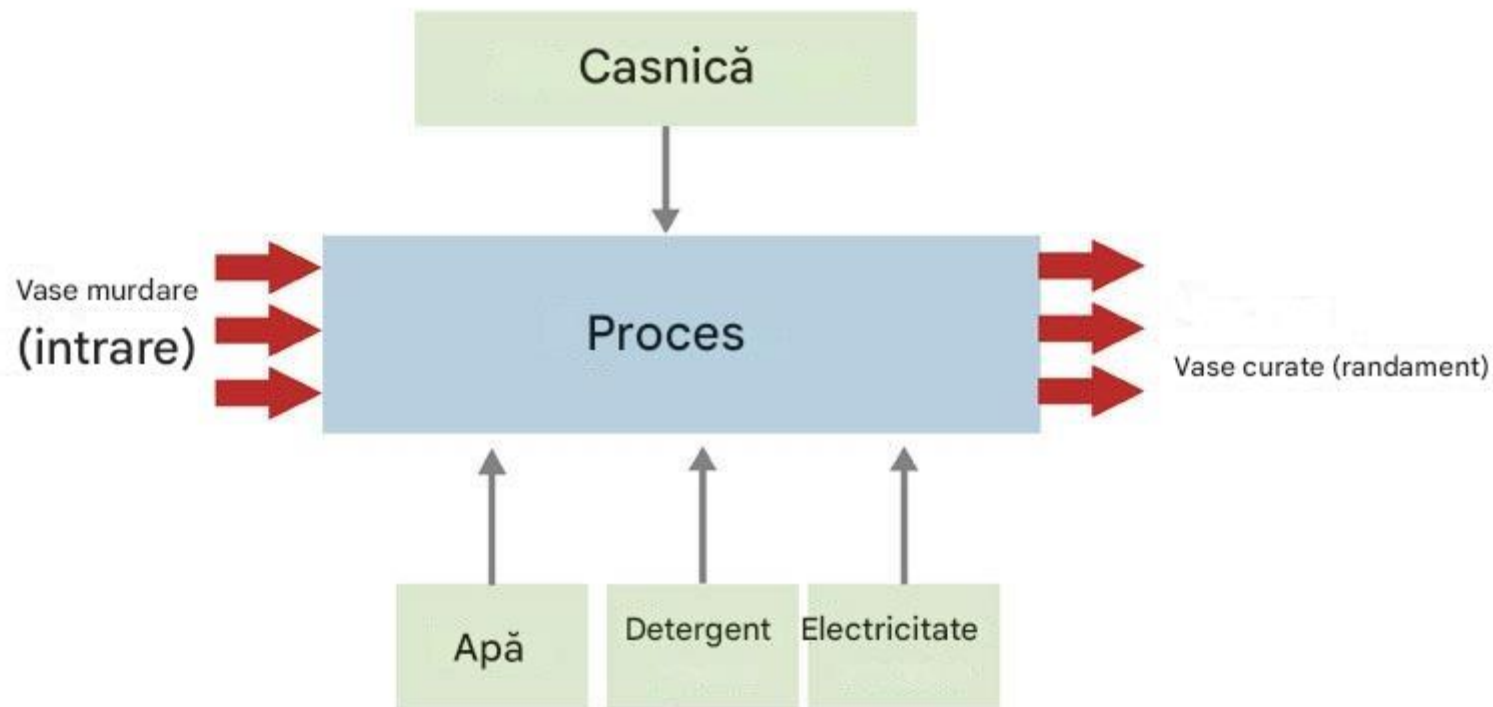


Intrare

Resurse, adesea materii prime, care sunt necesare pentru a crea un produs și sunt în cele din urmă transformate în ceva nou



Mașină de spălat vase







Ce este digitalizarea proceselor?

Digitalizarea se referă la activarea, îmbunătățirea sau transformarea procesului de afaceri prin utilizarea tehnologiilor digitale (de exemplu, Soft-uri, Echipamente tehnologice, API-uri) și a datelor digitalizate.

Digitalizarea și transformarea procesului de business pentru a crea o experiență remarcabilă clienților este absolut necesară pentru orice companie care vrea să evolueze.



De fapt ce este digitalizarea proceselor?

- „Aveți o hartă a proceselor din companie?”
- „Noi nu avem dar o să vorbim cu colegii de la IT. Aveau ei una, da’ e mai veche, o căutăm și v-o dăm.”
- „Ce procese aveți deja digitalizate și, eventual, automatizate?”
- „Avem de toate! Avem și ERP și CRM și VMS și BI șibip. Dar degeaba!”
- „Astea sunt aplicații software, eu mă refeream la procese...”



Etape în procesul digitalizare și automatizare

Pasul 1. Analiza proceselor existente și a legăturilor dintre ele.

Pasul 2. Identificarea proceselor deja digitalizate (parțial sau total).

Pasul 3. Identificarea punctelor de ineficiență și a blocajelor.

Această etapă este absolut necesară și poate fi derulată:

- **Intern** – echipa de management și specialiștii din fiecare departament.
- **Mixt** – echipa internă și un consultant independent sau dintr-o companie de IT parteneră.



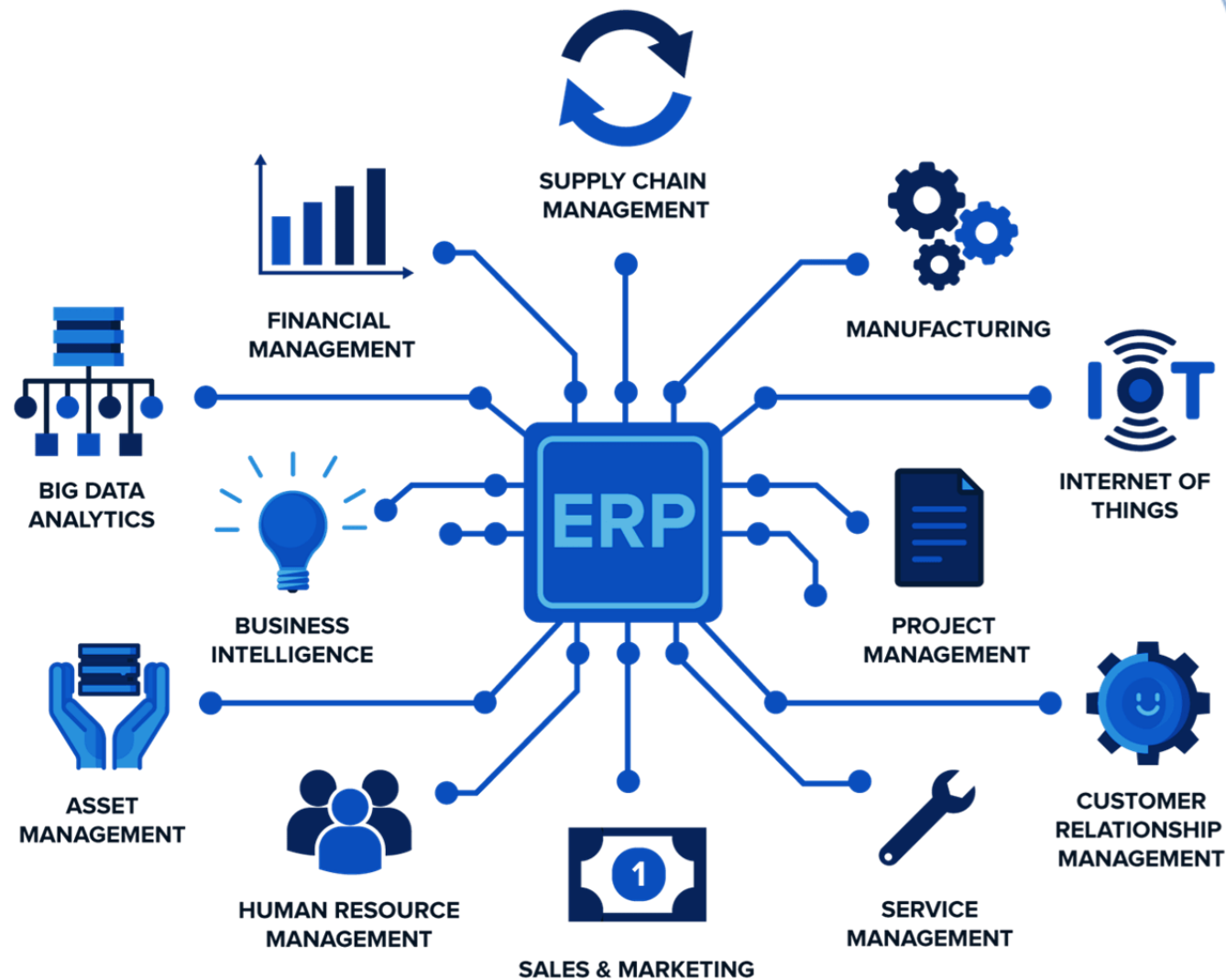
10 programe pentru modelarea proceselor de afaceri:

1. MS Visio.
2. Bizagi Process Modeler
3. ARIS Express <https://ariscommunity.com/>
4. Camunda <https://camunda.com/platform/modeler/>
5. AllFusion Process Modeler https://en.freedownloadmanager.org/Windows-PC/CA-AllFusion-Process-Modeler-FREE.html#google_vignette
6. ELMA <https://www.elma-bpm.ru/>
7. Fox Manager Бизнес Процессы <https://foxmanager.com.ua/>
8. Comindware Business Application Platform
9. Storm <https://stormbpmn.com/>
10. Giliffy <https://www.giliffy.com/>



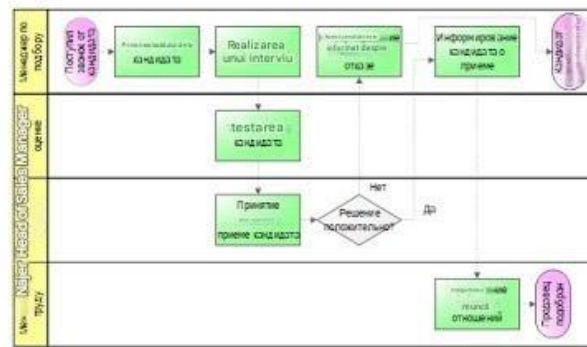
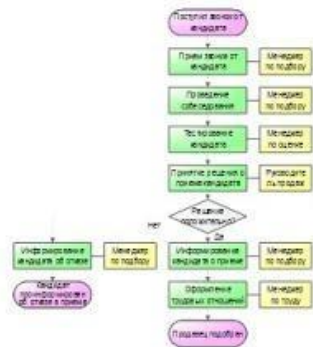
ERP-

Enterprise Resource Planning – Planificarea Resurselor întreprinderii)

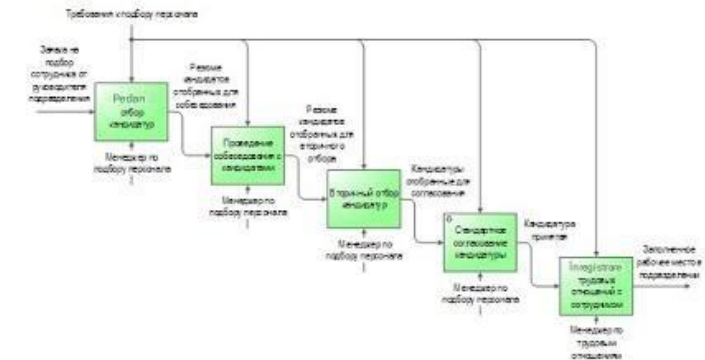


Notatii moderne pentru descrierea proceselor de afaceri

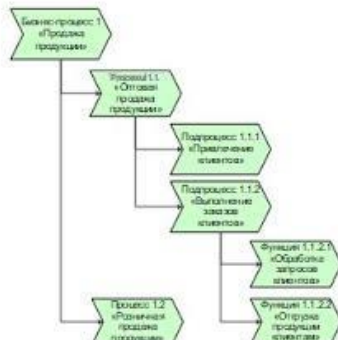
Diagramă simplă Diagramă cu piese



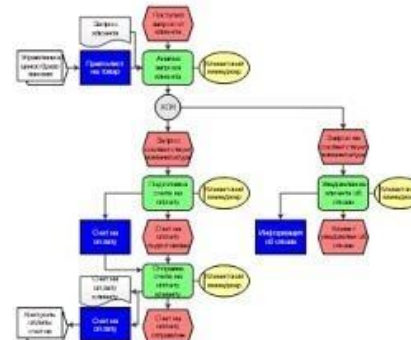
IDEF0



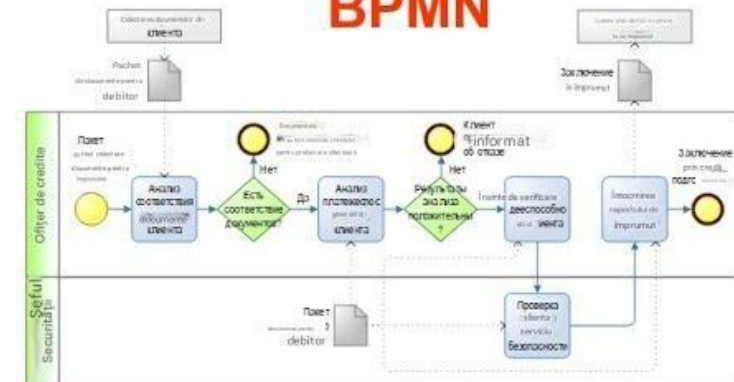
VAD

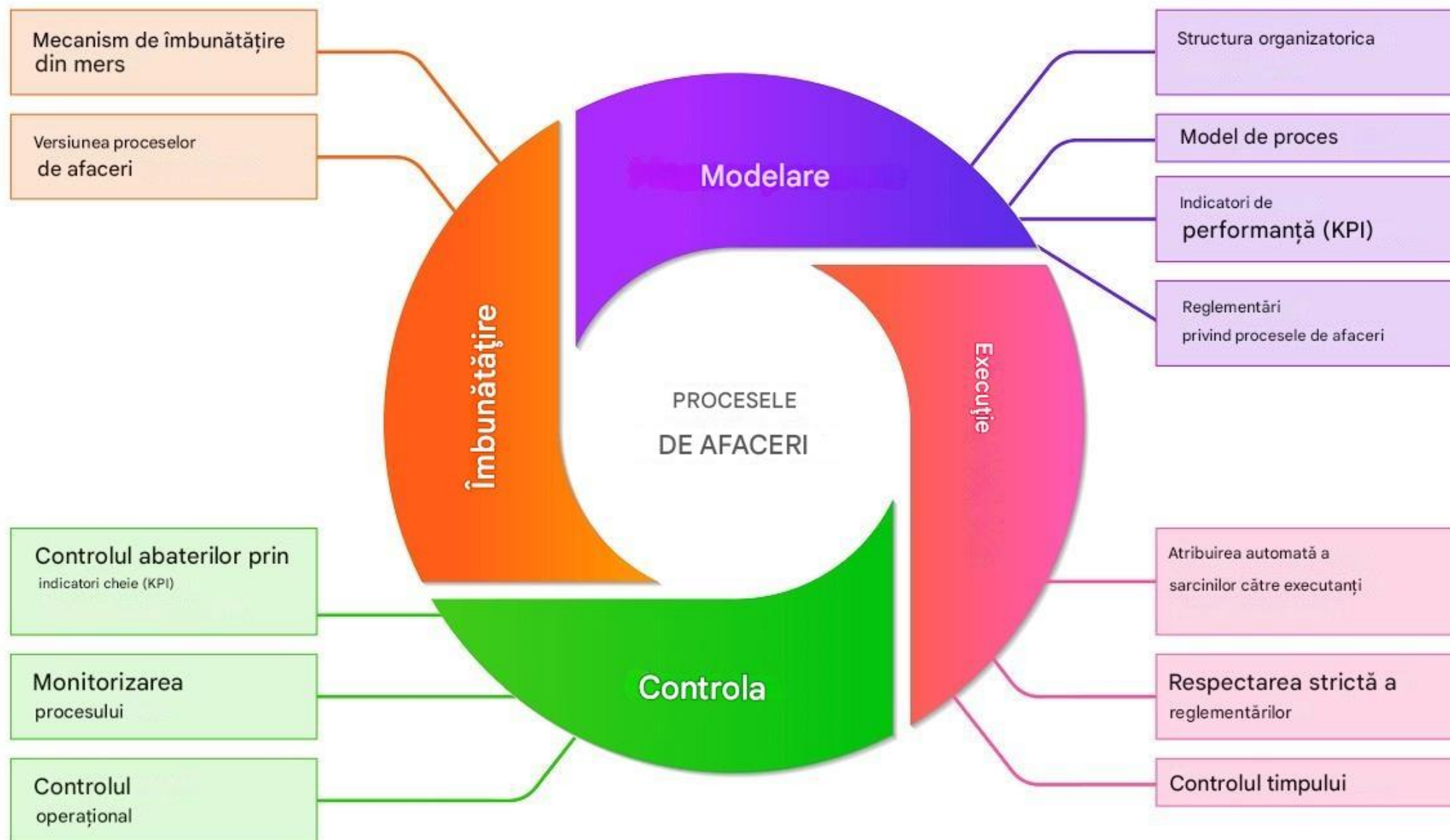


EPC



BPMN





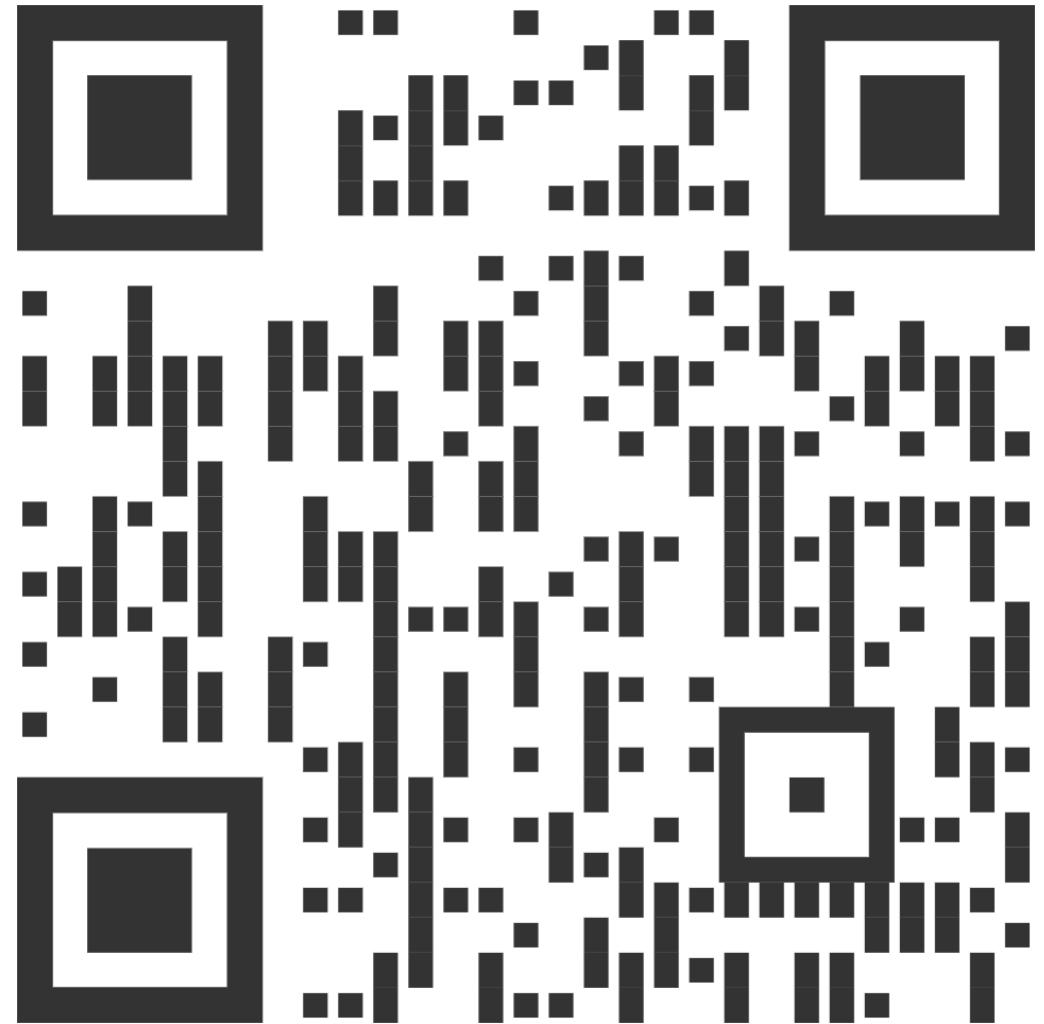
Contacte

OLGA Colesnicova



<https://taplink.cc/olga.kolesnicova>

+373 79776951





MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



Mulțumim

ODA contacts

str. Albișoara, nr. 38, et. 5,
mun. Chișinău

Tel: /+ 373 22/ 29 57 41

<https://www.facebook.com/oda.moldova>

E-mail: info@oda.md

Web page: www.oda.md