

Процессное управление 2.0

Ожидаемые сроки исполнения: 1 семестр (сентябрь 2023 - декабрь 2023)

Контекст

В какой области решаем проблему?

Процессное управление, устранение потерь, клиентоориентированность, внедрение организационных инноваций и трансформация системы управления.

Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Заместитель руководителя департамента по информационной безопасности. Группа «ВИС»Заказчик хочет провести реинжиниринг существующих процессов в сторону клиентоориентированности на основе клиентского опыта.Подход к организации процессного управления в компании весьма традиционный - главным критерием оптимизации выступаем экономическая эффективность. При этом, место клиентов и партнеров в сквозном процессе создания ценности довольно малоИмеется обширная база теоретической литературы по вопросам моделирования и оптимизации процессов, но идея интеграции прозрачных бизнес-процессов, клиентского опыта и концепции потребительского сочувствия довольно нова. Практическая реализация инновационных подходов к построению комплекса процессов уникальна. Каждая организация формирует ее методом проб и ошибок.



Пользователи

Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?

Заказчик и другие стейкхолдеры

Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?

Региональные органы управления, клиенты организации, конкуренты

Данные

Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?



Рекомендуемые инструменты

Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?

Анализ аналогов

Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?

Предполагаемый тип решения

В каком направлении предлагаем участникам искать решения?



Предполагаемая ролевая структура команды

Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников

Доступная экспертиза

Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи

О.В. Ефимова, К.А. Разумовский, Б.В. Игольников (преп. кафедры ЭОПМ)

Дополнительные материалы

Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта

Стандарты BPMN.

Возможный реализатор проекта

Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации

ИЭФ

