



ניתוח תהליכים עסקיים

תאור הקורס

ניהול תהליכים עסקיים (Business Process Management – BPM) הוא שילוב של אומנות, מדע ושיטות פיקוח על האופן בו תהליכי עבודה מבוצעים בארגון במטרה להבטיח השגת תוצאות עקביות ולהשיג שיפור בהתאם ליעדי הארגון. שיפור ביעדי הארגון יכול להיות: הפחתת עלויות, הפחתת זמן ביצוע והפחתה בשיעור הטעויות. יוזמה לשיפור יכולה להיות חד פעמית, או יוזמה לשיפור מתמשך. מטרת ניהול התהליכים העסקיים לנהל את כל שרשרת האירועים, הפעילויות וההחלטות שרצף ביצועם מוסיף ערך לארגון וללקוחותיו. השרשרת הזו של "אירועים, פעילויות והחלטות" נקראת תהליך.

תהליכים עסקיים הם הליבה של פעילות ארגונית. בכל ארגון קיימים תהליכים עסקיים. תהליכים עסקיים יכולים להיות תהליכים מורכבים, הם יכולים להתפרש על פני מספר ארגונים, מעורבים שונים וזמנים. דרושה מומחיות על מנת למצוא את התהליכים, להציג אותם באופן פשוט ולנתח אותם על מנת להביא תועלת לארגון.

הקורס יתמקד בהיבטי הניתוח של התהליכים העסקיים. משתתפי הקורס ילמדו לזהות תהליכים, לרשום אותם ולנתח אותם בהיבטי זמן, תועלת, עלות וגמישות.

הקורס יקנה לשמתתפים מיומנויות בסיסיות בניתוח ומידול של תהליכים עסקיים, תוך התנסות מעשית בכלים מתקדמים לניתוח ולבניית מודלים.

היקף הקורס

40 שעות אקדמיות.

אוכלוסיית יעד

הקורס מתאים לכלל הציבור, מנתחי מערכות מנוסים, מנהלי פרויקטים, אנשים עסקיים, מנהלים, תוכניתנים.

אין צורך ברקע מוקדם.



תוכנית לימודים מפורטת

Business Goals, Objectives

- Business Basics from the purely Business Point of View
- Business fundamentals, strategy, planning and goal-setting, project management, marketing, staffing, finance
- Introduction to Business Process Management

Business Process Concepts and Fundamentals

- Fundamental aspects of Business Processes
- Identifying (Discovering) business processes, characteristics of processes
- As-Is process vs. To-Be process
- Levels of business process modeling
- Tying Business Processes to Goals and Objectives.

Business Process Management Concepts and Fundamentals

- Functional vs. Process-Centric Enterprise Organization
- Styles of Process Management
- Advancements in Process Management
- Stakeholders' Roles and Responsibilities
- Enabling Tools of Process Management.

Business Motivation Modeling

- Business Modeling Fundamentals - Elements of the Business Motivational Model
- Business Vision, Goals, Objectives
- Means and Ends; Mission, Strategies, Tactics
- Aspects of Business Modeling

Overview of BPMN

- Definition
- Origins and History of BPM
- The BPM Lifecycle
- Overview of BPMN Elements
- The Business Process Diagram and its semantics
- Three levels of BPM



Process Identification

- The Designation Phase
- The Evaluation Phase
- Designing a Process Architecture
- Identify Case Types
- Identify Functions for Case Types
- Construct Case/Function Matrices
- Identify Processes
- Complete the Process Architecture

Essential Process Modeling

- First Steps with BPMN
- Branching and Merging
- Exclusive Decisions
- Parallel Execution
- Inclusive Decisions
- Rework and Repetition
- Information Artifacts
- Resources

Process Discovery

- The Setting of Process Discovery
- Process Analyst Versus Domain Expert
- Three Process Discovery Challenges
- Profile of a Process Analyst
- Discovery Methods
- Evidence-Based Discovery
- Interview-Based Discovery
- Workshop-Based Discovery
- Strengths and Limitations
- Process Modeling Method
- Identify the Process Boundaries
- Identify Activities and Events
- Identify Resources and Their Handovers
- Identify the Control Flow
- Identify Additional Elements
- Process Model Quality Assurance
- Syntactic Quality and Verification
- Semantic Quality and Validation
- Pragmatic Quality and Certification
- Modeling Guidelines and Conventions



Qualitative Process Analysis

- Value-Added Analysis
- Value Classification
- Waste Elimination
- Root Cause Analysis
- Cause–Effect Diagrams
- Why–Why Diagrams
- Issue Documentation and Impact Assessment

Quantitative Process Analysis

- Performance Measures
- Process Performance Dimensions
- Flow Analysis
- Calculating Cycle Time Using Flow Analysis
- Cycle Time Efficiency
- Cycle Time and Work-In-Process
- Other Applications and Limitations of Flow Analysis
- Basics of Queueing Theory