
INTERVJU „BUSINESS PROCESS MANAGER“

Sa predavačima obuke za Business process managera održali smo kratak razgovor gde smo im postavili neka od najznačajnijih pitanja za buduće polaznike obuke. Pogledajte i čemu smo razgovarali.

Pitanje: Koji je cilj programa za Business process managera?

Trener: Cilj programa obuke za Business process managera je sticanje znanja neophodnih profesionalcima za primenu procesnog pristupa u poslovnim sistemima, kao i za kontinuirano poboljšavanje i upravljanje poslovnim procesima. Procesni pristup vidi kompaniju kao skup procesa, gde se procesi posmatraju kao važni resursi poslovnog sistema čiji je osnovni zadatak da stvore vrednost za korisnika (i ostale zainteresovane strane), kao i da poslovnom sistemu obezbede konkurentsku poziciju na tržištu. Upravljanje poslovnim sistemom znači upravljati njegovim procesima, a kako bi se efikasno i efektivno upravljalo procesima neophodan je specifičan skup znanja koji to omogućava. Ideja je da polaznici na ovom programu steknu upravo ova znanja koja će im omogućiti da uspešno projektuju, mere i poboljšavaju procese, kao i da njima upravljaju u vremenu.

Pitanje: Kome je ova obuka namenjena?

Trener: Obuka je pre svega namenjena srednjem i višem nivou menadžmenta, koji su zainteresovani da poslovanje svojih kompanija unaprede primenom procesnog pristupa, ili su već na neki način uključeni u napore kompanije da poboljšava svoje procese, i njima upravlja na efikasan način. Obuka bi mogla biti interesantna i profesionalcima iz oblasti informacionih sistema i tehnologija, koji aktivno učestvuju u programima upravljanja procesima u svojim kompanijama. Često se kaže da upravljanje procesima spaja poslovni (business) aspekt procesa i savremene informacione tehnologije. Međutim, svedoci smo da ljudi sa pozadinom u informacionim sistemima i tehnologijama nemaju dovoljno znanja u tom poslovnim delu upravljanja procesima, pa je ova obuka prilika da steknu uvid u taj aspekt upravljanja poslovnim procesima. Pored toga, obuka je namenjena i osobama koji bi da naprave promenu u svojoj karijeri, i obuče se za novi posao u domenu upravljanja procesima. Na tržištu rada se sve češće javljaju oglasi za pozicije kao što su Analitičar procesa, Inženjer poslovnih procesa, Koordinator kontinualnih unapređenja procesa i slično, pa na ovoj obuci zainteresovani mogu da steknu znanja koja su im potrebna, i koja ih kvalifikuju kao kandidate za pomenute pozicije.

Pitanje: Šta će polaznici naučiti na ovoj obuci?

Trener: Obuka je zamišljena da ide od opšteg ka specifičnom, od apstraktnog ka konkretnom. U tom smislu će polaznici nakon završene obuke biti u stanju da razumeju šta je procesni pristup, šta predstavlja arhitekturu procesa, koji tipovi procesa postoje i kakav je njihov uticaj na poslovanje, ali i kako da mere specifične procese, kako da prepoznaju i prioritetuju procese koji su kandidati za poboljšavanje, kako analiziraju procese i primene skup konkretnih alata u cilju poboljšavanja procesa.

U kojoj meri je obuka za Business process managera usmerena na praksu?

Trener: Obuka je u potpunosti usmerena na praksu. Metodologija koja se prezentira na obuci je i nastala u praksi, tako što je razvijana kroz primenu u nekoliko desetina kompanija različitih delatnosti. Kroz obuku će polaznicima biti predstavljeni i primeri dobre svetske prakse koju diktiraju kompanije koje su lideri u primeni procesnog pristupa i upravljanju procesima. Pored toga, obuku karakteriše interaktivnost, gde se polaznici uključuju u rad kroz analize studija slučaja i aktivno učešće u realizaciji obuke. Sve metode, tehnike i alati koji se obrađuju na obuci se obrađuju iz dva ugla. Jedan je teorijski, a drugi praktični. Polaznici rešavaju praktične probleme na osnovu teorijskog objašnjenja predavača. Fokus je na „učenju kroz rad“, jer je dokazano da se takvim načinom rada stiče kvalitetno znanje koje dugo vremena ostaje zapamćeno.

Pitanje: Šta će polaznici u svojim kompanijama moći da primene nakon ove obuke?

Trener: Sve što nauče na ovoj obuci polaznici mogu da primene u svojim kompanijama odmah nakon obuke. Šta će konkretno primeniti zavisi od zahteva i okolnosti u samoj kompaniji. U kompanijama koje imaju ambicioznije ciljeve u pogledu primene procesnog pristupa i upravljanja procesima, polaznici mogu da krenu „top-down“ pristupom tako što će raditi na projektovanju procesnog modela kompanije, povezivanju procesne i organizacione strukture, ili prevođenju ciljeva poslovnog sistema na indikatore uspešnosti procesa. U kompanijama koje su možda malo „obazrivije“ se može krenuti „bottom-up“ pristupom, tako što će se pristupiti specifikaciji i preispitivanju jednog procesa za koji se zna da je problematičan, gde polaznici mogu da primene nešto iz skupa alata koji će biti prezentiran na obuci (tehnike za grafičko prikazivanje procesa, analiza aktivnosti iz ugla dodavanja vrednosti, analiza procesa iz ugla frustracija/vremena/troškova/kvaliteta, lšikava dijagram za otkrivanje uzroka problema i slično), a koji su usmereni na kvalitativnu analizu i poboljšavanje procesa.

Jedna od tehnika za analizu procesa je Procedura toka zadataka, koja omogućava da se proces analizira iz ugla frustracija i vremenskog ugla, kao i po tipu aktivnosti. Primer Procedure toka zadataka dat je u sekciji dodatnih sadržaja u okviru ovog programa.

Hvala Vam na pojašnjenjima. Radujemo se budućim generacijama obuke za Business process managera.