



Вероника Климентионок

ПРОГРАММА КУРСА

ОПИСАНИЕ, ОПТИМИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ

БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

для руководителей корпоративных и аутсорсинговых call- и контакт-центров,
супервизоров, участников проектов по созданию контактных центров,
специалистов служб развития, стандартизации, качества



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Сертифицированный консультант по управлению (СМС) в соответствии с Амстердамским стандартом Международного Совета Институтов по управленческому консультированию (ICMCI).

Специализируется в структуризации деятельности компании, повышении эффективности бизнес-процессов и оперативного управления.

В сфере управленческого консультирования и организационного развития работает с 2006 года. Реализовано более 20 проектов организационных изменений.

Высшее образование – Белорусский Государственный Университет Информатики и Радиоэлектроники, окончила факультет «Информационные технологии и управление». Профессиональное развитие и обучение – прошла более 30 семинаров и обучающих программ.

Направления деятельности:

- Проведение организационной диагностики
- Организация оперативного целеполагания и планирования
- Проектирование оргструктуры и функциональных зон ответственности
- Проведение практических семинаров и сессий по оптимизации бизнес-процессов
- Описание, анализ и оптимизация бизнес-процессов
- Определение показателей эффективности
- Внедрение изменений

Опыт работы:

- 2003 – 2006 годы, специалист по ИС и постановке задач в компании «Унифлекс»;
- 2006 – 2010 годы, ведущий консультант, руководитель проектов в консультационной компании «Ключевые решения»;
- 2011 – 2012 годы, директор по организационному развитию в группе компаний «Галерея вкуса»;
- 2016 – 2018 годы, директор по организационному развитию в группе компаний «VDS»;
- С 2013 – н.в. реализовывает проекты организационного развития в разных компаниях в качестве внешнего консультанта по управлению.



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

ПРОГРАММА

1. Понятия и идеология бизнес-процессов

- 1.1. процессы и функции компании;
- 1.2. бизнес-процессы контакт-центра;
- 1.3. взаимодействие корпоративного контакт центра с другими подразделениями компании;
- 1.4. понятие клиентоориентированности компании;
- 1.5. определение ответственных и результатов бизнес-процессов.

Практический результат: карта бизнес-процессов вашего контакт-центра

2. Описание бизнес-процессов и регламентация деятельности

- 2.1. способы описания процессов (в зависимости от задач);
- 2.2. графические нотации описания бизнес-процессов;
- 2.3. использование кейс-средств для моделирования бизнес-процессов;
- 2.4. разработка регламентов бизнес-процессов;
- 2.5. сочетание организационных и процессных регламентов.

Практический результат: укрупненное описание одного из бизнес-процессов вашего контакт-центра.

3. Анализ и оптимизация бизнес-процессов

- 3.1. типовые проблемы бизнес-процессов;
- 3.2. методы анализа бизнес-процессов;
- 3.3. методы оптимизации бизнес-процессов.

Практический результат: перечень проблем и предложений оптимизации одного из бизнес-процессов вашего контакт-центра.

4. Внедрение изменений в бизнес-процессах

- 4.1. технологии внедрения изменений;
- 4.2. организация внедрения изменений в бизнес-процессах;
- 4.3. внедрение и мониторинг исполнения регламентов бизнес-процессов.

Практический результат: план внедрения изменений одним из бизнес-процессов вашего контакт-центра.

5. Регулярная работа с бизнес-процессами

- 5.1. процессный подход к управлению и зрелость бизнес-процессов компании;
- 5.2. показатели работы контакт-центра и отдельных бизнес-процессов;
- 5.3. регулярная работа с бизнес-процессами: лидер, функции и процедуры, ответственность, мотивация, корпоративная культура.

Практический результат: показатели одного из бизнес-процессов вашего контакт-центра.

Дата и время проведения: 25-26 апреля 2019 года с 10.00 до 18.00.

Стоимость участия: 981 бел. руб., в т.ч. НДС 20%.

В стоимость участия включены раздаточные материалы, обеды и кофе-паузы.