

Откуда берутся проблемы?



БИЗНЕС-КЕЙС

Бизнес-потребность, которая спустилась сверху

Бизнес-потребность, которая была идентифицирована на уровне анализа бизнес-процессов

Бизнес-потребность, которая поднялась снизу



Что мы с ними делаем?



БИЗНЕС-КЕЙС



**Определить и
описать**



Внутренние документы компании

Создаем внутренние документы компании

- Политики
- Процедуры
- Стандарты
- Инструкции
- Матрицы ответственности
- SLA



- Функциональные описания
- Должностные инструкции



ЭТО ДЛЯ ПРОЦЕССОВ!



А ЧТО ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ В ЦЕЛОМ?



Внутренние документы – это про что?

Документ	Цель	Структура
Политика Процедура	<ul style="list-style-type: none">- Обеспечение единых целей/ подхода на уровне Компании- Обеспечение единого енд-ту-енд процесса со всеми вводными и условиями	<ul style="list-style-type: none">- Подходы и принципы- Цель, определения- Роли и ответственность участников- Описание процесса и диаграммы- Шаблоны документов
Стандарт	<ul style="list-style-type: none">- Обеспечение выполнения единого набора часто повторяющихся/ требуемых условий: поведенческих, технических и др.	<ul style="list-style-type: none">-Требования, в том числе в разных условиях-Условия проверки
Инструкция	<ul style="list-style-type: none">- Точность выполнения процесса на операционном уровне, упрощение работы с новым/ редким процессом или обеспечение передачи знаний в часто меняющейся аудитории	<ul style="list-style-type: none">- Шаги (со сроками и ответственными)- Календарь- Принтскрины
Диаграмма процессов	<ul style="list-style-type: none">- Визуальное отображение процесса для понимания целостности процесса, меппинга критичных условий (систем, в которых реализованы этапы)	<ul style="list-style-type: none">-Флоу
Матрица	<p>Структуры взаимодействия/ответственности в многовариативных условиях</p>	<ul style="list-style-type: none">- Табличная структура с данными по категориям (например – документы и ответственные)
SLA	<p>Решение конфликтов (в т.ч. задержек) при выполнении общего/смежных процессов</p>	<ul style="list-style-type: none">- Действие, ответственные, сроки, результат, обязательные условия

Библиотека внутренних официальных документов компании life:)Library

Мы используем библиотеку чтобы:

- ✓ Структурировать документы
- ✓ Поддерживать актуальность документов
- ✓ Обеспечить контроль над правами доступа к документам
- ✓ Корректно управлять процессом создания и утверждения новых документов
- ✓ Корректно управлять процессом внесения изменений в документы



Создать документ | Изменить документ



Фильтры

Поиск



TYPE

Policies (1)

FUNCTIONAL GROUP

Business Support (14)

Service Network (1)

Chief Executive Officer Office (1)

Finance (1)

Sales and Customer Relations (1)

DIVISION

Information Security Division (1)

Mobile Communication Policy

Policy regulates provision of corporate mobile communication

Code: PL0010 Functional group: Business Support
Publishing date: 12/10/2014 Division: General Administrator Division
Contact Person: Natalya Vasylenko Process: SIM/SCRATCH CARDS & LINE

Compensation and Benefits Policy

To establish fair and equal procedure of compensation allowance for all employees. To increase employees' commitment and loyalty. To provide help and support to the employees in different situations

Code: PL0002 Functional group: Business Support
Publishing date: 31/08/2012 Division: Human Resources Division
Contact Person: Inna Korvaychuk Process: BENEFITS

form you about the creation of the following Company Official Document:

national Carriers Interconnect Workflow (PROJEN)

Interaction process with international carriers, general approaches in interconnection of ASTELIT network and international carriers' networks.

is employees of Collection & Revenue Assurance Division of Finance; Application Operations Division of Service Network; Core Network Division ork Division of Mobile Network.

to the complete text of the document by pressing its name.

13/08/2015



Кросс-функциональные буферы взаимодействия

ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ ПОСЛЕ ТОГО, КАК
ПОПРОБОВАЛИ ДОГОВОРИТЬСЯ САМИ

vs

КОМАНДА ПО УПРАВЛЕНИЮ
ИЗМЕНЕНИЯМИ



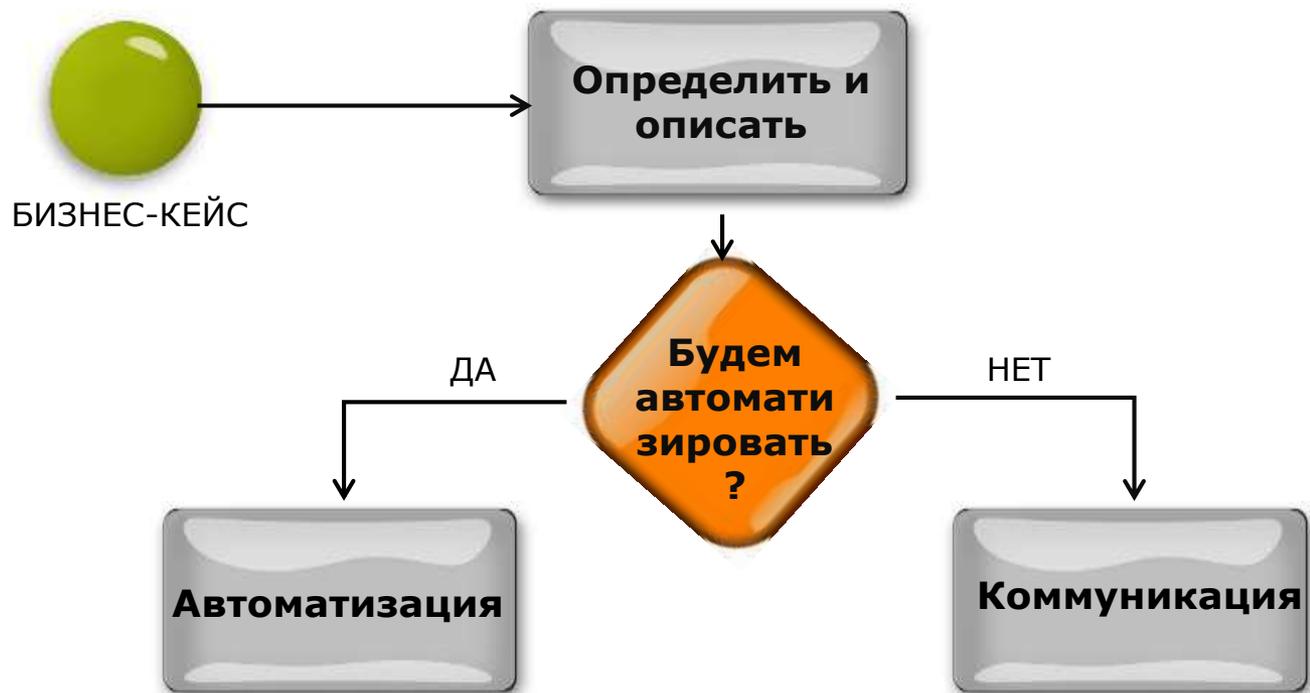
При формализации
бизнес-процессов и
в процессе проектной
работы:

Спорные моменты в
разграничении
зон ответственности
и полномочий

между людьми и
организационными
единицами.



Автоматизация процессов или встроенные механизмы управления изменениями



Автоматизация процессов или встроенные механизмы управления изменениями

Правила, при выборе системы для автоматизации:

1. Родственность данных/процессов
2. Критичность/ не критичность процесса (SOX)
3. Ресурсы для внедрения
4. Ресурсы для поддержки
5. Частота, с которой процесс используется



- ✓ Для SOX-критичных процессов
- ✓ Для критичных данных
- ✓ Для комплексных решений



- ✓ Для простого хранения
- ✓ Для легкого и наглядного структурирования

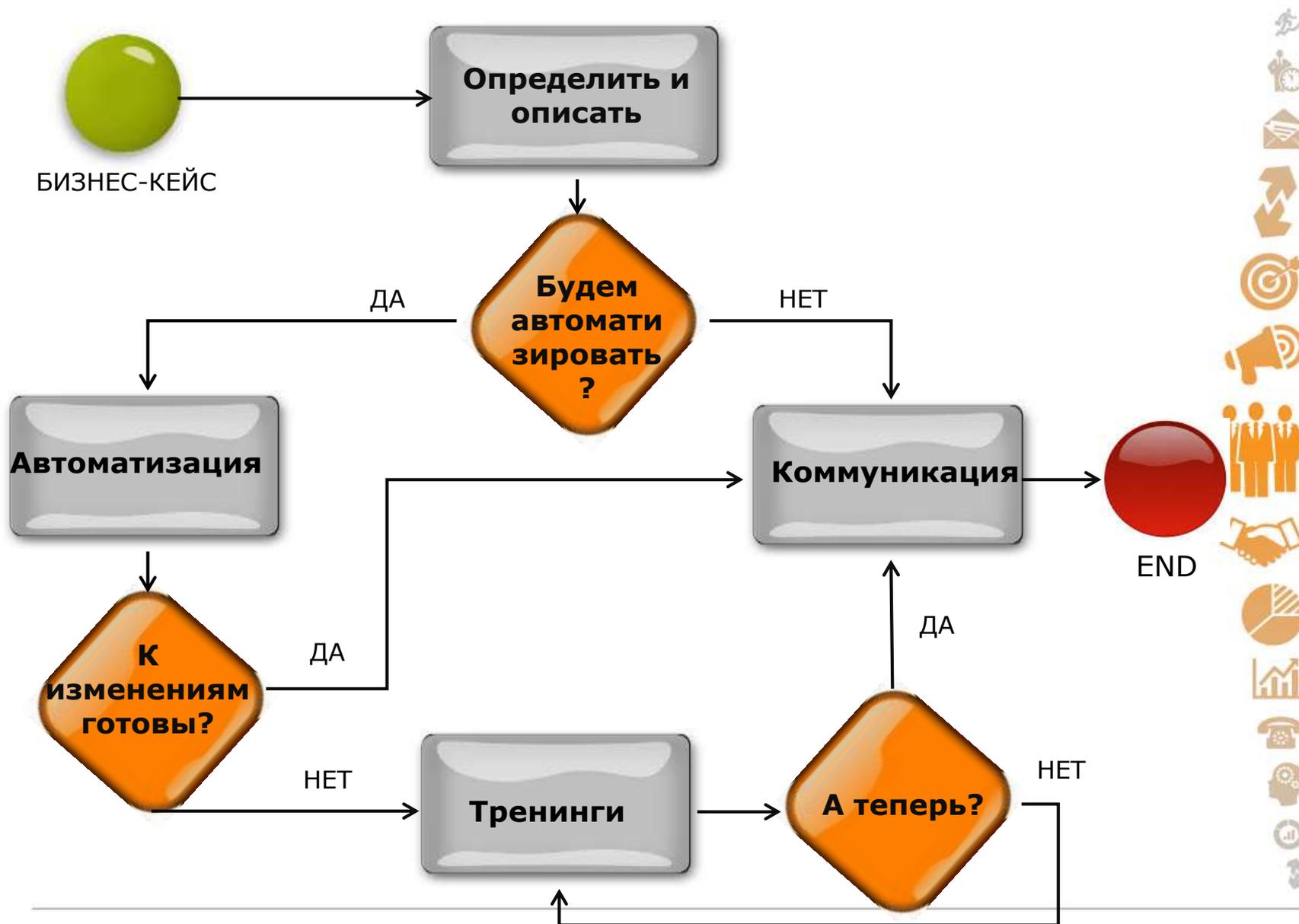


- ✓ Для простых процессов, требующих большого количества согласований и утверждений

ПРИМЕР



Автоматизация процессов или встроенные механизмы управления изменениями



Тренинги – учим меняться и менять

Тренинг = **Изменение?**



>60

Аудиторные тренинги



>80

Электронные курсы



Клубная деятельность



Конференции



Клуб внутренних тренеров –
это ваши проводники
изменений (между прочим!)

Action Learning :

Повышение эффективности проектной работы на примере отдельно взятого проекта в разработке

Практика коммуникационных навыков внутри меж функциональной группы

Расширение понимания работы других функций Компании

Получение идей, мнений и предложений экспертов по заданной тематике



Action Learning



Коммуникация или как лучше сообщать людям о перспективах

СТРАТЕГИ	ВНЕДРЕНЦЫ	РЕЦИПИЕНТЫ	ВСЯ КОМПАНИЯ
			
ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Идея ✓ Письмо уведомление ✓ Встреча с командой внедрения 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Драфт презентации ✓ Драфт анонса ✓ Нейминг+JD ✓ Встречи с руководителями 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Предварительный анонс ✓ Комментарии руководителя ✓ Комментарии специалиста орг.развития 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Анонс по почте на всех сотрудников ✓ Презентация с прорисовкой изменений ✓ Комментарии
ИЗМЕНЕНИЯ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Идея ✓ Письмо уведомление ✓ Встреча с командой внедрения 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Разработка тренинга/e-learning ✓ Разработка вебинаро для пользователей ✓ Драфт анонса 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Анонс ✓ Обязательное обучение 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Анонс ✓ Ссылки на обучение ✓ Нотификации группам лиц, для кого тренинг обязателен
ВРЕМЕННОЙ ДИАПАЗОН			



ИЛИ



**KEEP
CALM
AND
CALL
Change Manager**



Спасибо за внимание!
+38 063 210 73 46
anna.yablonska@life.com.ua

