

# ANSA og NTV: Framhaldsnámskeið í stjórnun viðskiptaferla – greining og bestun ferla

Samantekt á dagskrá, áherslum og ávinningi á námskeiði

## ✓ Almennt um námskeið

Framhaldsnámskeið í stjórnun viðskiptaferla er þriðja námseiðið í röð þriggja námsskeiða um hagnýtingu og ávinning af stjórnun viðskiptaferla við að ná framúrskarandi árangri í rekstri. Framhaldsnámskeið í stjórnun viðskiptaferla fer í dýpri greiningar og bestun viðskiptaferla. Rætt verður um hvernig þátttakendur geta gert heilsuathugun á einstaka ferlum og metið ferlaþroska fyrir starfseminu upp á áframhaldandi umbótavinu. Farið verður yfir dæmi um hvernig megi nýta útkomu úr ferlamælingum, m.a. endurgjöf frá markaði í gegnum þjónustuferla til að nýta við umbætur og framþróun í starfseminni.

Markmið námskeiðsins er bæta þekkingu og kunnáttu þátttakenda að greina verkferla og vinna að úrbótum á þeim. Einnig er farið yfir þætti eins og vegferð viðskiptavinarins til að bæta þjónustu og máta innri ferla að þörfum hans. Kostnaður við slæm gæði verður útskýrður til glöggvunar á þjónustubresti fyrir viðskiptavininn auk mikilvægi þess að tryggja viðeigandi gæði sem grunn til að byggja á. Loks verður rætt mikilvægi markvissar útrýmingar á sóun og að koma á viðeigandi flæði í verklaginu til að ná bættum árangri í að samstillu ferla fyrirtækisins við markaðinn.

**Dagssetning:** 7. maí, frá kl. 9.00 til 12.00. **Staðsetning:** Nauthóll veislusalur.

## ✓ Fyrir hverja?

Um er að ræða staðnám, fyrir hádegi frá kl. 9.00 til 12.00, þar sem þátttakendur hlýða á kynningu, sjá dæmi ásamt því að vinna stutt, hnitmiðuð verkefni ásamt umræðu um námsefnið. Efnið er sett fram á einfaldan hátt og auðskiljanlegan hátt. Æfingar og umræður í námseiðinu hjálpa einnig þannig að þátttakendur geta beitt aðferðum á vinnustaðnum þegar snúið er aftur á vinnustaðinn. Framhaldsnámskeið í stjórnun viðskiptaferla mun nýtast m.a. eftirfarrandi sérfræðingum og stjórnendum:

- Sérfræðinga/stjórnendur sem vinna að úrbótum á ferlum
- Lean sérfræðinga
- Gæðastjóra
- Þjónustustjóra, rekstrarstjóra
- Stjórnendur / sérfræðinga í tölvudeild, hugbúnaðarþróun
- Stjórnendur / sérfræðinga í starfsmannamálum

- Sérfræðinga/stjórnendur í vöru- og viðskiptaþróun
- Verkefnastjóra

#### ✓ Leiðir í boði?

Framhaldsnámseið í stjórnun viðskiptaferla er þriðja og síðasta námskeiðið í þriggja námskeiðaröð, þar sem hvert námseið er sjálfstætt. Námskeiðin eru uppbyggð þannig að námskeiðið á eftir byggir við það sem var á undan. Áhugasamir getur skráð sig á einstakt námseið, tvö eða öll þrjú. Mælt er með að þátttakendur skrái sig á öll þrjú námseiðin. Ef þátttakandi sækir öll þrjú námskeiðin fær viðkomandi skírteini um að hafa lokið við öll þrjú námskeiðin með diplómu í stjórnun viðskiptaferla.

Grunnnámskeið í stjórnun viðskiptaferla er fyrsta námskeiðið af þremur í námskeiðsröðinni. Námskeið tvö er verkefna- og breytingastjórnun með BPM áherslum.

Framhaldsnámskeiðið tekur á greiningu og bestun ferla, skráningu á vegferð viðskiptavinarins, samspili við gagnastjórnun og aðferðir sem falla undir stjórnun viðskiptaferla eins og ferlaköfun (e. process mining), sjálfvirknivæðingu ferla, gervigreind og BPM. Mælt er með að áhugasamir skrái sig á öll þrjú námskeiðin til að fá djúpa innsýn í stjórnun viðskiptaferla og fá sem hagnýtustu reynslu af kennslunni sem má nýta í starfinu að loknu námskeiðinu.

#### ✓ Markmið

Markmiðið er að þátttakendur fái haldgóða yfirsýn yfir tilgang, markmið og ávinning af því að beita aðferðum og áherslum úr stjórnun viðskiptaferla í störfum sínum. Þátttakendur snúi aftur á vinnustaðinn með kunnáttu í skráningu ferla, vinna að umbótum og búa yfir þekkingu við að taka út stöðu á verklagi í starfseminni.

#### ✓ Námsþættir

Framhaldsnámskeiðið tekur á greiningu og bestun ferla, skráningu á vegferð viðskiptavinarins, samspili við gagnastjórnun og aðferðir sem falla undir stjórnun viðskiptaferla eins og ferlaköfun (e. process mining), sjálfvirknivæðingu ferla, gervigreind og BPM. Öll námskeiðin í námskeiðsröðinni eru staðnámskeið, hálfur dagur hvert, frá kl. 9.00 til 12.00. Engin próf eru á námskeiðinu, heldur stefnt að því að fá gott samtal ásamt léttum æfingum fyrir þátttakendur í bland við fyrirlestur um námsefnið.

#### ✓ Frammistöðumat / Diplóma

Ekkert hér

#### ✓ Annað



Þátttakendur mæta með fartölvu á námseið. Það þarf engan undirbúning eða gráðu/námseið sem undanfara á þessu námeiði. Þátttakendur hvattir til að mæta fróðleiksfús og með jákvæðni á námseiðið.

✓ **Greiðslumöguleikar**

Námseiðsgjald fyrir þátttakanda er 48 þús. kr. án vsk. Þátttakandi, eða þátttakendur, frá sama fyrirtæki greiðir helming af námseiðsgjaldi. Hvert þriggja námseiða kostar 48 þús. kr. án vsk. Ef aðili skráir sig á öll þrjú námseiðin þarf einungis að greiða fyrir tvö námseið, það þriðja án endurgjalds

ENDIR