

Система обучения и внутренний PR для вовлечения в процессное управление

Спикеры:

Абдуллина

Зухра Василевна

Руководитель направления методологии управления данными
Офис по управлению данными
ПАО «АК БАРС БАНК»

zukhra.abdullina@akbars.ru

Савосина

Елена Александровна

Руководитель портфеля проектов
Корпоративный проектный офис
ПАО «АК БАРС БАНК»

elena.savosina@akbars.ru

2019 | ВОСЬМАЯ ЕЖЕГОДНАЯ
КОНФЕРЕНЦИЯ

ПРОЕКТИРОВАНИЕ
БИЗНЕС-АРХИТЕКТУР

Коротко о Банке

Ак Барс
Банк



На рынке с 1993 года

Акционерный коммерческий банк «АК БАРС»
(публичное акционерное общество)
зарегистрирован в ЦБ РФ и успешно работает
на финансовом рынке

Более 100 видов услуг

Банк располагает всеми видами существующих
в Российской Федерации банковских лицензий
и оказывает огромный спектр банковских услуг для
корпоративных и частных клиентов

Капитал 78,7 млрд. руб.

Величина собственного данного капитала на
01.02.2019. Стабильность деятельности банка
гарантирует оплаченный уставный капитал в размере
48,0 млрд. руб.

233 офиса по России

На 01.03.2019 территориальная сеть Ак Барс Банка
насчитывает 5 филиалов в крупных городах России, 136
дополнительных офисов, 12 операционных касс,
80 операционных офисов

Уполномоченный Банк РТ

Банк является уполномоченным агентом Республики
Татарстан по обслуживанию счетов бюджета и
реализации социальной политики Республики

Значимый банк РФ

Ак Барс Банк, по приказу Центрального Банка
России входит в реестр значимых кредитных
организаций на рынке платежных услуг РФ

А теперь о НАС 😊



ЗУХРА
Абдуллина

- Руководитель направления методологии процессного управления
- более 6 лет работы в сфере процессного управления
- разработка и внедрение системы обучения по процессному управлению
- участие в кросс-функциональных командах по выстраиванию процессов
- реинжиниринг процессов корпоративного бизнеса
- тренер по обучению сотрудников процессному подходу (обучено более 400 человек)



ЕЛЕНА
Савосина

- Руководитель портфеля проектов
- более 10 лет работы в сфере банковской методологии
- ICAgile Certified Professional
- SAFe Agilist (SAFe 4.6)
- опыт трансформации подразделения банковских технологий
- руководитель проектов по внедрению новых процессов и продуктов
- Тренер по обучению Business Agility и проектному управлению (обучено более 300 человек)

Есть мнение, что мы молодцы



В - Вовлеченность

90-60-90

20/80

120/80

Задавайте вопросы



<https://t.me/joinchat/E7he4BXjLSyXFZICBmfoKA>

Обучение



Внутренний

PR



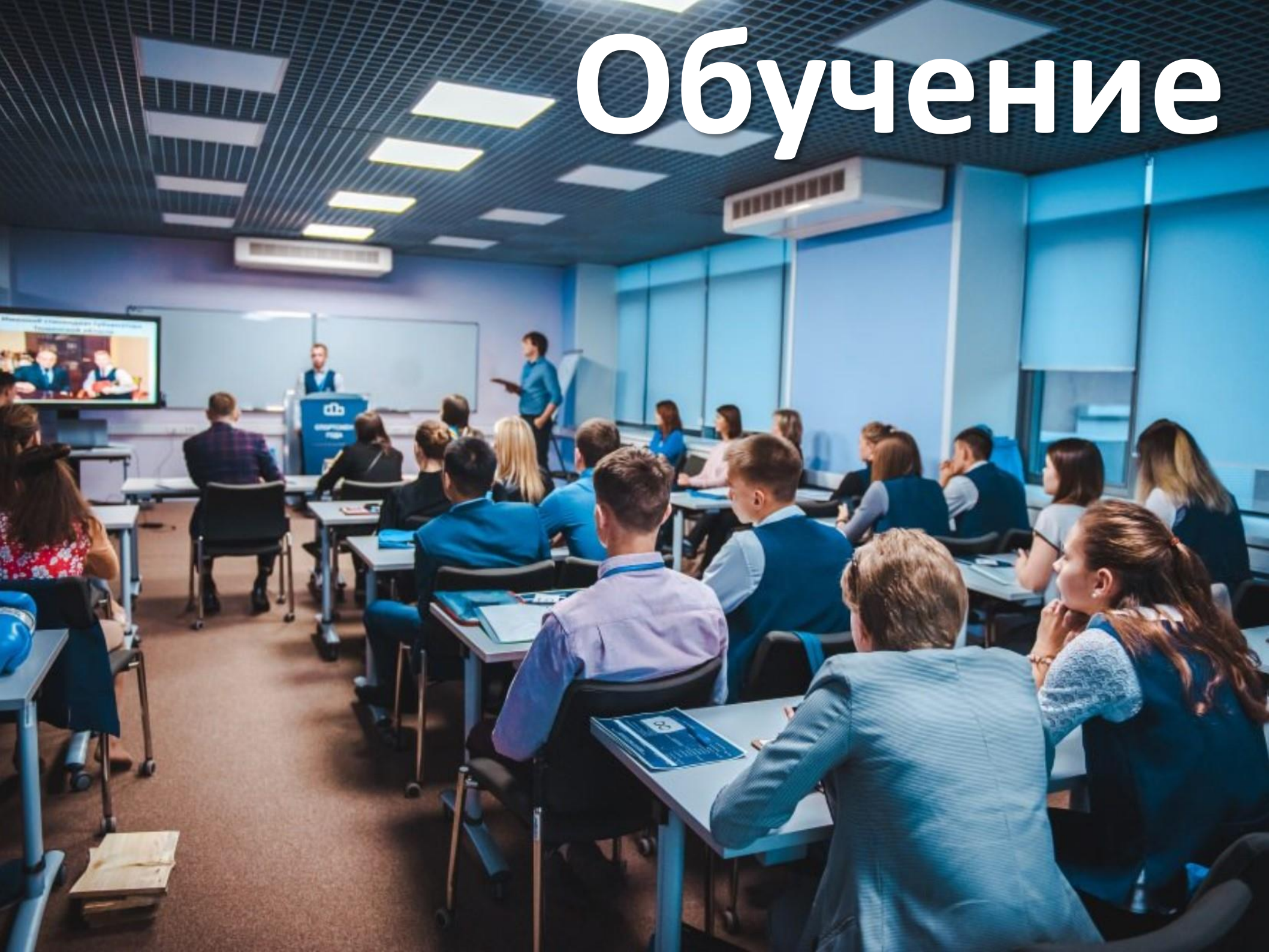
**Мастер-
классы**



Игры



Обучение



1

ЗАДАЧА НА
МОДЕЛИРОВАНИЕ

2

ПРОВЕДЕНИЕ
ИНТЕРВЬЮ

! индивидуальные разъяснения по принципам процессного подхода

3

МОДЕЛИРОВАНИЕ
КАРТЫ ПРОЦЕССА

4

СОГЛАСОВАНИЕ
КАРТЫ ПРОЦЕССА

! каждому согласующему предоставляются разъяснения

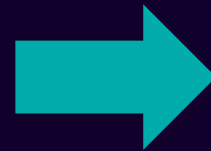
5

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТ
ПРОЦЕССОВ В РАБОТЕ

! исполнители не применяют в работе то, чего не понимают

ПРОБЛЕМЫ:

- ✘ затраты времени на синхронизацию понятийного аппарата
- ✘ трудоемкость согласования
- ✘ непонимание
- ✘ «работа в стол»



ДЕМОТИВАЦИЯ



РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ:

С ЧЕГО НАЧАТЬ

КОМУ?

Сегментация на целевые группы

ЧТО?

**Модульные программы:
«ОТ ПРОСТОГО К СЛОЖНОМУ»**

КАК?

Формат обучения

Целевые группы для обучения

```
graph TD; A[Целевые группы для обучения] --> B[ИСПОЛНИТЕЛИ]; A --> C[МЕТОДОЛОГИ]; A --> D[ВЛАДЕЛЬЦЫ ПРОЦЕССОВ];
```

ИСПОЛНИТЕЛИ

- все сотрудники Банка
(пользователи карт
процессов)

МЕТОДОЛОГИ

- сотрудники, отвечающие
за разработку
нормативных документов

ВЛАДЕЛЬЦЫ ПРОЦЕССОВ

- сотрудники, отвечающие
за выстраивание процесса



«профи»



«специалист»



«НОВИЧОК»







«профи»



МАСТЕР-КЛАСС

«Расчет стоимости процессов»

БОНУС

БИЗНЕС-ИГРА

«Голодные игры: владелец
процесса спасает Племя»



«СПЕЦИАЛИСТ»



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД 2.0

Продвинутый курс



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД 3.0

Моделирование процессов



«НОВИЧОК»



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД 1.0

Вводный курс

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД 1.0 ВВОДНЫЙ КУРС



ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ: ВСЕ СОТРУДНИКИ

ФОРМАТ: СЕМИНАР

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 1,5 ч.

ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ:

- Понимать в чем суть и польза процессного подхода
- Владеть терминологией процессного управления
- Умеет читать карты процессов



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД 2.0 ПРОДВИНУТЫЙ КУРС



ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ: МЕТОДОЛОГИ

ФОРМАТ: ЛЕКЦИЯ ВДВОЕМ

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 1,5 - 2 ч.

ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ:

- Понимать взаимосвязь архитектуры ВНД и классификатора процессов
- Знать что такое «границы процесса» и для чего они нужны
- Иметь представление о процессе разработки и согласования ВНД
- Уметь работать в базе «Нормативные документы»



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД 3.0: МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ



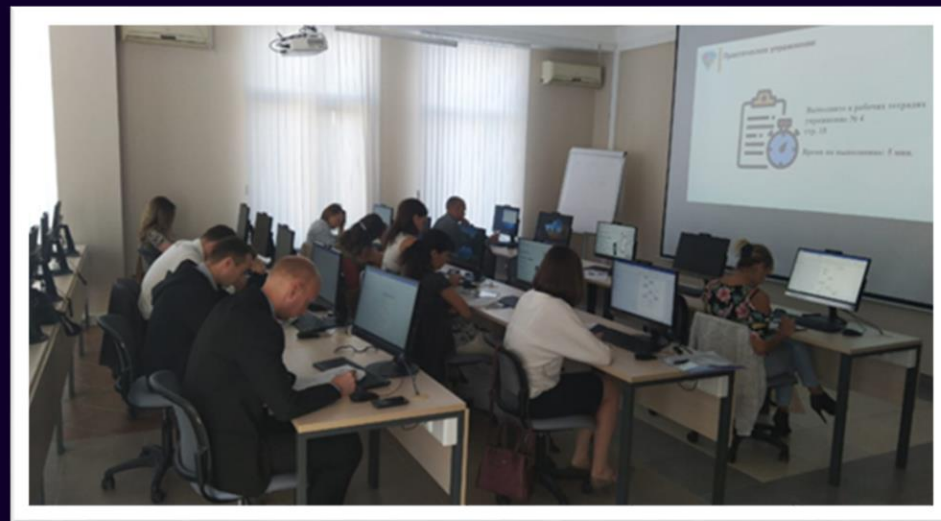
ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ: СПЕЦ-ТЫ ПО МОДЕЛИРОВАНИЮ

ФОРМАТ: ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 1,5 - 2 ч.

ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ:

- Понимать принципы моделирования процессов
- Знать основные нотации моделирования Банка
- Уметь моделировать процессы в Visio самостоятельно
- Понимать алгоритм создания карты процесса





Игра

Карты – это скучно!

Зачем нам нужны процессы?

А давайте работать без документов!

Мы всегда так делали и все было хорошо!

Я владелец процесса и что мне с этим делать?

Почему кто-то говорит мне, что я должен делать?

Я и так знаю как все работает!

У меня все под контролем!

И чем мне поможет карта процесса?

Надо **ОБЪЯСНИТЬ**

Надо **объяснить** **ПРОСТО**

Надо **объяснить** **ВЕСЕЛО**

ПРОЖИТЬ

1 | Зачем НАМ это надо?

2 | КТО наша целевая АУДИТОРИЯ?

3 | Что участники должны вынести после игры?

4 | Зачем ИМ это надо?



**БИЗНЕС ИГРА
«ГОЛОДНЫЕ ИГРЫ»**

Игра и реальность

Легенда: первобытное племя живет по своим традициям и пытается выжить в меняющихся условиях

Команда: 10-12 человек

	В игре	А на самом деле
Роли	Вождь охотники, повара, шаманы	владелец кроссфункционального процесса исполнители процесса потребители процесса
Задача	накормить всех мамонтами, которых нужно поймать и приготовить определенным способом	реализовать процесс в соответствии с определенными требованиями для достижения заданного результата
Подвох	ведущие в процессе игры меняют характер поведения мамонтов, условия окружающей среды и т.д.	постоянно меняются внешние и внутренние условия ведения деятельности

Как это происходит

1

все идет
хорошо

2

Меняются условия и все становится
совсем плохо
Подключается вождь - владелец процесса
Приходит понимание зачем нужно было
описать процесс

3

Условия ужесточаются
Приходят первые мысли о показателях процесса, о его
оптимизации. Изменения отражаются на картах процесса

4

Условия еще более ужесточаются
Участники продолжают оптимизировать
процесс

5

условия остаются теми же, что в предыдущем раунде. Играем по
описанному, оптимизированному процессу, замеряем
показатели. Все проходит хорошо

Lifehacks*

**(англ.) ухищрения*



Используйте инвентарь



Имейте «План Б»



Не зовите на игру аналитиков!



Юмор

**В последнем туре
всё должно получиться!**



Мастер-класс

ЧЕМУ Я МОГУ НАУЧИТЬ ДРУГИХ?

**Умею считать стоимость
процессов**

А БУДЕТ ЛИ ИМ ИНТЕРЕСНО?

**В Банке много проектов, по которым
надо считать ФЭМ**

Каждый считает «как умеет»

А ВДРУГ НИКТО НЕ ПРИДЕТ???

Нужна интересная «реклама»

- 1** | Сделать рассылку по Банку
- 2** | Материалы в доступной и понятной форме
- 3** | Минимум теории, максимум практики

МАСТЕР-КЛАССЫ ПО РАСЧЕТУ СТОИМОСТИ ПРОЦЕССОВ

28 мая, 14, 17 и 19 июня
в конференц-зале на Чистопольской, 11



Пишите Зухре Абдуллиной в Lotus Notes
В теме письма укажите «Хочу на мастер-класс!»

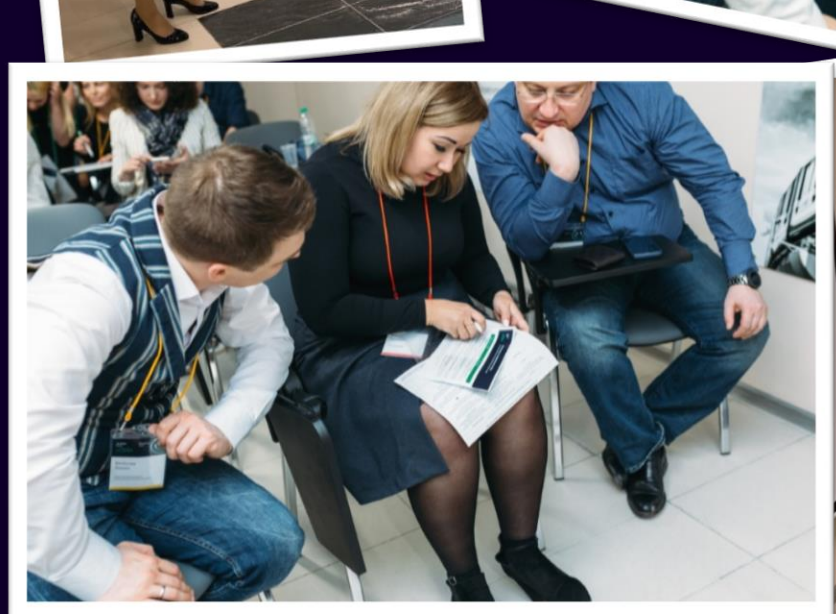


> 100 человек

#Хайп



Культмассовые мероприятия





E-mail рассылки

Telegram - канал

Telegram - чат

**КАК ЗАХВАТИТЬ МИР,
НЕ ПРИВЛЕКАЯ
ВНИМАНИЯ САНИТАРОВ?**



ЗУХРА
Абдуллина



ЕЛЕНА
Савосина



Ак Барс
Банк



www.akbars.ru