

# CERTIFIED WORKFLOW & PROCESS SPECIALIST SZEMINÁRIUM

2017. március 30-31., Budapest



# PERFECT YOUR WORKFLOW

## A RENDEZVÉNY SZÓLNI KÍVÁN:

Hazai közepes és nagyvállalatok

- **ügyvezetőihez, cégvezetőihez,**
- **stratégiai, üzleti- és szervezetfejlesztési igazgatóihoz, osztályvezetőihez,**
- **minőségügyi, informatikai, logisztikai, vevői folyamatokkal és vállalati folyamatrendszerekkel foglalkozó vezetőihez,**
- **üzleti folyamatokban, folyamat-benchmarkingban érintett szakemberekhez, folyamatmenedzsmenttel, informatikai szolgáltatásokkal és szervezetfejlesztéssel foglalkozó tanácsadó cégek képviselőihez.**

## Fókuszban:

- **Szabályzatok** átalakítása, javítása
- **Rendteremtés a káoszban** – avagy WF bevezetések gyakorlati tapasztalatai
- **WF és dokumentum menedzsment rendszerek jelene és jövője**
- **Flow rendszerek és megoldások**
- **Automatizálás, digitalizálás** a folyamatmenedzsmentben
- **Hogyan kapcsolódik a LEAN és a Workflow Management?**
- **Vállalatirányítási rendszerek** folyamatai, szabályai, kihívásai a gyakorlatban
- **Folyamatmenedzsment** a Magyar Telekom szemszögéből

## Akiket már előadónk között köszönhetünk:

### Bálint Ákos

Senior Consultant/Szakmai elnökségi tag, **Redbridge Consulting Kft./Vállalati Architektúra Menedzsment Szakértők Egyesülete**

### Csaba József

BPM Service Line Director, **MORTOFF Informatikai Tanácsadó és Szolgáltató Kft.**

### Dr. Csiszér Tamás

Szenior tanácsadó, **Resultator Kft.**

### Gábor Zoltán

Finance Manager for Supply Chain and Fixed Assets, **GE Healthcare Hungary Kft.**

### Honos Klára

Lean Expert és fiókvezető, **Raiffeisen Bank Zrt.**

### Majdán József

Operational expert, **Magyar Telekom Nyrt.**

### Nagy Rita

Stratégiai igazgató, **Bob Miller Group**

### Sélei László

Pénzügyi tranzakciók ügyviteli manager, **Tesco Global Zrt.**

### Tenke Dániel

Workflow és dokumentum menedzsment vezető, **MORTOFF Informatikai Tanácsadó és Szolgáltató Kft.**

### Varró Norbert

Ügyvezető igazgató, **Resultator Kft.**

Manapság az ügyfél elégedettség biztosítása olyan alap kritérium, amelynek függvénye egyrészt a munkavállalók mentalitása és munkavégzése, másfelől pedig a megfelelő workflow rendszer kialakítása. A vállalatok részéről ez nem mindig könnyű feladat – tekintettel a rohamosan változó technológiai környezetre –, így gyakran szorulnak a legkiválóbb szakemberek is külső támogatásra, segítségre. A Certified Workflow&Process Specialist szeminárium során nem csak a legaktuálisabb információkra tehetnek szert és mélyíthetik el tudásukat a folyamatmenedzsment kapcsán, de lehetőség nyílik arra is, hogy a képzés elvégzéséről résztvevőként oklevelet szerezzenek.

**08:20 Regisztráció****08:50 Megnyitó az IIR részéről****WORKFLOW – A MŰKÖDÉSI HATÉKONYSÁG  
NÖVELÉSÉNEK KULCSA****09:00–10:00 Flow rendszerek és megoldások**

- Milyen flow rendszerek léteznek és mely megoldások a legeredményesebbek?
- Ígéret, melyek nem teljesültek – elvárások, amik egyre nagyobbak
- Folyamatmenedzsment rendszerek megközelítése és sikere Magyarországon
  - Kik a piaci szereplők?
  - Hol működik hatékonyan a rendszer?
  - Mik a korlátok?
  - Eléggé személyre szabottak ezek a szoftverek?
  - KKV szektor anyagi korlátai – saját fejlesztések? Verziókövetések, eltérések és fejlődés?
- Folyamatok digitalizálása – a hatékonyabb munkavégzés eszköze?

**Előadó: Nagy Rita**, Stratégiai igazgató,  
Bob Miller Group  
**Sélei László**, Pénzügyi tranzakciók  
ügyviteli manager, Tesco Global Zrt.

**10:30–11:00 Kávészünet****11:00–12:30 Szabályzatok átalakítása, javítása**

- Az ügyfélszerződések érthetővé tétele, tisztázása, leegyszerűsítése
- Belső szabályzatok a működésről – szabályzatok közötti együttműködés, összhang
- Szabályozások és belső folyamatok – ki kezeli ezeket? Mindenki csak a saját területéért felel?
- Milyen mértékben kell, hogy end-to-end legyen a szabályozás?
- Hálózat-kutatás a szabályzatok javítása érdekében – hogyan?
- Irodai folyamatmenedzsment és a hatékony módszerek a szabályzatok mentén

**Előadó: Varró Norbert**, Ügyvezető igazgató,  
Resultator Kft.  
**Dr. Csiszér Tamás**, Szenior tanácsadó,  
Resultator Kft.

**12:30–13:30 Ebédszünet****MIÉRT FONTOS A MEGFELELŐ FLOW  
RENDSZER ÉS A RENDTEREMTÉS?****13:30–14:30 Folyamatmenedzsment a gyakorlatban**

- Melyek a legmegfelelőbb eszközök a javítás elősegítésére?
- Mely technikákat érdemes alkalmazni a mindennapokban?
- Folyamatok közötti függőségek – milyen hatással vannak egymásra az egyes folyamatok?
- Milyen fejlesztések segítik a folyamatmenedzsment szakemberek munkáját?
- Csapatmunka a folyamatok felgyorsítása érdekében
- Hogyan lehet felkészülni a legváratlanabb helyzetekre? Milyen óvintézkedések léteznek a megelőzés érdekében?
- Hogyan közelítik meg a folyamatalkotást a cégek/vállalatok?
- Általános érvényű irodalom a folyamatmenedzsmentben – ellenben más implementációk és problémák léteznek az egyes cégeknél – egyedi megoldások

**Előadó: Egyeztetés alatt****14:30–15:00 Kávészünet****15:00–16:00 Rendteremtés a káoszban – avagy  
WF bevezetések gyakorlati tapasztalatai**

- Mely WF technikákat érdemes alkalmazni a mindennapokban?
- WF bevezetés a pénzügyi szektorban
- Rendteremtés a káoszban
- Igazodás a szervezet folyamat érettségéhez
- Kritikus sikertényezők

**Előadó: Tenke Dániel**, Workflow és dokumentum  
menedzsment vezető, MORTOFF Informatikai  
Tanácsadó és Szolgáltató Kft.

**16:00 Az első nap vége**

08:20 Regisztráció

08:50 Megnyitó az IIR részéről

**FEJLESZTÉS ÉS MENEDZSMENT ➤ KÖLTSÉG-  
ÉS ÁTFUTÁSI IDŐ CSÖKKENÉS ➤ MINŐSÉG- ÉS  
SIKERNŐVEKEDÉS**

**09:00-10:00 WF és dokumentum menedzsment rendszerek jelene és jövője**

- WF rendszerek kategorizálása
- WF rendszerek kiválasztási szempontjai
- Ügyvitel támogató megoldások jelenlegi tudása és a továbbfejlesztés irányai
- Papírmentes dokumentum menedzsment
- Újfajta licenzelési konstrukciók

**Előadó: Csaba József**, BPM Service Line Director, MORTOFF Informatikai Tanácsadó és Szolgáltató Kft.

**10:00-10:30 Kávészünet**

**10:30-12:00 Automatizálás, digitalizálás a folyamatmenedzsmentben**

- Dokumentummenedzsment – hogyan lesz a papírból papírmentes?
- Az automatizálás előtti kulcslépés – az egyszerűsítés
- Mik az automatizálás előfeltételei? Mennyire megbízható ez a rendszer?
- Vajon elvesz adat az automatizálás során?
- Önjáró feladatok felállítása, automatizált rendszerek kidolgozása
- Hogyan lehet az automatizálással javítani a folyamatok minőségét?
- Az automatizálás előnyei – valóban nem szükséges az állandó felügyelet és az adminisztrációs terhek is csökkennek?
- Valóban költségcsökkentés az egyik előnye az automatizálásnak?
- EBI (Enterprise Buildings Integrator) rendszer – ügyfelek irányába mutató ütemezések, integráció
- Mobil Workflow – terepen/osztott munkahelyen dolgozók eszköze az információ központi feldolgoztatására

**Előadó: Bálint Ákos**, Senior Consultant/Szakmai elnökségi tag, Redbridge Consulting Kft./Vállalati Architektúra Menedzsment Szakértők Egyesülete

**12:00-13:00 Ebédészünet**

**13:00-14:30 Hogyan kapcsolódik a LEAN és a Workflow Management?**

- Hogyan alkalmazhatóak a LEAN technológiák a folyamatmenedzsment kapcsán?
- Hogyan lehet a LEAN menedzsmenttel fokozni a teljesítményt?
- Szűrhető-e a LEAN-nel a folyamatok értékteremtő képessége?
- Milyen a gerilla LEAN egy nagyvállalati környezetben? Mitől jobb, mint a standard változata?
- LEAN OFFICE – hatékony erőforrás felhasználás az irodai környezetben
  - Példák a gyakorlatban
  - Külső vs. belső expert – melyik a célravezetőbb választás?
  - Témák, célok, eredmények

**Előadó: Honos Klára**, Lean Expert és fiókvezető, Raiffeisen Bank Zrt.

**14:30-15:00 Kávészünet**

**BEST PRACTICE -  
WORKFLOW A GYAKORLATBAN**

**15:00-16:00 Vállalatirányítási rendszerek folyamatai, szabályai, kihívásai a gyakorlatban**

- Milyen vállalatirányítási folyamatszabályozások és rendszerek léteznek?
- Mely folyamatok jellemzik a vállalatirányítási rendszereket?
- Mely módszerek a leghatékonyabbak a folyamatok kezelésére?
- Megközelítések a vállalatok részéről – vállalati kihívások kezelése

**Előadó: Gábor Zoltán**, Finance Manager for Supply Chain and Fixed Assets, GE Healthcare Hungary Kft.

**16:00-17:00 Folyamatmenedzsment a Magyar Telekom szemszögéből**

- Best practice és tapasztalatok a Telekomnál – hogyan is működik a workflow?
- Kihívások a telekommunikációs folyamatokban
- Hétköznapi példák a folyamatmenedzsment nehézségeire és megoldásaira
- Megoldatlan esetek – milyen aktuális problémák állnak fenn jelenleg?
- Jövőre vonatkozó kérdés felvetések – lehetséges megoldások
- IT támogatással a hatékonyabb workflow érdekében

**Előadó: Majdán József**, Operational expert, Magyar Telekom Nyrt.

**17:00 A második nap vége**

# CERTIFIED WORKFLOW&PROCESS SPECIALIST

2017. március 30-31., Budapest

## SZEMINÁRIUM



# PERFECT YOUR WORKFLOW



[www.iir-hungary.hu](http://www.iir-hungary.hu)  
 +36 1 459 7300  
[conference@iir-hungary.hu](mailto:conference@iir-hungary.hu)

XM7001

### 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály  
 Végzettség  
 Telefon  
 Fax<sup>1</sup>  
 Mobiltelefon<sup>1</sup>  
 E-mail<sup>1</sup>  
 Aláírás<sup>2</sup>

### A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály

### Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály

### Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály  
 Aláírás<sup>2</sup>

### 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév  
 Beosztás  
 Osztály  
 Végzettség  
 Telefon  
 Fax<sup>1</sup>  
 Mobiltelefon<sup>1</sup>  
 E-mail<sup>1</sup>  
 Aláírás<sup>2</sup>

**-10%**

### SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév  
 Irányítószám Helység  
 Utca/Postafiók

<sup>1</sup> E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.  
<sup>2</sup> A képzésrendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.  
<sup>3</sup> Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-1/459-7334 • [MARKETING@IIR-HUNGARY.HU](mailto:MARKETING@IIR-HUNGARY.HU)

Részvételi díjak	2017. FEBRUÁR 10-IG		2017. FEBRUÁR 11-TŐL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> CERTIFIED WORKFLOW&PROCESS SPECIALIST SZEMINÁRIUM: 2017. MÁRCIUS 30-31., BUDAPEST	219.000 Ft	30.000 Ft	249.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készíthető.

### CSOPORTOS KEDVEZMÉNY

Két fő jelentkezése esetén a 2. személy **10% kedvezményt** kap. Amennyiben három fő regisztrál, a 2. személy **10%**, a 3. személy pedig **20% kedvezményt** kap. 4 főtől kérje egyedi ajánlatunkat! 06-1/459-7334

### FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépi feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utavány feladovényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszóji megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-át/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-át/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megteríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatalozott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

### VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Takács Tünde 06-1/459-7300  
 Koncepció: Lovasi Enikő 06-70/314-2941  
 Marketing: Mile Mónika 06-1/459-7334

JELENTKEZÉSI LAP