



Business Analysis (2 jours)

Objectifs

- Définir les processus
- Evaluer l'état
- Analyser les opportunités
- Créer / améliorer les processus
- Contrôler et évaluer les nouveaux processus

Intégrer les compétences humaines pour un meilleur résultat

Aujourd'hui, les Business Analystes, les spécialistes et les représentants des départements doivent travailler comme une équipe pour définir ensemble au mieux les nouveaux processus ou les améliorations au systèmes informatiques.

Ce cours de 2 jours donne un aperçu de comment doit fonctionner ce partenariat, pour que les départements sachent comment aider le Business Analyst à leur trouver des solutions performants.

Les sujets abordés sont les mêmes que dans le cours [Business Analysis 3-jours](#), mais à un plus haut niveau. Les participants apprendront comment comprendre et mettre en pratique le modèle d'Amélioration des Processus qui sera utilisé par l'Analyste. Ils apprendront également :

- Quels sont les processus, les outils, les techniques à utiliser
- Comment travailler main dans la main avec leurs collègues et partenaires pour correctement appréhender les besoins
- Comment aider les Analystes de processus à définir, mesurer, analyser, créer et/ou améliorer et contrôler les améliorations des processus des départements d'une entreprise.

Plan

* Introduction à l'Analyse Organisationnelle

* Le modèle d'amélioration des processus

Définir les processus courants

- o Techniques d'entretien
- o BHAG (Big Hairy Audacious Goals)
- o Les outils de représentation des processus
 - Carte SIPOC
 - Top-Down Charting
 - Représenter le développement des fonctions
- o Animer un atelier – Le processus FAST
- o Traduire tous les besoins en demandes

Mesurer l'état actuel

- o Déterminer quoi mesurer
- o Définir les mesures
- o Techniques de mesure
- o Gérer les résultats

Analyser les opportunités

- o Les techniques de résolution des problèmes et de prise de décision
 - Brainstorming
 - Diagramme de cause à effet
 - Les 5 "Pourquoi"
 - L'analyse EST / N'EST PAS
 - *Benchmarking*
 - Analyse des champs de force
 - Analyse SWOT
 - Les 6 Chapeaux de la réflexion

Créer ou Améliorer les processus

- o Définir les objectifs
- o Planifier le travail
- o Analyser et gérer les risques
- o Suivre et contrôler les résultats
- o Contrôler les changements
- o Définir les procédures
- o Aider les clients

Contrôler et évaluer les nouveaux processus

- o Auditer les nouveaux processus
- o Garder contact
- o Éviter les erreurs
- o Leçons tirées

Compétences humaines

- o Gérer le conflit
- o Influencer les gens

- o Gérer la résistance au changement dans les organisations
- o Gérer vos parties prenantes
- o La communication
- o L'écoute active