



SNIMANJE PROCESA

Prof. dr Peđa Milosavljević

Oktobar 2016.



Proces snimanja procesa

Misija snimanje procesa je izrada detaljnih karti procesa "takvih kakvi jesu" koje će kroz Priručnik o procesima omogućiti zaposlenima da na efektivan i efikasan način izrade dokumentaciju sistema kvaliteta i otkriju prilike za poboljšanje kroz eliminisanje složenosti, koraka koji ne stvaraju dodatnu vrednost, uskih grla i prevođenjem serijskih aktivnosti u paralelne.



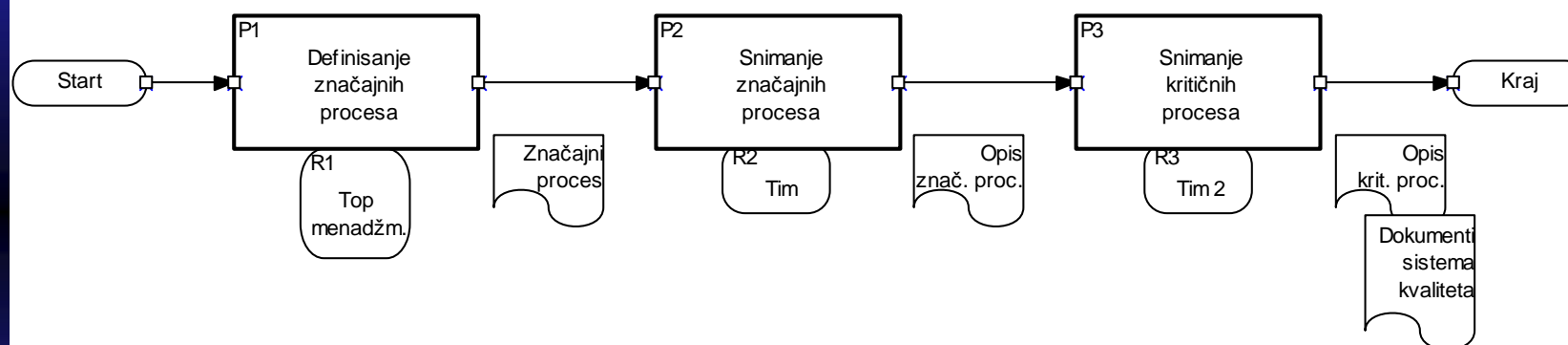
Proces snimanja procesa

Sam proces snimanja procesa je podeljen u tri faze prema nosiocima aktivnosti za njihovo obavljanje. Najvažniji korak je da se opiše proces. Ne možete načiniti pozitivne promene dok u potpunosti ne razumete kako proces zaista funkcioniše.

Dobar način da se započne poboljšanje procesa je da se jednostavno uklone nepotrebni koraci i ostalo "đubre" koje se zakačilo za proces tokom vremena. Aktivnosti pojednostavljivanja i standardizovanja procesa će vam pomoći da to uradite.



Proces snimanja procesa



Karta procesa snimanja procesa



Proces snimanja procesa

Značajni procesi direktno utiču na MISIJU preduzeća. Od njihovog uspešnog odvijanja zavisi i ispunjenje misije organizacije. Značajni procesi sadrže veze između kupaca i isporučilaca.

Top lider su odgovorni da identifikuju svoje značajne procese. To su tako važni procesi bez kojih se ne može kompletno izvršiti misija. Top lider mora biti siguran u sposobnost okupljenog i pridruženog tima da završi posao snimanja i poboljšanja procesa.

Proces snimanja procesa



Značajni procesi uvek zadovoljavaju zahteve jednog ili više eksternih kupaca ili kriterijume efektivnosti misije. Treba izabrati proces koji će dati najbolje efekte na poboljšanju zadovoljstva kupaca. Top lideri moraju da identifikuju i rade na onim procesima koji daju merljive efekte u odnosu na zahteve eksternih kupaca.

Organizacije mogu razmatrati da li su karakteristike kvaliteta proizvoda i usluga posebno značajni za eksterne kupce.

Proces snimanja procesa



Samo onda kada su svi Vaši značajni procesi stabilizovani i poboljšani, možete početi da radite na drugim internim procesima koji indirektno utiču na Vaše eksterne kupce ili Vašu misiju.

Suština je, dakle, u tome da treba da identifikujete i ispitajte specifične korake ili aktivnosti procesa u Vašem preduzeću, koji imaju najveći doprinos u zadovoljenju najprioritetnijih karakteristika kvaliteta kupaca.



Proces snimanja procesa

Nakon što odaberete proces koji želite da poboljšate, morate ga detaljno opisati. Da bi ste to mogli da uradite, morate detaljno da poznajete proces. Ovo je neophodno, jer morate da znate kako proces trenutno radi pre nego što pokušate da ga poboljšate. Jedan od najmoćnijih alata za opis i razumevanje procesa je KARTA PROCESA. Karta procesa je dijagram koji prikazuje sve ulaze, korake procesa i izlaze procesa. Prikazuje niz aktivnosti i kako aktivnosti međusobno interaguju.



Proces snimanja procesa

Globalna forma karte procesa naziva se makro dijagram toka. Makro dijagram toka se obično koristi od strane najvišeg rukovodstva. Detaljni dijagrami toka - karte procesa (ponekad se zovu mini dijagrami toka ili mikro dijagrami toka) mogu raščlaniti svaki glavni korak makro dijagrama toka u manje, specifične korake koji detaljnije opisuju neke ili sve aktivnosti koje se pojavljuju u procesu. Detaljniji dijagrami toka se često razvijaju od strane lidera srednjeg nivoa i koriste ih ljudi koji rade unutar procesa.

Proces snimanja procesa



Karte procesa mogu pomoći timu da se dogovori o tome kako proces stvarno funkcioniše. Dobro je pridržavati se sledećeg pravila: ako tim ne može da stavi na papir sve korake procesa po redu odvijanja, onda tim ne razume, ili ne može identifikovati sve korake u procesu. Sledeće pravilo glasi: ako se nešto ne može prikazati dijagramom toka, onda to nije proces! Karte procesa obezbeđuju način da se dokumentuje ono što se dešava u procesu.



Proces snimanja procesa

Radni odnosi između pojedinaca i odeljenja se mogu razotkriti korišćenjem karte procesa. To je zato što karte procesa mogu identifikovati interne i eksterne kupce i isporučioce i mogu prikazati kako su svi oni povezani sa procesom. Karte procesa vam može pomoći da identifikujete "praznine" u procesu i ko je odgovoran za njihovo izvođenje. Možete iskoristiti karte procesa da identifikujete važne aktivnosti koje se javljaju kada je proces ili proizvod predat iz jednog odeljenja u drugo.



Proces snimanja procesa

Karte procesa takođe mogu prikazati granice procesa.

Znanje gde proces počinje i gde se završava može pomoći timovima da razjasne koje aktivnosti su deo procesa kojima timovi pripadaju.

Karte procesa vam pomažu da identifikujete izlaze koji se javljaju u svakom koraku procesa, ili u celom procesu.

Možete označiti mesta u procesu prikupljanja podataka kojima se mere korisničke ili misijom definisane karakteristike kvaliteta.

Proces snimanja procesa



Menadžeri usmeravaju resurse na proces koji pravi najviše “buke”. Kao što se kaže, “Podmazuje se točak koji škripi.” Kvarovi često prevladavaju sve dok ne postoji prepoznatljiv proces. Ovde je poruka da taj proces zahteva upravljanje. Naponi poboljšanja moraju biti planirani i usmereni na one procese koji doprinose najvećem poboljšanju zadovoljstva kupaca. Ovi procesi nazivaju se “kritičnim” podprocesima značajnog procesa.



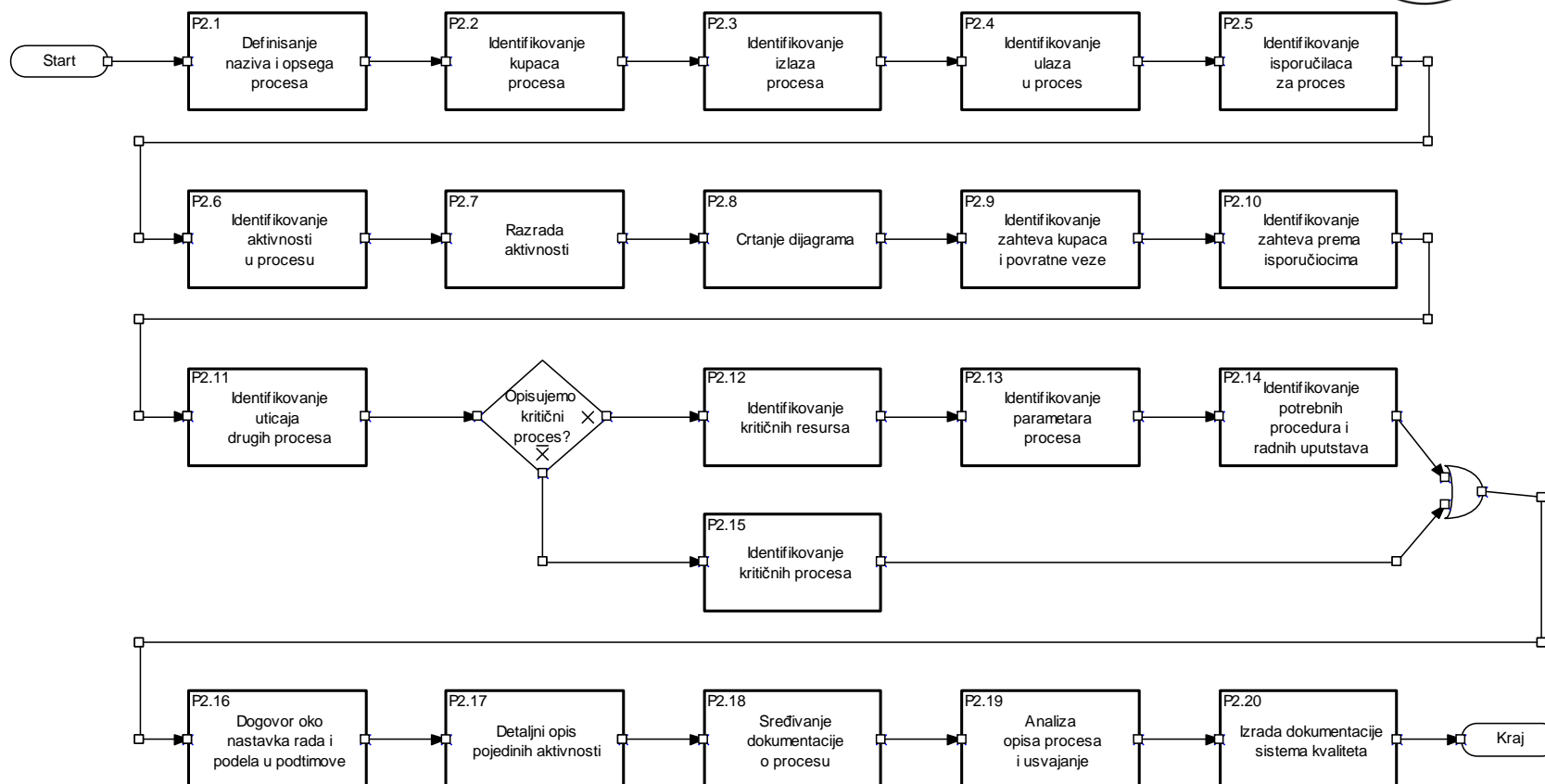
Proces snimanja procesa

Postoje dva metoda za izbor kritičnog procesa:

1. 1. Konsenzus grupe. Ako su neosporno jasno jedan ili više procesa identifikovani kao kritični i zahtevaju neposredno poboljšanje, grupa može izabrati kritičan proces konsenzusom.
2. Konstrukcija kombinacione matrice digrafa međuodnosa. Ako izbor nije očigledan, ili se tim ne slaže, upotrebljava se metoda konstrukcije kombinacione matrice digrafa međuodnosa.



Proces snimanja procesa



Makro karta procesa snimanja procesa



Proces snimanja procesa

Pitanja koja se postavljaju prilikom snimanja procesa:

Šta proces radi – koji je glavni proizvod/usluga koju pruža?

Ko je sponzor procesa- koje je ime osobe iz borda koje je zaduženo za značajni proces?

Ko je vlasnik procesa - koje je ime saradnika koji je imenovan za vlasnika značajnog procesa?

Gde počinje proces – kada dobijamo informaciju da pokrenemo ovaj proces? Od koga dobijamo informaciju da pokrenemo proces?



Proces snimanja procesa

Gde se završava proces – koja je zadnja aktivnost pre isporuke proizvoda/usluge? Da li se i kasnije pruža podrška kupcima? Da li postoji povratna veza sa kupcima? Da li je i to deo procesa ili deo drugog procesa?

Koji su potprocesi tog procesa -navedite potprocese bez kojih ne može da funkcioniše proces? Da li se neki od potprocesa povezuje sa nekim drugim značajnim procesom? Kakve su njihove međuzavisnosti?



Proces snimanja procesa

Koje resurse koristi proces - osoblje, materijali, oprema, novac, ostalo?

Koji su najznačajniji parametri procesa - parametri preko kojih se ocenjuje efektivnost i efikasnost procesa?

Koje su veze sa drugim procesima - da li postoje interfejsi prema drugim procesima koji se odvijaju u toj ili nekim drugim celinama organizacije?

Koje su operacione definicije za karakteristike kvaliteta - kako operacione definicije određuje karakteristike kvaliteta procesa u merljivim vrednostima?



Kraj prezentacije