

BlueworksLive



Mapowanie procesów

**Process
made
simple.**

- › Collaborate across teams.
- › Capture process knowledge.
- › Analyze and improve your business.

The illustration shows several stylized human figures interacting with a complex process map. The map consists of various colored blocks (yellow, blue, green) and arrows, some of which are being moved or adjusted by the figures. One figure is standing on a green block, another is sitting on a green block, and others are standing near different parts of the map. The background is white with a light blue border.

WPROWADZENIE

Mapa procesów przedstawia zestaw (zbiór) procesów biznesowych (*obiekty mapy*) i ich wzajemne powiązania (*wektory wejścia-wyjścia*), które są realizowane w danym przedsiębiorstwie.

Procesy są przyporządkowane do odpowiednich obszarów działalności przedsiębiorstwa, np. procesy **zarządcze, operacyjne, wspierające**.

Mapa przedstawia raczej „**Co się dzieje?**” (*opis powiązań*) niż to „**Jak to się dzieje?**” (opis procesu).

WPROWADZENIE

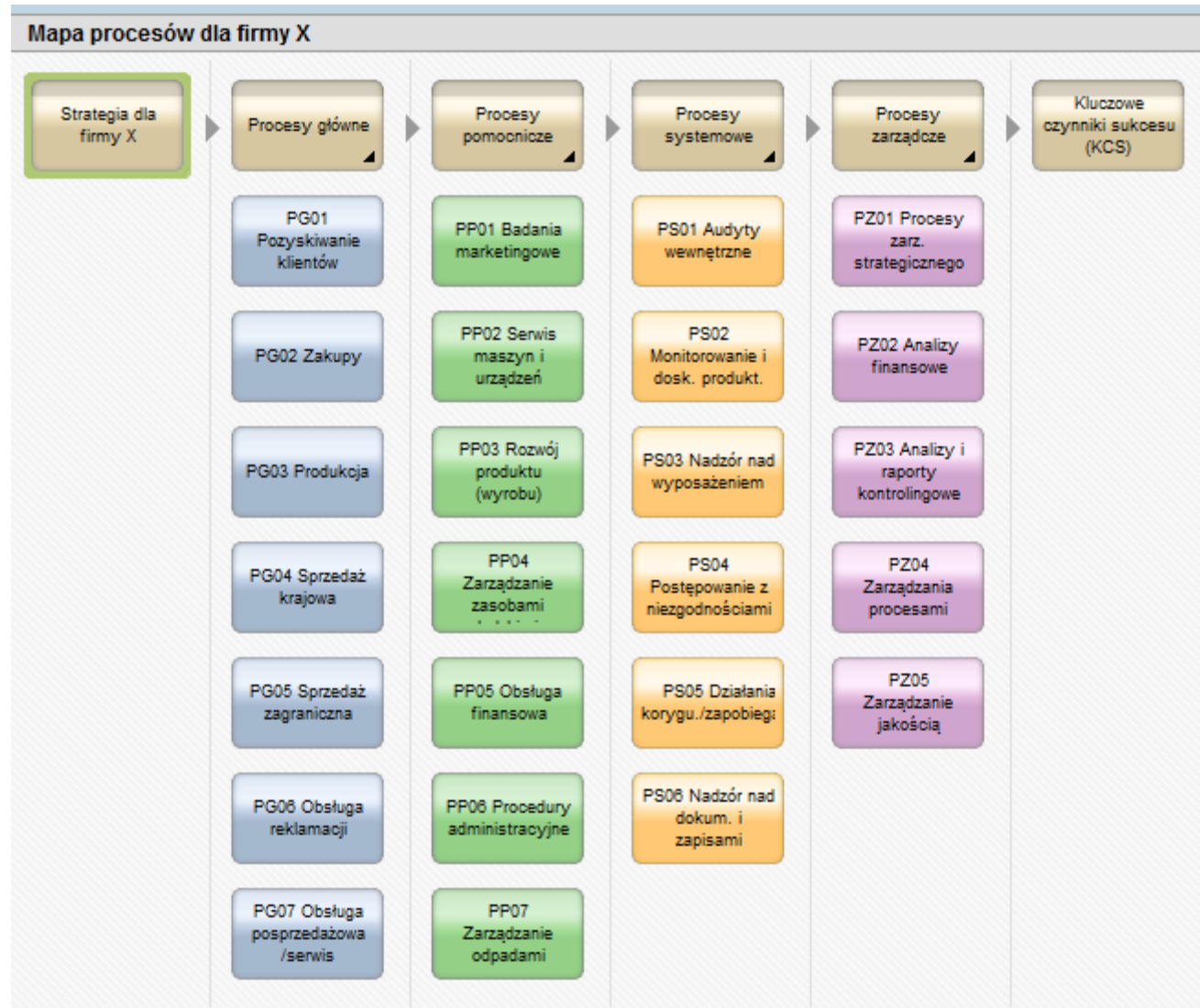
Mapowanie procesów – łączenie pojedynczych procesów / procedur w jeden zintegrowany model przepływu wartości (*materialnych, informacyjnych i finansowych*).

Mapowanie procesów – graficzny schemat zbioru / grupy procesów oraz powiązań wejścia / wyjścia.

Kluczową wartością dodaną jest pozyskanie wiedzy dotyczącej złożoności powiązań tworzących jeden **zintegrowany model zarządzania przedsiębiorstwem**.

Mapa procesów dla firmy x

Schemat blokowy



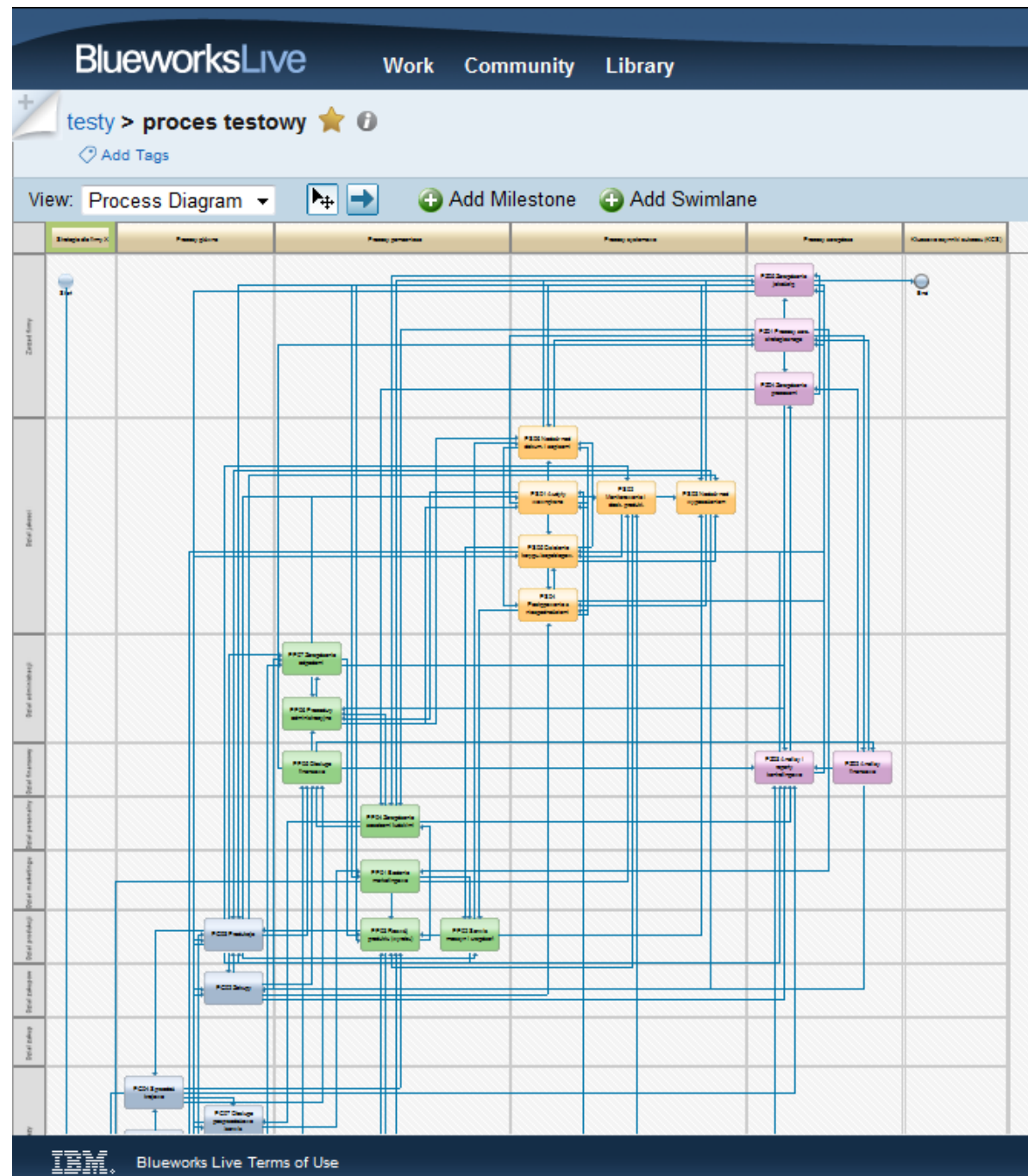
Process made simple.

- › Collaborate across teams.
- › Capture process knowledge.
- › Analyze and improve your business.



Mapa procesów dla firmy x

Schemat powiązań „wejścia-wyjścia” w „notacji BPMN”



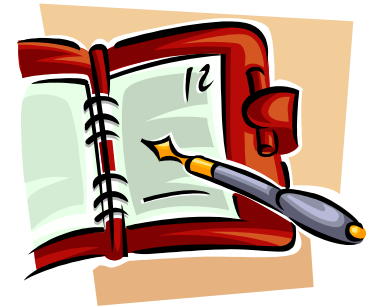


Mapowanie procesów

– praca projektowa

ZADANIE:

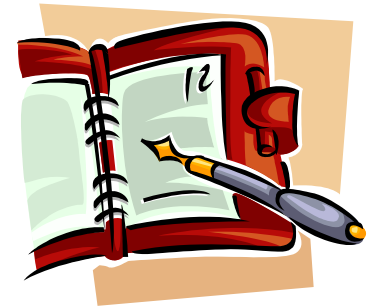
Firma Z zleciała usługę wykonania mapy procesów.



DANE:

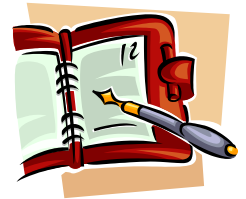
Firma Z przygotowała listę procesów / procedur realizowanych w organizacji, która obejmuje następujące kategorie / grupy:

- 1) **procesy główne** i 2) **pomocnicze** (Porter);
- 3) **procesy systemowe** - procesy związane z systemem zarządzania jakością (ISO, TQM);
- 4) **procesy zarządzania** - procesy w ramach zarządzania strategicznego i operacyjnego (SEM, Controlling).



IDENTYFIKACJA i parametryzacja PROCESÓW:

1. Zdefiniowanie celu i zakresu projektu
2. Ustalenie jakie procesy realizuje się w jednostce - inwentaryzacja,
3. Opisanie merytoryczne działań wykonywanych w ramach poszczególnych procesów,
4. **Przeprowadzenie klasyfikacji procesów zgodnie z przyjętym kryterium podziału (?),**
5. Wskazanie i opisanie powiązań pomiędzy procesami,
6. Wskazanie obszarów zaangażowanych / odpowiedzialnych za realizację procesów,
7. Dokonanie odpowiedniej parametryzacji opisanych procesów.

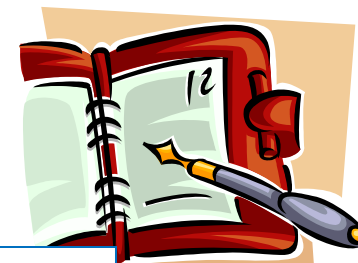


KRYTERIUM PODZIAŁU PROCESÓW:

- Podstawowym elementem identyfikacji procesów jest określenie zasad wyodrębniania kryteriów rodzajów procesów i zebranie ich w odpowiednie zbiory.
- **W literaturze przedmiotu jest brak jednoznacznych zapisów regulujących sposób , zasady wyodrębniania kryteriów identyfikacji procesów !**
- Wyróżnić można dwa podstawowe rodzaje procesów: **podstawowe i pomocnicze [Porter]**

Grupowanie procesów (tabela nr 1):

kody: PG;PP;PS;PZ



PROCESY GŁÓWNE

Kod procesu	Nazwa procesu

PROCESY POMOCNICZE

Kod procesu	Nazwa procesu

PROCESY SYSTEMOWE

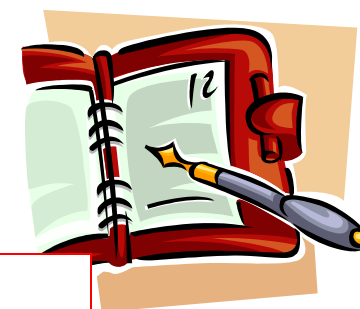
Kod procesu	Nazwa procesu

PROCESY ZARZĄDCZE

Kod procesu	Nazwa procesu

Grupowanie procesów (tabela nr 1):

kody: PG;PP;PS;PZ



PROCESY GŁÓWNE

Kod procesu	Nazwa procesu
PG01	Pozyskiwanie klientów
	Zakupy

PROCESY POMOCNICZE

Kod procesu	Nazwa procesu
PP01	Badania marketingowe
	Serwis maszyn i urządzeń

PROCESY SYSTEMOWE

Kod procesu	Nazwa procesu
PS01	Nadzór nad dokumentami i zapisami

PROCESY ZARZĄDCZE

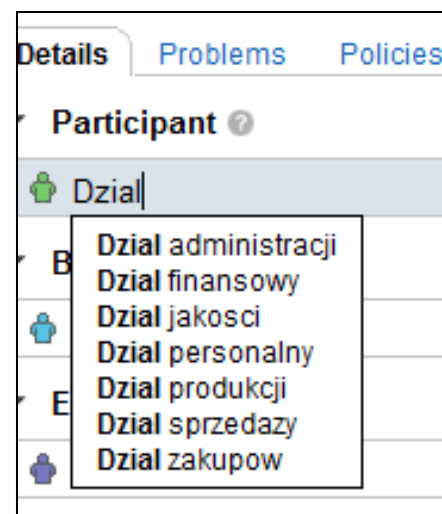
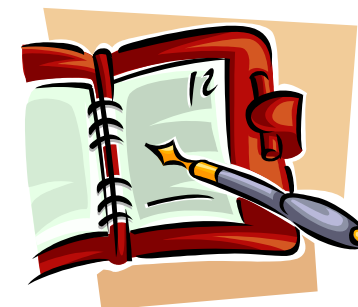


Kod procesu	Nazwa procesu
PZ01	

LISTA procesów / procedur oraz działów:

1. Nadzór nad dokumentami i zapisami
2. Pozyskiwanie klientów
3. Badania marketingowe
4. Serwis maszyn i urządzeń
5. Zakupy
6. Sprzedaż krajowa
7. Sprzedaż zagraniczna
8. Rozwój produktu (wyrobu)
9. Monitorowanie i doskonalenie produktu (wyrobu)
10. Nadzór nad wyposażeniem / zasobami
11. Zarządzanie zasobami ludzkimi
12. Postępowanie z niezgodnościami
13. Produkcja
14. Audyty wewnętrzne
15. Działania korygujące i zapobiegawcze
16. Proces zarządzania strategicznego
17. Analizy i raporty kontrolingowe
18. Obsługa posprzedażowa / serwis

19. Obsługa finansowa
20. Analizy finansowe
21. Procedury administracyjne
22. Obsługa reklamacji
23. Zarządzanie procesami
24. Zarządzanie odpadami
25. Zarządzanie jakością



+ zarząd firmy

Diagram wyjść i wejść dla wybranego procesu (tabela nr 2)

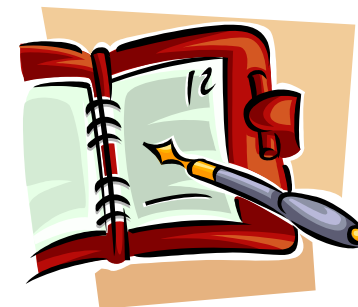


TABELA KLUCZOWYCH POWIĄZAŃ MIĘDZYPROCESOWYCH

PARAMETRY WEJŚCIA i WYJŚCIA

WEJŚCIA (Proces)	Kod i nazwa procesu	WYJŚCIA (Proces)
	PR01: Nazwa procesu	

Tabela wyjść i wejść dla wybranego procesu (tabela nr 2)



PARAMETRY WEJŚCIA I WYJŚCIA

WEJŚCIA (Proces)	Kod i nazwa procesu	WYJŚCIA (Proces)
PP01: Badania marketingowe	PG01: Pozyskiwanie klientów	PG03: Produkcja
PS02: Monitorowanie i doskonalenie produktu		PG02: Zakupy
PS05: Działania korygujące i zapobiegawcze		PG04 /PG05: Sprzedaż krajowa i zagraniczna

WEJŚCIA (Proces)	Kod i nazwa procesu	WYJŚCIA (Proces)
PG01: Pozyskiwanie klientów	PG02: Zakupy	PG03: Produkcja (realizacja)
PG03: Produkcja (plany)		PP07: Zarządzani odpadami
PZ05: Zarządzanie jakością		PS04: Postępowanie z niezgodnościami

WEJŚCIA (Proces)	Kod i nazwa procesu	
PG01: Pozyskiwanie klientów	PG03: Produkcja	

PP01: Badania marketingowe

PG01: Pozyskiwanie klientów

Mapa procesów – diagram (12 procesów)



ROLE	PROCESY			
	główne	pomocnicze	systemowe	zarządcze

Dział administracji
Dział finansowy
Dział jakości
Dział personalny
Dział produkcji
Dział sprzedaży
Dział zakupów

+ zarząd firmy

Mapa procesów – diagram blokowy

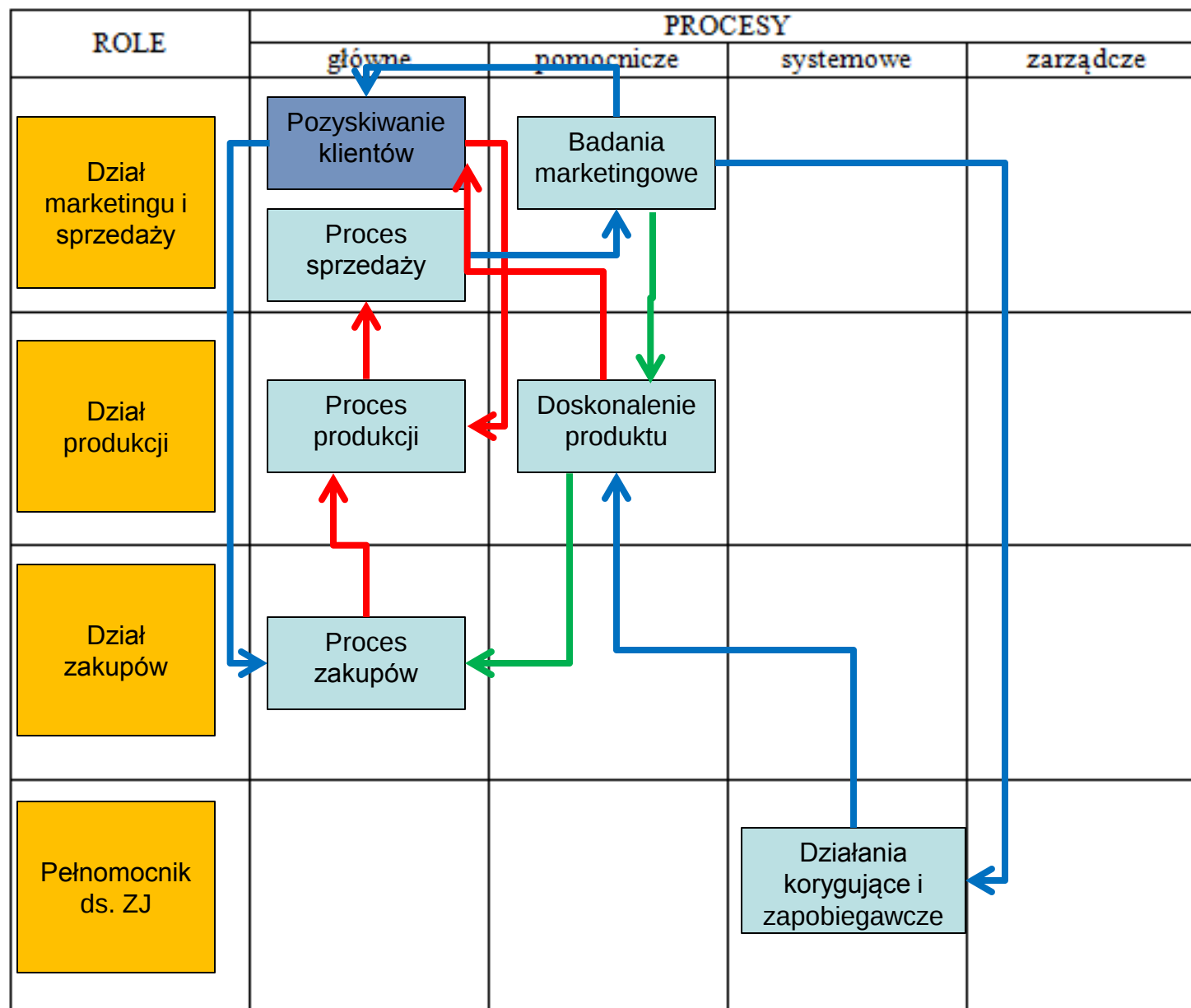
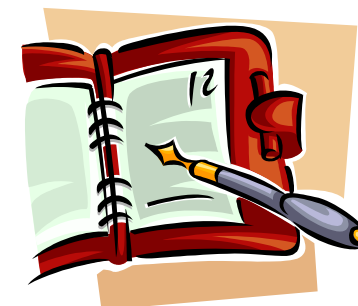


ROLE	PROCESY			
	główne	pomocnicze	systemowe	zarządcze
Dział marketingu i sprzedaży	Pozyskiwanie klientów Proces sprzedaży	Badania marketingowe		
Dział produkcji	Proces produkcji	Doskonalenie produktu		
Dział zakupów	Proces zakupów			
Pełnomocnik ds. ZJ			Działania korygujące i zapobiegawcze	

Dział administracji
 Dział finansowy
 Dział jakości
 Dział personalny
 Dział produkcji
 Dział sprzedaży
 Dział zakupów

+ zarząd firmy

Mapa procesów – diagram powiązań



Typy powiązań:



Przepływy materialne

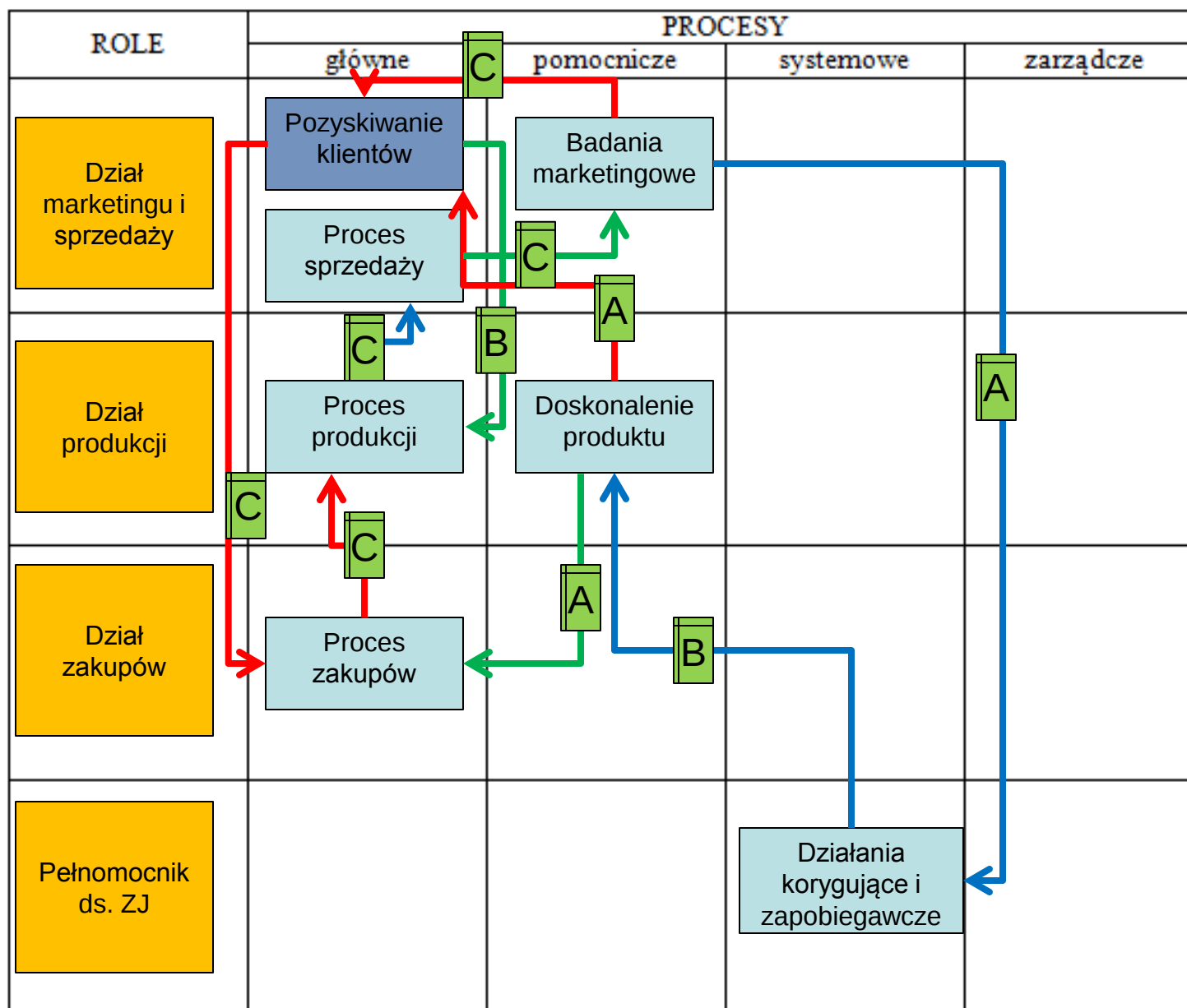


Przepływy informacyjne



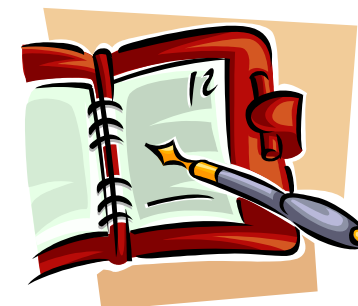
Przepływy finansowe

Mapa procesów – klasyfikacja powiązań



Parametryzacja powiązań wyjścia-wejścia

Klasy powiązań:
A – strategiczne
B – pomocnicze
C – wtórne



Mapa procesów – zestawienie powiązań

Priorytet	Kod 	Nazwa relacji wejścia-wyjścia	Typ relacji	Miernik sukcesu	Osoba odpowiedzialna.
A	A1	Produkcja - Sprzedaż	M	Średni czas realizacji zamówień	Kierownik Dz. Jakości
A					
A					
B					
B					
B					
C					
C					
C					
...					



Mapa procesów – Diagram Designer

