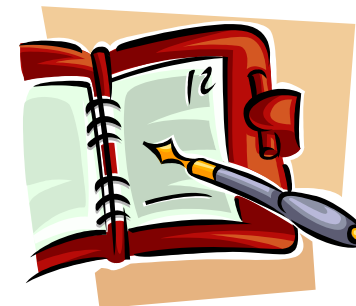


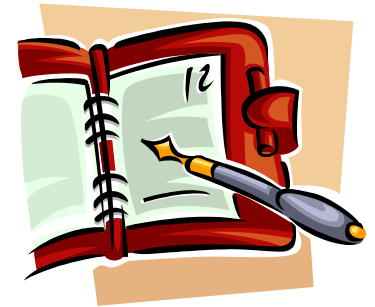


Mapowanie procesów

– opis metodologiczny

ZADANIE:

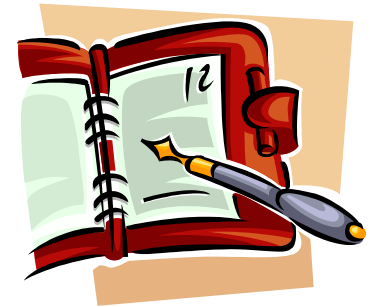
Firma Z zleciała usługę wykonania mapy procesów.



DANE:

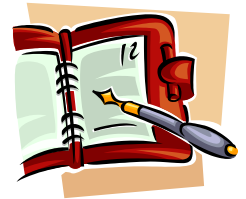
Firma Z przygotowała listę procesów / procedur realizowanych w organizacji, która obejmuje następujące kategorie / grupy:

- 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).



Mapa drogowa:

1. Zdefiniowanie celu i zakresu projektu
2. Ustalenie jakie procesy realizuje się w jednostce – AS-IS
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

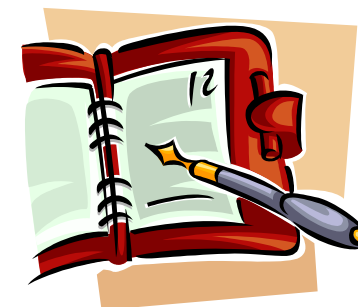


KRYTERIUM PODZIAŁU PROCESÓW:

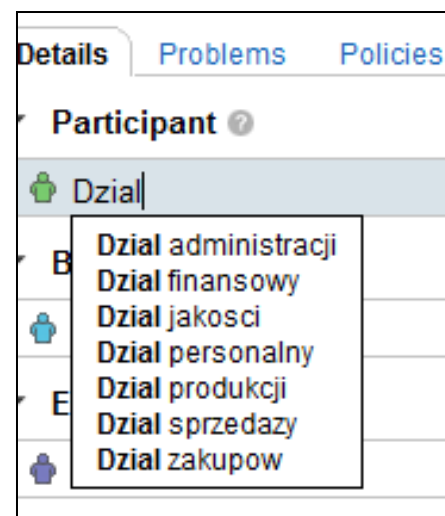
- Podstawowym elementem identyfikacji procesów jest określenie zasad wyodrębniania kryteriów rodzajów procesów i zebranie ich w odpowiednie zbiory.
- **W literaturze przedmiotu jest brak jednoznacznych zapisów regulujących sposób , zasady wyodrębniania kryteriów identyfikacji procesów !**
- Wyróżnić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

LISTA procesów 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



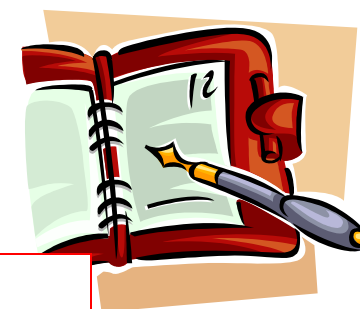
19. **Obsługa finansowo-księgowa**
20. Analizy finansowe
21. Procedury administracyjne
22. **Obsługa reklamacji**
23. Zarządzanie procesami
24. Zarządzanie odpadami
25. **Zarządzanie jakością**



+ zarząd firmy

Grupowanie procesów:

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	

Diagram wyjść i wejść dla wybranego procesu (1/2)

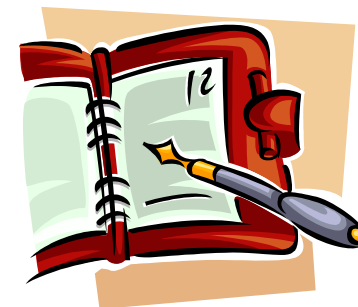


TABELA KLUCZOWYCH POWIĄZAŃ MIĘDZYPROCESOWYCH

PARAMETRY WEJŚCIA i WYJŚCIA

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

Tabela wyjść i wejść dla wybranego procesu (2/2)



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 (10 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

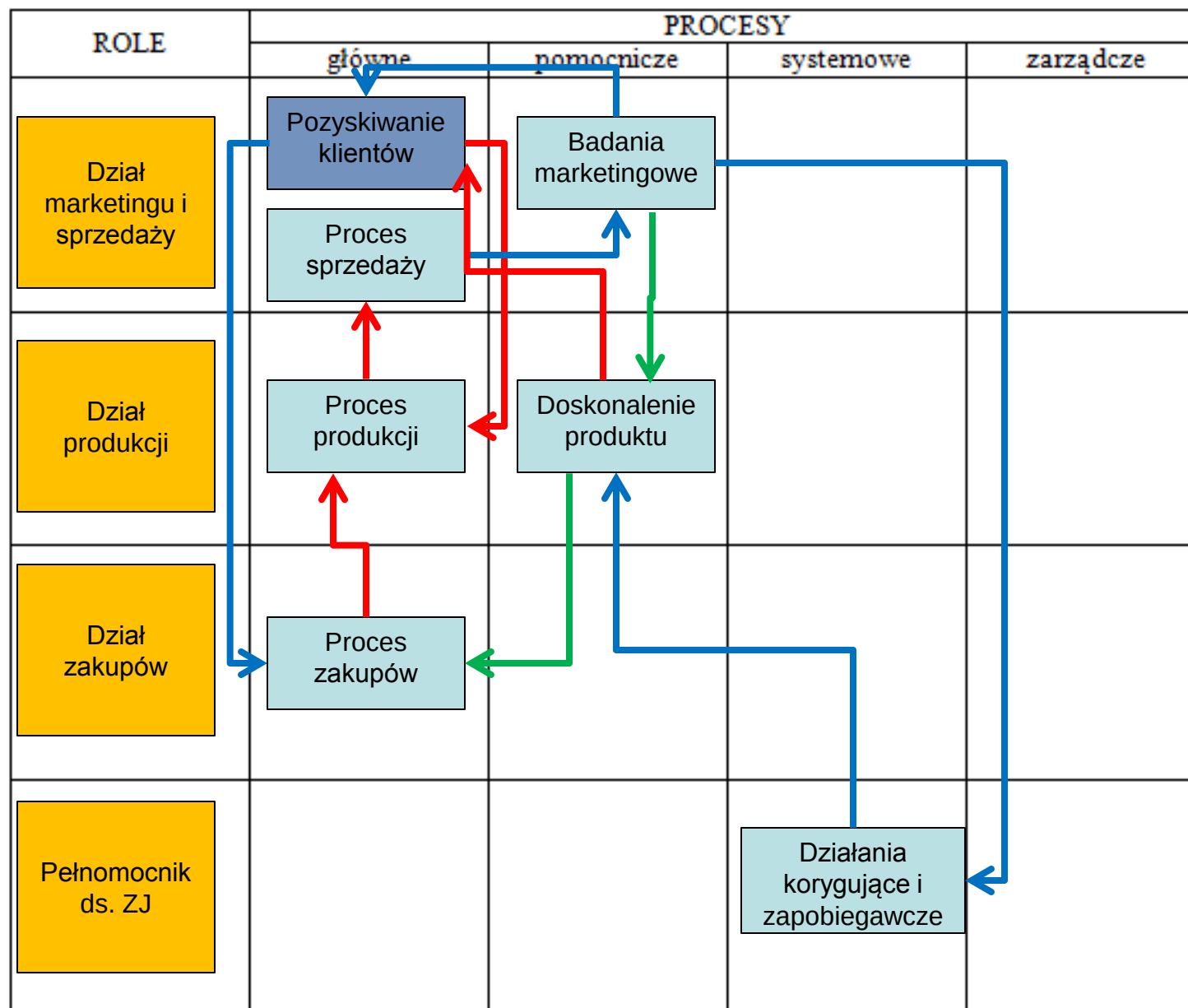


ROLE	PROCESY			
	główne	pomocnicze	systemowe	zarządcze
Dział marketingu i sprzedaży	Pozyskiwanie klientów Proces sprzedaży	Badania marketingowe		
Dział produkcji	Proces produkcji	Doskonalenie produktu		
Dział zakupów	Proces zakupów			
Pełnomocnik ds. ZJ			Działania korygujące i zapobiegawcze	

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

+ zarząd firmy

Mapa procesów – diagram powiązań



Typy powiązań:



M: Przepływy materialne / ludzkie

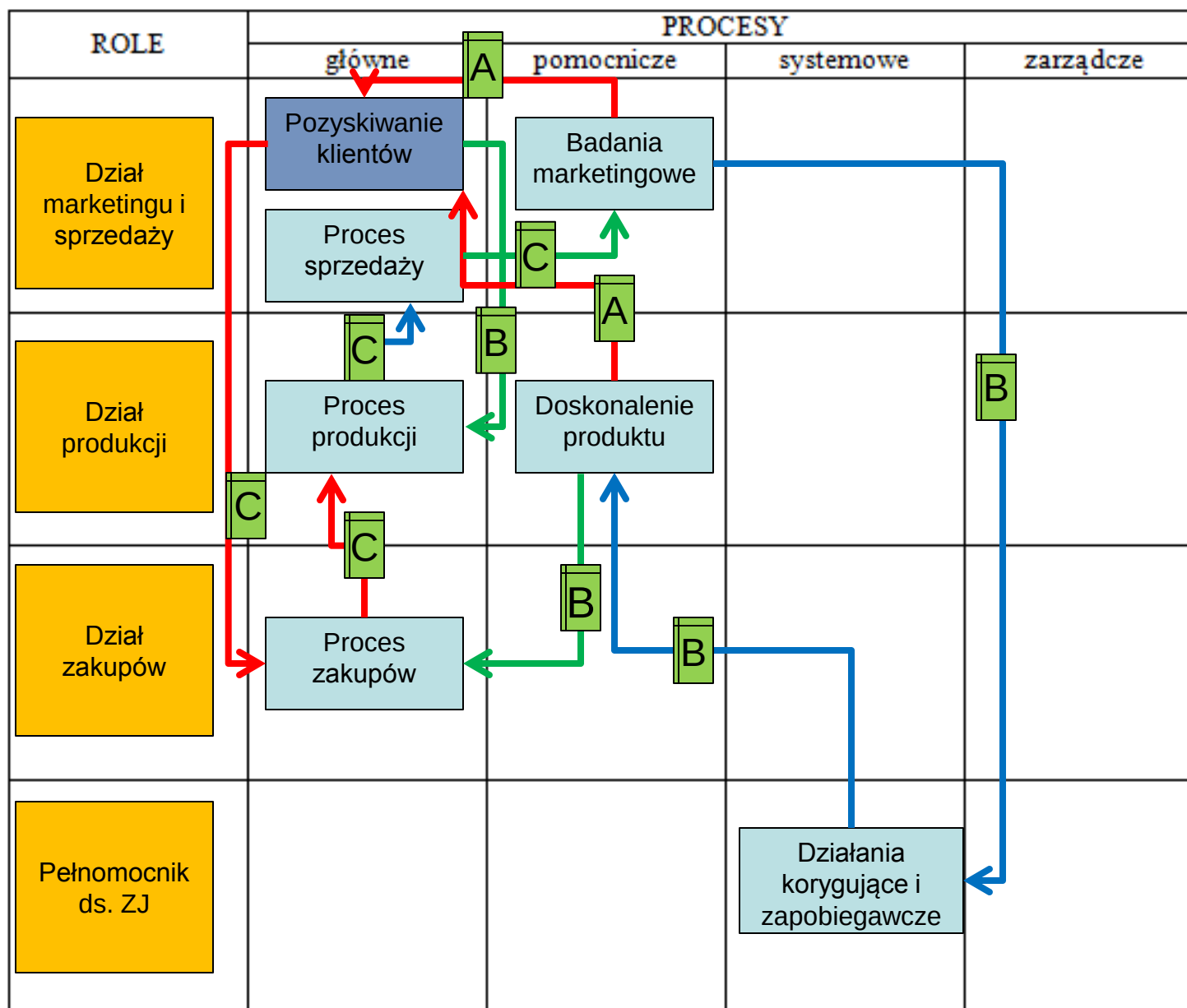


I: Przepływy informacyjne



F: Przepływy finansowe

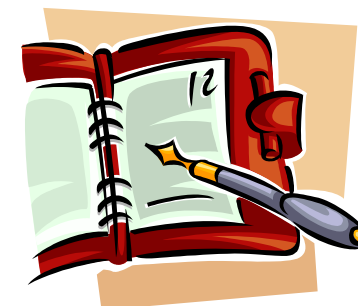
Mapa procesów – klasyfikacja powiązań



Parametryzacja powiązań wyjścia-wejścia

Klasy powiązań:

A – strategiczne 20%
B – pomocnicze 30%
C – wtórne 50%



Mapa procesów – zestawienie powiązań

Priorytet	Kod 	Nazwa relacji wejścia-wyjścia	Typ relacji	Miernik Sukcesu tylko dla A	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

