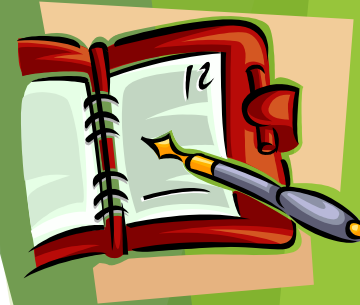


Projekt 2

Mapowanie procesów – praca projektowa



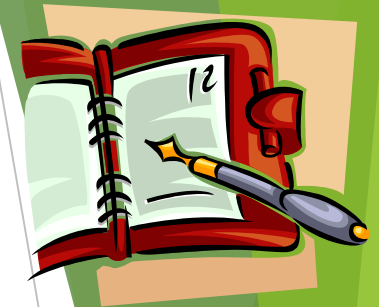
Zadanie

Firma Z zleciła 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).



Metodyka

IDENTYFIKACJA i parametryzacja PROCESÓW:

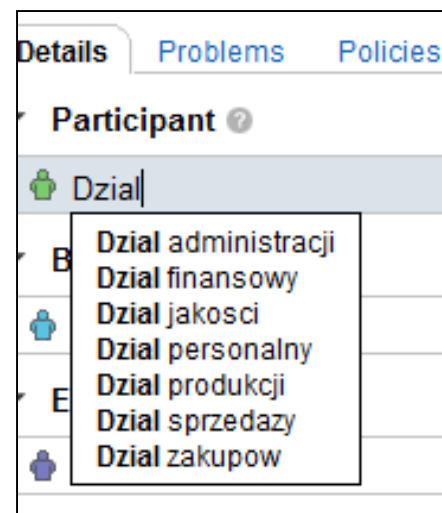
1. Zdefiniowanie celu i zakresu projektu
2. Ustalenie jakie procesy realizuje się w jednostce - inwentaryzacja,
3. Opisanie merytoryczne działań wykonywanych w ramach poszczególnych procesów,
- 4. Przeprowadzenie klasyfikacji procesów zgodnie z przyjętym kryterium podziału (?),**
5. Wskazanie i opisanie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



Mapowanie procesów

LISTA procesów / procedur oraz działów:

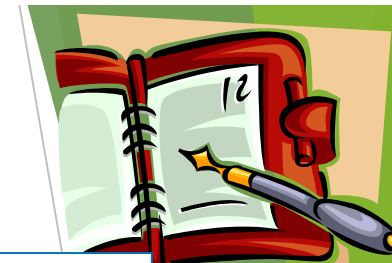
1. Nadzór nad dokumentami i zapisami
2. **Pozyskiwanie klientów**
3. **Badania marketingowe**
4. Serwis maszyn i urządzeń
5. **Zakupy**
6. **Sprzedaż krajowa**
7. **Sprzedaż zagraniczna**
8. Rozwój produktu (wyrobu)
9. Monitorowanie i doskonalenie produktu (wyrobu)
10. Nadzór nad wyposażeniem / zasobami
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 finansowo-księgową**
20. Analizy finansowe
21. Procedury administracyjne
22. **Obsługa reklamacji**
23. Zarządzanie procesami
24. Zarządzanie odpadami
25. **Zarządzanie jakością**



+ zarząd firmy

Grupowanie procesów (tabela nr 1):

kody: PG;PP;PS;PZ



PROCESY GŁÓWNE

Kod procesu	Nazwa procesu

PROCESY POMOCNICZE

Kod procesu	Nazwa procesu

PROCESY SYSTEMOWE

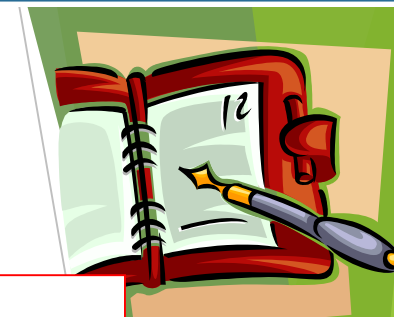
Kod procesu	Nazwa procesu

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	

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



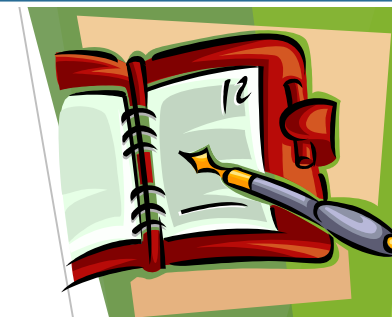
TABELA KLUCZOWYCH POWIĄZAŃ MIĘDZYPROCESOWYCH

PARAMETRY WEJŚCIA I WYJŚCIA

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

Mapowanie procesów

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

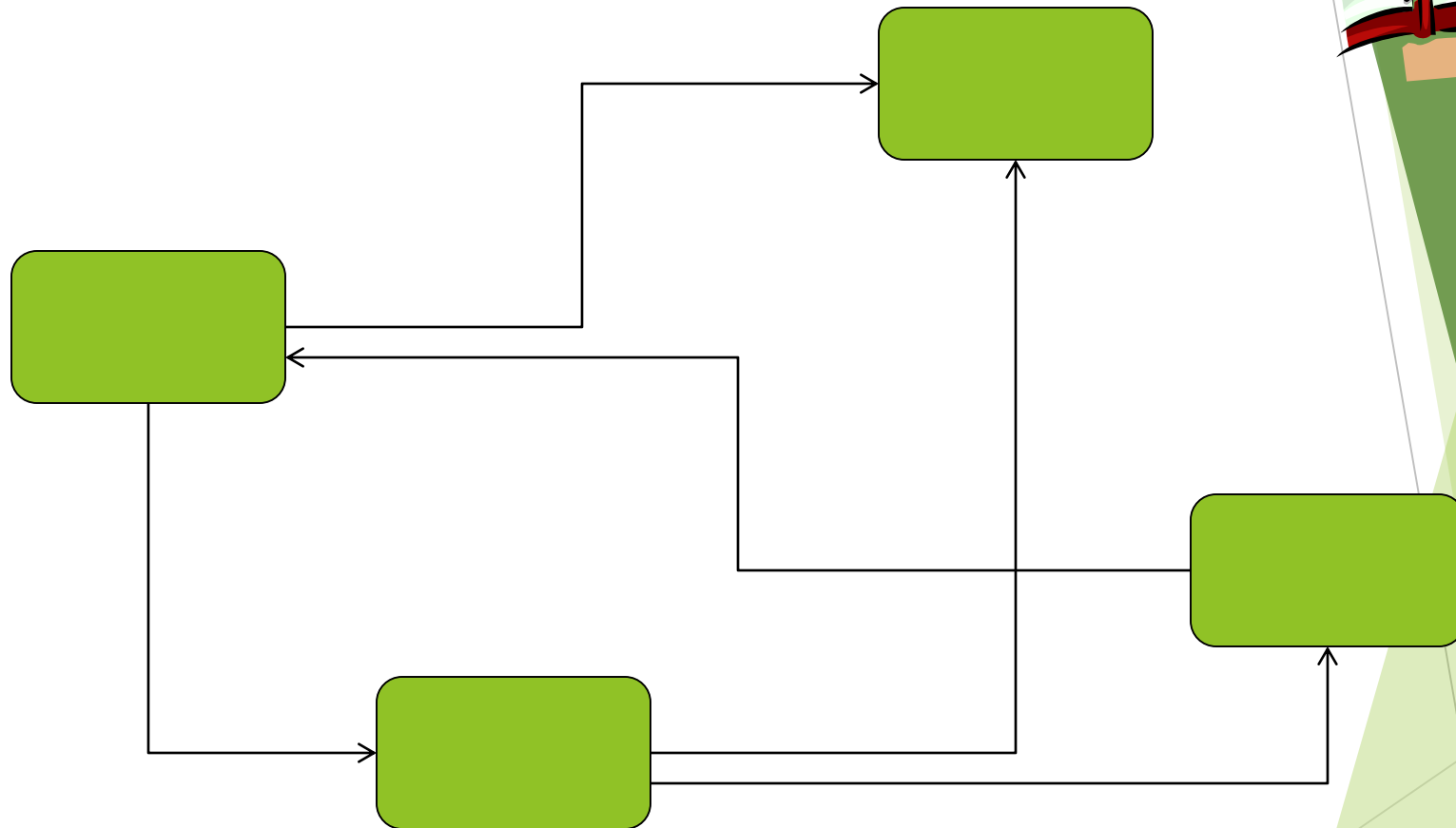
WEJŚCIA (Proces)	Kod i nazwa procesu
PG01: Pozyskiwanie klientów	PG03: Produkcja

PP01: Badania marketingowe

PG01: Pozyskiwanie klientów

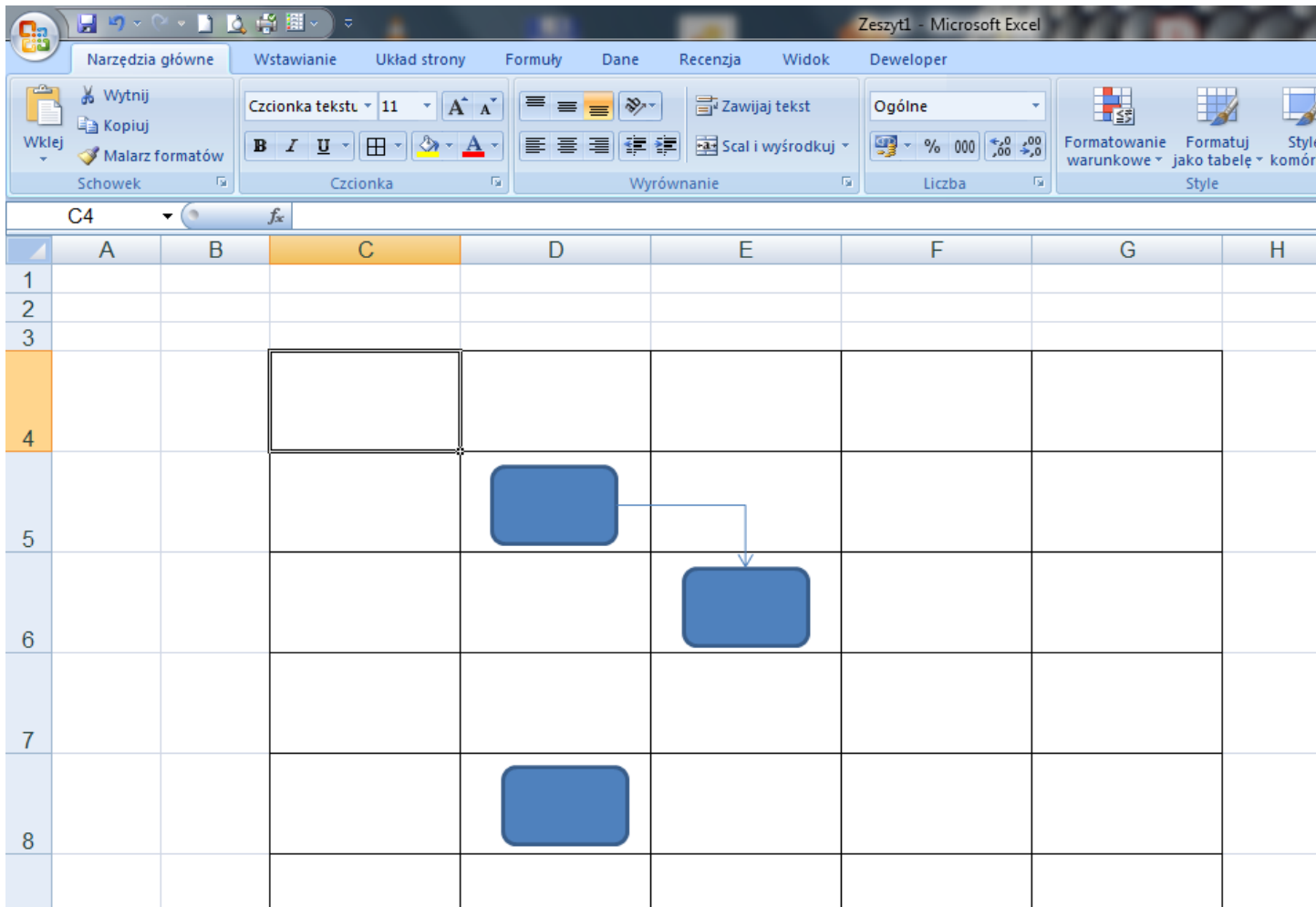
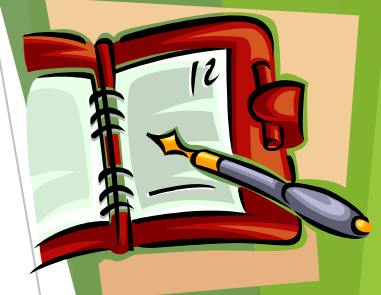
Mapowanie procesów

Mapa procesów – diagram

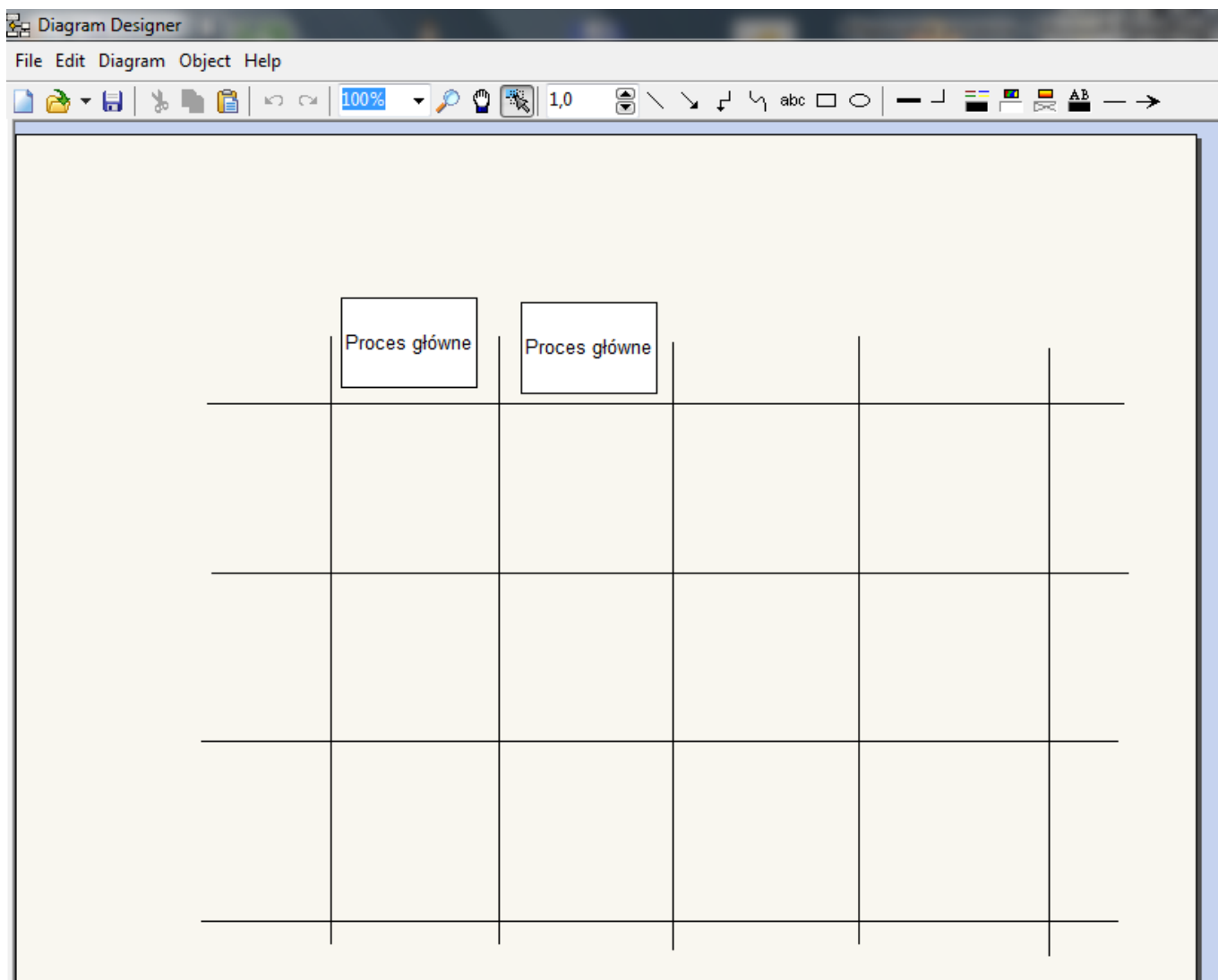


Mapowanie procesów

Mapa procesów – diagram

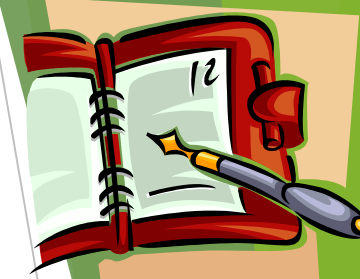


Mapa procesów – diagram



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

Mapowanie procesów

Mapa procesów – diagram blokowy

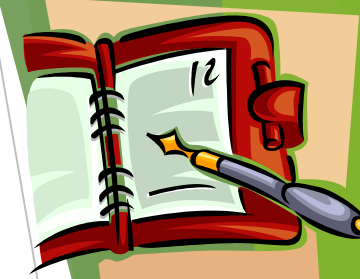
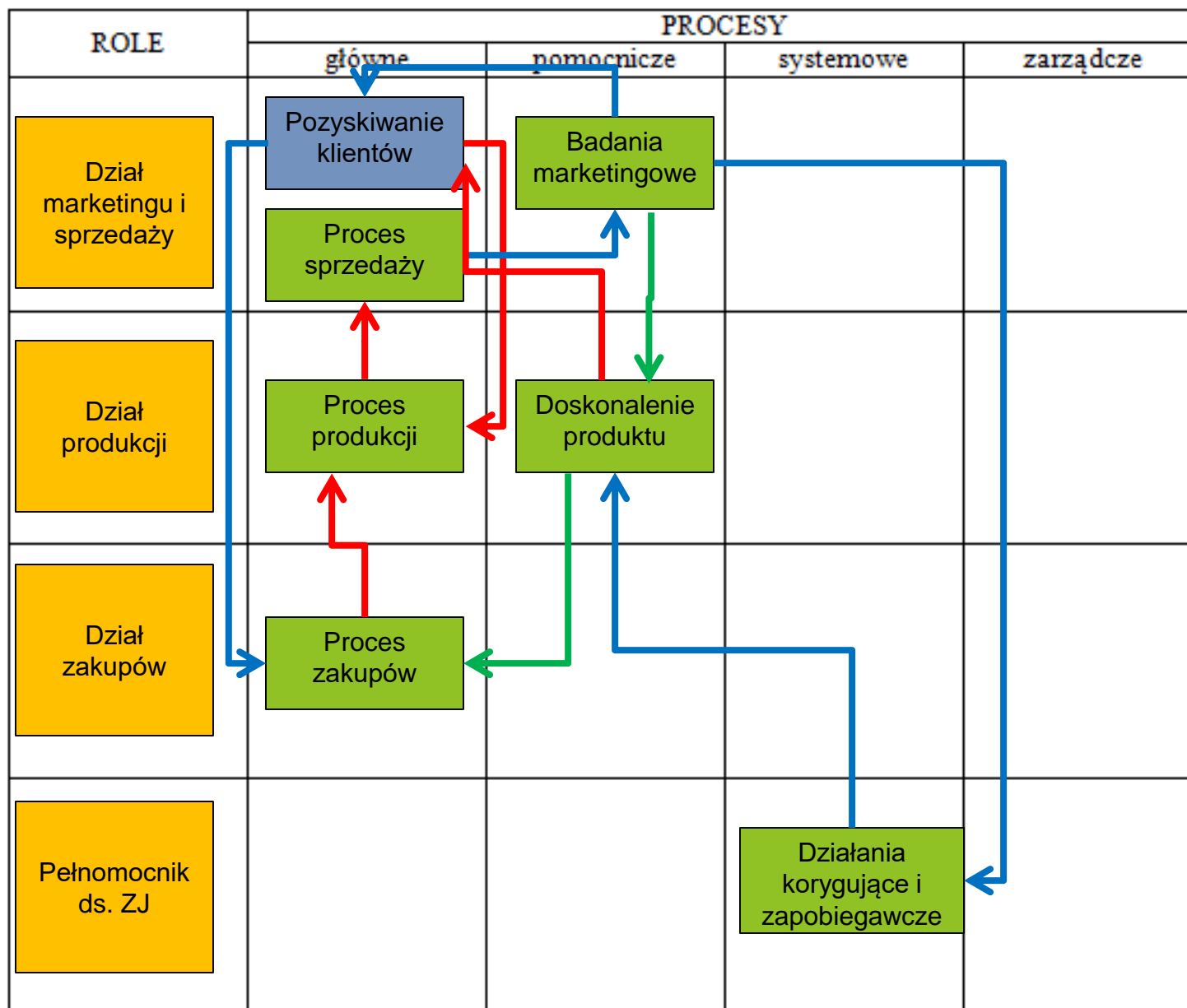
ROLE	PROCESY			
	główne	pomocnicze	systemowe	zarządcze
Dział marketingu i sprzedaży	Pozyskiwanie klientów Proces sprzedaży	Badania marketingowe		
Dział produkcji	Proces produkcji	Doskonalenie produktu		
Dział zakupów	Proces zakupów			
Pełnomocnik ds. ZJ			Działania korygujące i zapobiegawcze	



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

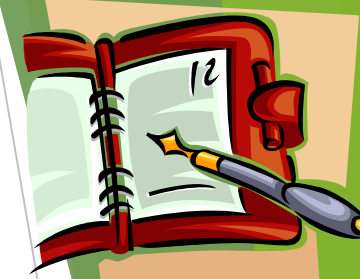
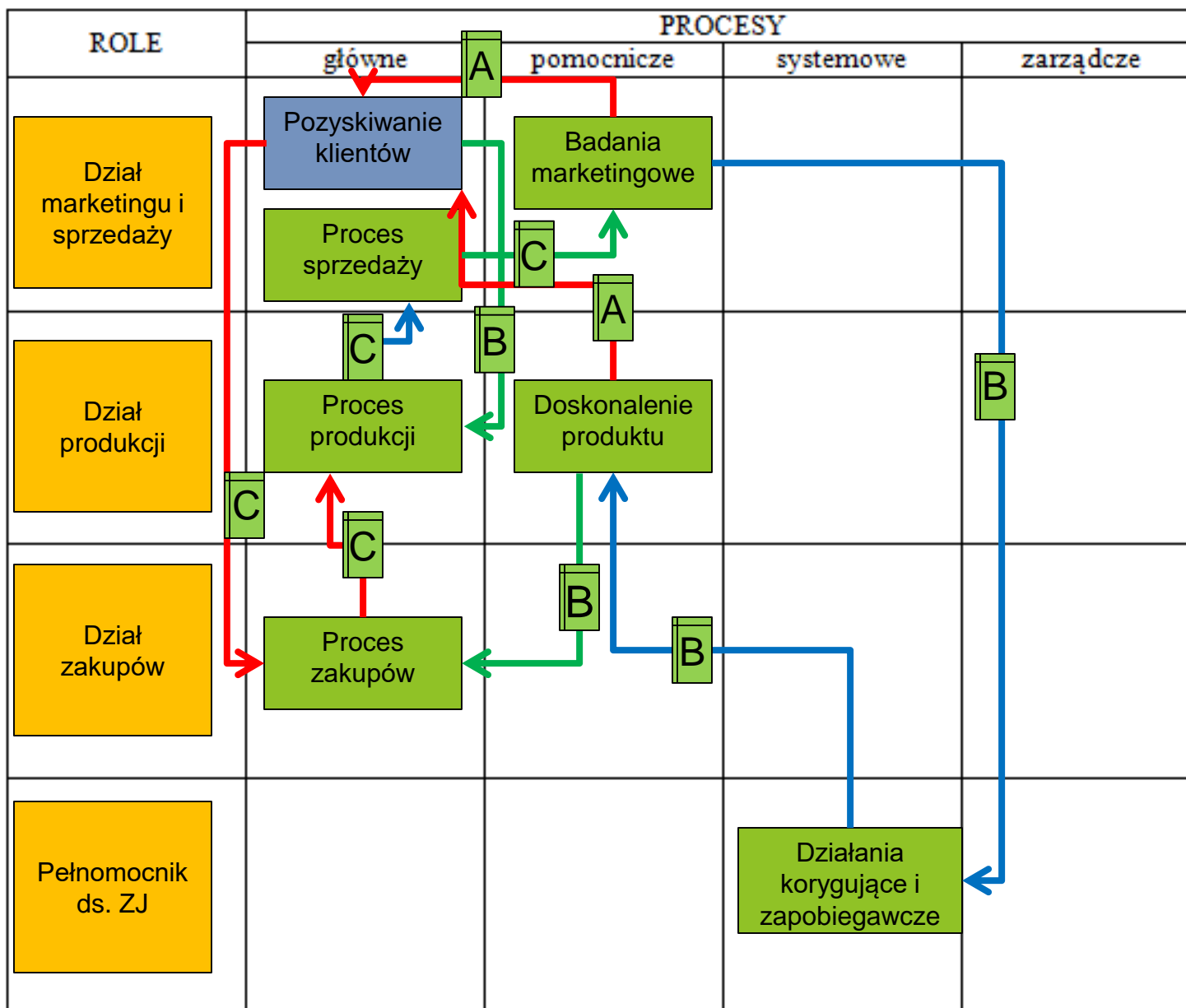



I: Przepływy informacyjne



F: Przepływy finansowe

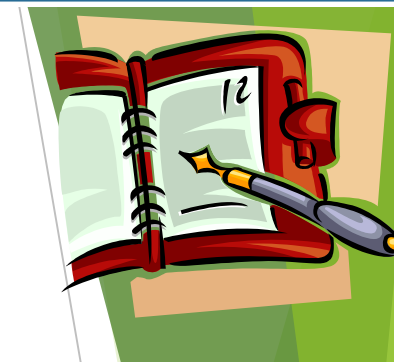
Mapa procesów – klasyfikacja powiązań



 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					
...					

Mapowanie procesów

Mapa procesów – Diagram Designer

