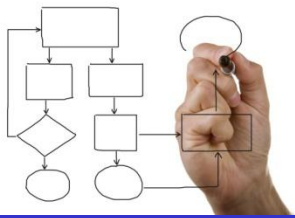


# Charakterystyka procesu



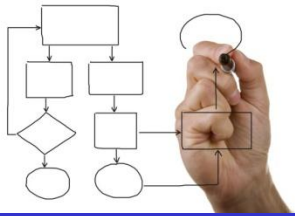
# Opis procesów

- **Statyczna**

- Mapa
- Chartakterystyki

- **Dynamiczna**

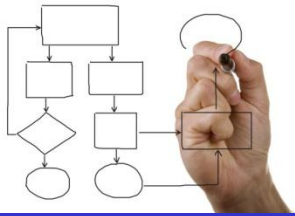
- Wyznaczenie miar
- Wyznaczenie wartości docelowych w czasie dla miar



# Charakterystyki procesu

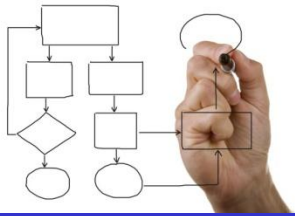
Każdy zidentyfikowany proces da się opisać za pomocą kilku charakterystyk:

<b>Charakterystyka:</b>	<b>Opis</b>
Nazwa	
Cel	
Wejścia	
Wyjścia	
Dostawcy	
Klient (ci)	
Właściciel	
Wartość dodana	
Mierniki	



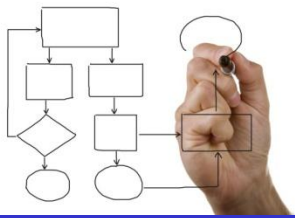
# Przykład 1

Nazwa procesu	Przygotowanie obiadu
Charakter procesu	Podstawowy, wewnątrzfunkcyjny
Cel procesu ogólny Cel szczegółowy	Utrzymanie męża przy sobie Sporządzenie smacznego obiadu w ciągu 1 godziny za nieduże pieniądze
Właściciel procesu	Gospodyni domowa (żona) ( <i>wie najwięcej o procesie</i> )
Struktura procesu (podprocesy i czynności)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przyjęcie „zamówienia” od męża</li> <li>2. Analiza możliwości wykonania zamówienia</li> <li>3. Przygotowanie składników</li> <li>4. Właściwe gotowanie</li> <li>5. Podanie obiadu</li> </ol>
Wejście inf. procesu	Zamówienie złożone przez męża (klienta)
Wyjście inf. procesu	Przekazanie informacji ( „obiad gotowy” )
Dostawcy procesu	Domowy zaopatrzeniowiec
Odbiorcy procesu	Mąż i domownicy (klienci wewnętrzni)
Monitorowane cechy (parametry procesu)	Czas realizacji procesu, koszt procesu, jakość produktu ( <i>zadowolenie klienta</i> )
Mierniki procesu	Odstęp czasu od wpłynięcia zamówienia do jego „załatwienia” Utrzymanie się w wyznaczonej kwocie, satysfakcja smakowa męża



# Przykład 2

<b>Nazwa procesu</b>	<b>Przyjmowanie zamówienia od klienta zewnętrznego</b>
<b>Charakter procesu</b>	<b>Zarządczy, międzyfunkcyjny</b>
<b>Cel procesu ogólny</b> <b>Cel procesu szczegółowy</b>	<b>Utrzymanie wszystkich dotychczasowych i pozyskanie nowych „Załatwienie” zamówienia w ciągu 8 godzin</b>
<b>Właściciel procesu</b>	<b>Kierownik działu sprzedaży</b>
<b>Struktura procesu</b> <b>(podprocesy i czynności)</b>	<b>1. Przyjęcie zamówienia i jego rejestracja</b> <b>2. Analiza możliwości i opłacalności wykonania zamówienia</b> <b>3. Potwierdzenie przyjęcia lub odrzucenie zamówienia</b> <b>4. Przekazanie informacji do klienta</b>
<b>Wejście procesu</b>	<b>Zapytanie klienta</b>
<b>Wyjście procesu</b>	<b>Odpowiedź udzielona klientowi</b>
<b>Dostawcy</b>	<b>Klient zewnętrzny</b>
<b>Odbiorcy</b>	<b>Klient zewnętrzny</b>
<b>Monitorowane cechy</b> <b>(parametry procesu)</b>	<b>Czas realizacji procesu przyjęcia zamówienia</b> <b>Zadowolenie klienta</b>
<b>Mierniki procesu</b>	<b>Odstęp czasu od wpłynięcia zamówienia do jego „załatwienia”</b> <b>Wskaźnik pozyskania / utrzymania klientów (liczba nowych klientów w relacji do liczby stałych klientów)</b>



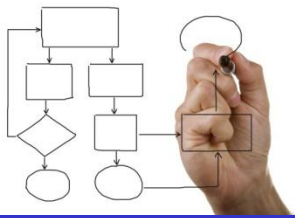
# Kryteria analizy procesów

## Kryteria wymierne:

- produktywność
- koszt procesu
- czas realizacji procesu
- liczba błędów
- inne

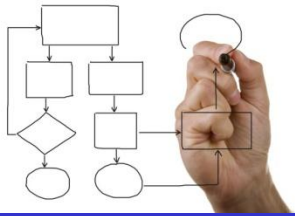
## Kryteria niewymierne:

- jakość



# Mierniki i wskaźniki oceny

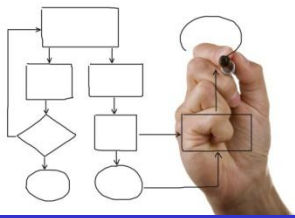
- Konieczne jest powiązanie mierników z celami i strategią organizacji.
- Miernik ma być oczywisty i intuicyjny.
- Mierniki powinny być proste (to jest łatwe do zaprezentowania i zrozumienia).
- Miernik trzeba wypróbować, przetestować, a następnie podjąć decyzję o jego wykorzystaniu lub odrzuceniu.
- Należy wybrać mierniki motywujące do usprawnień operacji i poprawy wyników.
- Wraz z upływem czasu należy wprowadzać nowe mierniki i doskonalić stare.
- Nie należy mierzyć mało istotnych obszarów lub elementów działalności, gdyż wysiłek będzie nieadekwatny do efektów.
- Gromadzenie danych służących do oceny winno być łatwe i efektywne **KOSZTOWO.**



# Przykład mierników / wskaźników

Proces gospodarczy: Podproces (czynność):		Właściciel procesu:	
Parametry procesu	Definicja miernika	Formuła miernika	Wartość celu
Czas procesu (CP)	Wymiar czasu w dniach dla wykonania obiektu procesu (np. zamówienia)	$CP = \frac{\text{Termin zakończenia} - \text{termin rozpoczęcia}}$	5 dni
Terminowość realizacji (TR)	Udział obiektów (np. zamówień) wykonanych w terminie	$TR = \left( \frac{\text{Liczba obiektów wykonanych w terminie}}{\text{ogólna liczba obiektów}} \right) * 100$	85%
Pracochłonność procesu (PP)	Nakład czasu w godzinach na wykonanie obiektu	$PP = \frac{\text{Suma godzin pracy na wykonane obiekty}}{\text{liczba zakończonych obiektów}}$	200 godzin pracy





# Wyznaczanie mierników / wskaźników

- **1. Cel:**  
Jaki jest cel procesu?
- **2. Pytania:**  
Jakie pytania zadasz  
właścicielowi procesu, by  
stwierdzić, czy cel został  
osiągnięty?
- **3. Mierniki / Wskaźniki**  
Jak odpowie właściciel  
podając konkretne wartości



# Przypadek: Zakup na kredyt kupiecki

W firmie rodzinnej produkującej komputery w roku sprzedano 1.100 komputerów. Jeden klient zgłosił się z zamówieniem, chcąc kupić jednorazowo 100 komputerów (jednostka+peryferia) klasy A na tzw. kredyt kupiecki, tzn. z odroczonym terminem płatności (w tym wypadku o 60 dni). Pozostałe komputery, o nieco gorszych parametrach, tzw. klasy B, zamówiło 5 klientów, również korzystając z opcji kredytu kupieckiego.

Przy każdorazowym zamówieniu w firmie mają miejsce następujące czynności:

Dział sprzedaży przyjmuje i kompletuje zamówienie (1godz), po określeniu jego treści przekazuje do Działu kredytów i fakturowania (KiF).

Dział kredytów i fakturowania przyjmuje zamówienie i wprowadza je do systemu komputerowego (5 min), a następnie sprawdza "zdolność kredytową" odbiorcy (5 min).

- Jeśli dział KiF nie może określić, że klient jest wiarygodny (90% przypadków) to dokumenty przekazywane są do działu Sprzedaży, który sprawdza wiarygodność klienta (zajmuje mu to od 0 do 4 godz. pracy, ale czeka łącznie do 14 godz. na działania klienta i instytucji finansowych)
- Jeśli weryfikacja w dziale Sprzedaży jest negatywna zamówienie (20% przypadków) jest wstrzymywane, a klient jest informowany o wstrzymaniu realizacji zamówienia i jego przyczynach.
- Jeśli weryfikacja jest pozytywna dokumenty z odpowiednią adnotacją wracają do działu kredytu i fakturowania

Jeśli klient jest wiarygodny przechodzi się do fazy realizacji. Przebiega ona dwutorowo.

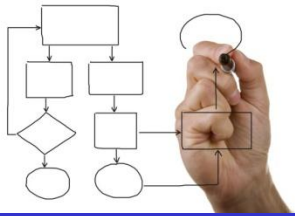
- Produkcja i wysyłka produktu
- Przygotowanie i wysyłka faktury

Produkcja i wysyłka produktu:

- Dział kontroli produkcji wprowadza zamówienie do realizacji (5 min)
- Następnie sprawdza, czy zamówiony produkt jest w magazynie.
- Jeśli produktu nie ma (80% przypadków), planowana jest produkcja.
- Zamówienie przekazywane jest do działu produkcji gdzie wykonuje się produkt. (1 godz.)
- Gotowy produkt przekazuje się do działu pakowania i wysyłki, gdzie jest pakowany (3 min)
- Po wyprodukowaniu produktu lub jeśli produkt jest w magazynie przygotowuje się Zlecenie wysyłki (5 min)
- Produkt wysyłany jest do klienta

Przygotowanie i wysyłka faktury

- Dział kredytu i fakturowania przygotowuje fakturę (5 min)
- Po otrzymaniu informacji z działu pakowania i wysyłki, że towar jest wysłany wysyłana jest faktura (4 min).

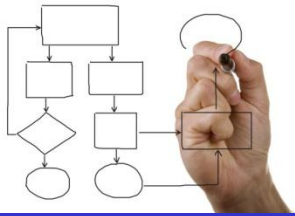


# Zadanie

W grupach po 2 osoby:

1. Sporządź opis procesu
2. Określ mierniki/wskaźniki procesu
3. Zweryfikuj prace innego zespołu i porównaj ze swoją

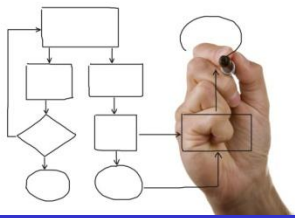
Lp.	Nazwa miernika lub wskaźnika	Formuła	Źródło danych	Uzasadnienie wyboru
1				
2				
3				
4				
n				



# Zadanie domowe

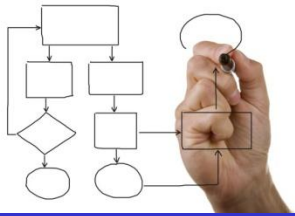
W grupach po max. 3 osoby:

1. Scharakteryzować wybrane procesy (H)
2. Określić miary ich monitorowania (K)



## Literatura uzupełniająca

- Marta Piechowiak Zmierzyć swój biznes.  
CEO – Magazyn Kadry Zarządzającej,  
numer 11/2005



**Dziękuję za uwagę**