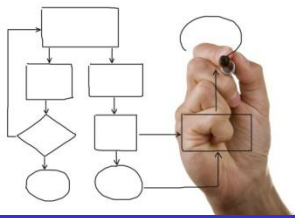
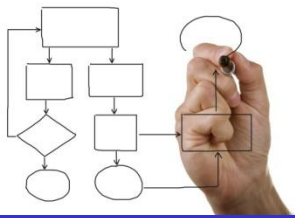


Jakość w procesie



Procesy a jakość

Podejście procesowe pomaga spojrzeć na funkcjonowanie przedsiębiorstwa w sposób całościowy. Pozwala to na lepsze i sprawniejsze zarządzanie w sposób kompleksowy, a nie tylko skupiając się na wybranych obszarach. Dzięki takiemu podejściu z pewnością łatwiej jest zapewnić wyższą jakość oferowanych produktów.

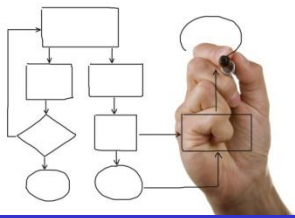


Identyfikowanie procesów na potrzeby systemu zarządzania jakością

Jednym z fundamentalnych wymogów norm ISO z serii 9000 jest podejście procesowe. Czym jest jednak proces? I co właściwie oznacza podejście procesowe?

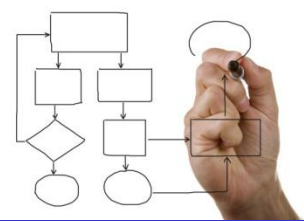
Zgodnie z definicją zawartą we wspomnianej normie proces jest to zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia. Podejście procesowe określa się natomiast jako wykorzystanie tych procesów i zarządzanie nimi. Aby móc skutecznie zarządzać procesami należy:

- zidentyfikować procesy niezbędne w ZSJ i ich zastosowania w organizacji;
- określić ich sekwencje i wzajemne oddziaływania;
- określić kryteria i metody nadzorowania tych procesów w celu zapewnienia ich skuteczności;
- zapewnić niezbędne środki i zasoby niezbędne do ich realizacji;
- prowadzić pomiary, monitorować oraz analizować procesy;
- wdrażać działania niezbędne do osiągnięcia zaplanowanych wyników i ciągłego doskonalenia tych procesów.

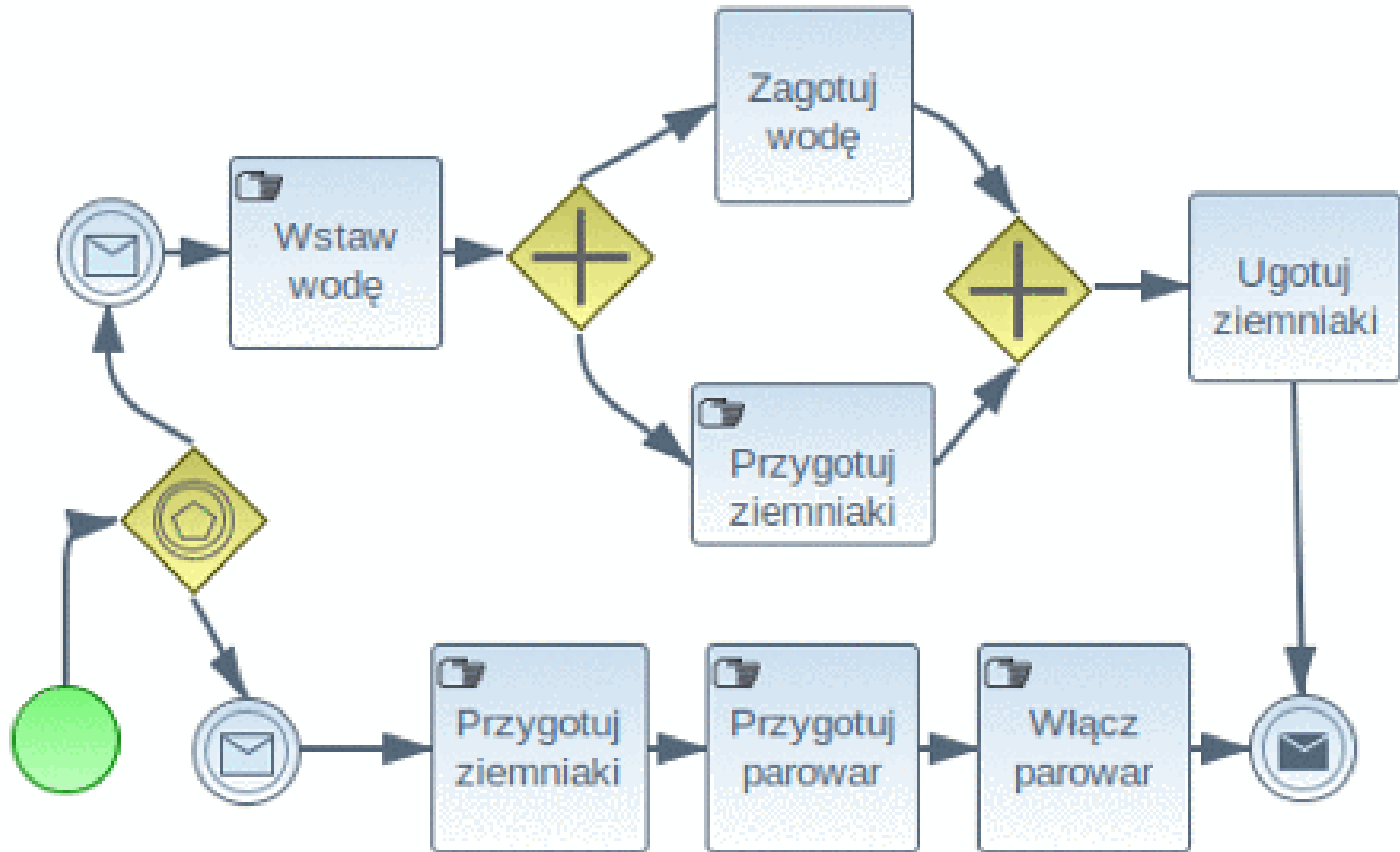


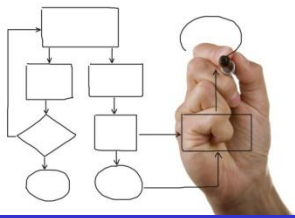
Jakość procesu biznesowego

- łączność (ang. *coupling*):
 - stopień interakcji z innymi procesami,
- spójność (ang. *cohesion*):
 - stopień powiązań między elementami procesu,
- złożoność (ang. *complexity*):
 - stopień nasycenia procesu punktami decyzyjnymi,
- modularność (ang. *modularity*):
 - stopień dekompozycji procesu na moduły (podprocesy),
- wielkość (ang. *size*):
 - stopień rozbudowania procesu.



Jakość procesu (wysoka, średnia, niska)



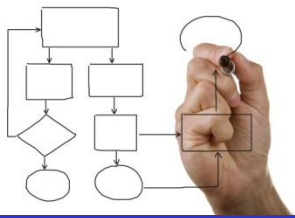


Przypadek: Koperta S.A.

Proces, który należy przeanalizować, rozpoczyna się przyjęciem zgłoszenia od klienta, jego identyfikacją i weryfikacją oraz zarejestrowaniem w systemie informatycznym. W przypadku zwykłego zapytania do procesu jest przygotowywana i udzielana odpowiedź klientowi. Częstszym przypadkiem jest przyjęcie zlecenia na oferowaną usługę, a następnie przekazanie go do właściwej jednostki, która zajmuje się wywiadem technicznym i analizą, czyli weryfikacją i identyfikacją możliwości realizacji zlecenia.

Gdy nie istnieją możliwości techniczne realizacji, zlecenie zostaje przekazane do kierownika działu technicznego, który określa dalszy tryb postępowania. Jeżeli nie ma jego aprobaty, co do realizacji, zlecenie jest anulowane, a klient informowany o braku możliwości technicznych. W przypadku pozytywnej weryfikacji, następuje przekazanie zlecenia do kierownika działu obsługi zleceń, który również weryfikuje i aprobuje zlecenie. Jeżeli nie ma jego aprobaty, zlecenie wraca do właściwej jednostki zajmującej się wywiadem technicznym i poszczególne czynności (od weryfikacji i identyfikacji możliwości realizacji) są powtarzane.

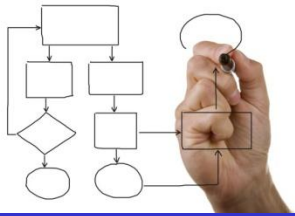
Natomiast po pozytywnym rozpatrzeniu zlecenia następuje kontakt z klientem i podpisanie z nim umowy. Po podpisaniu umowy, zlecenie jest kierowane do odpowiednich jednostek, które fizycznie realizują zlecenie. Wykonane zlecenie jest rejestrowane w systemie informatycznym. Następuje kontakt z klientem w celu poinformowania go o uruchomieniu usługi. Na koniec wszystkie dokumenty dotyczące zlecenia są archiwizowane.



Zadanie

W grupach po max. 2 osoby:

1. Narysować mapę procesu
2. Ocenić jakość procesu

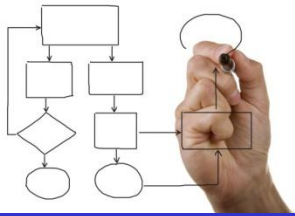


Q

Ocena jakości procesu biznesowego

Nazwa procesu: [wpisz nazwę]

Kryterium	Ocena (3-wysoki stopień, 2-średni stopień, 1-niski stopień, 0-brak)	Uzasadnienie oceny
łączność (ang. coupling): stopień interakcji z innymi procesami		
spójność (ang. cohesion): stopień powiązań między elementami procesu		
złożoność (ang. complexity): stopień nasycenia procesu punktami decyzyjnymi		
modularność (ang. modularity): stopień dekompozycji procesu na moduły (podprocesy)		
wielkość (ang. size): stopień rozbudowania procesu		
Ogólna ocena	Średnia z ocen	Wnioski



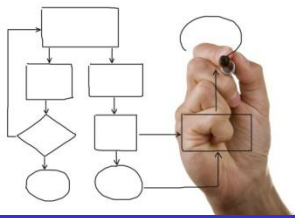
Dyskusja

Jakość niska

-

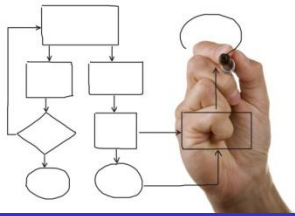
Jakość wysoka

-



Literatura uzupełniająca

- Mitra Heravizadeh, Jan Mendling, and Michael Rosemann, 2008: Dimensions of Business Processes Quality (QoBP), Business Process Management Workshops, Volume 17 of the series: Lecture Notes in Business Information Processing, Queensland University of Technology, pp 80-91
- Anna Dobrowolska, Jan Mikuś, 2004: Ocena jakości procesu logistycznego przedsiębiorstwa przemysłowego metodą uogólnionego parametru. Badania Operacyjne i Decyzyjne nr 2/2004, s. 5-20



Zadanie domowe

W grupach po max. 3 osoby:

1. Dokonać oceny jakości wybranych procesów (I)