

Reingineria Proceselor Industriale CT1

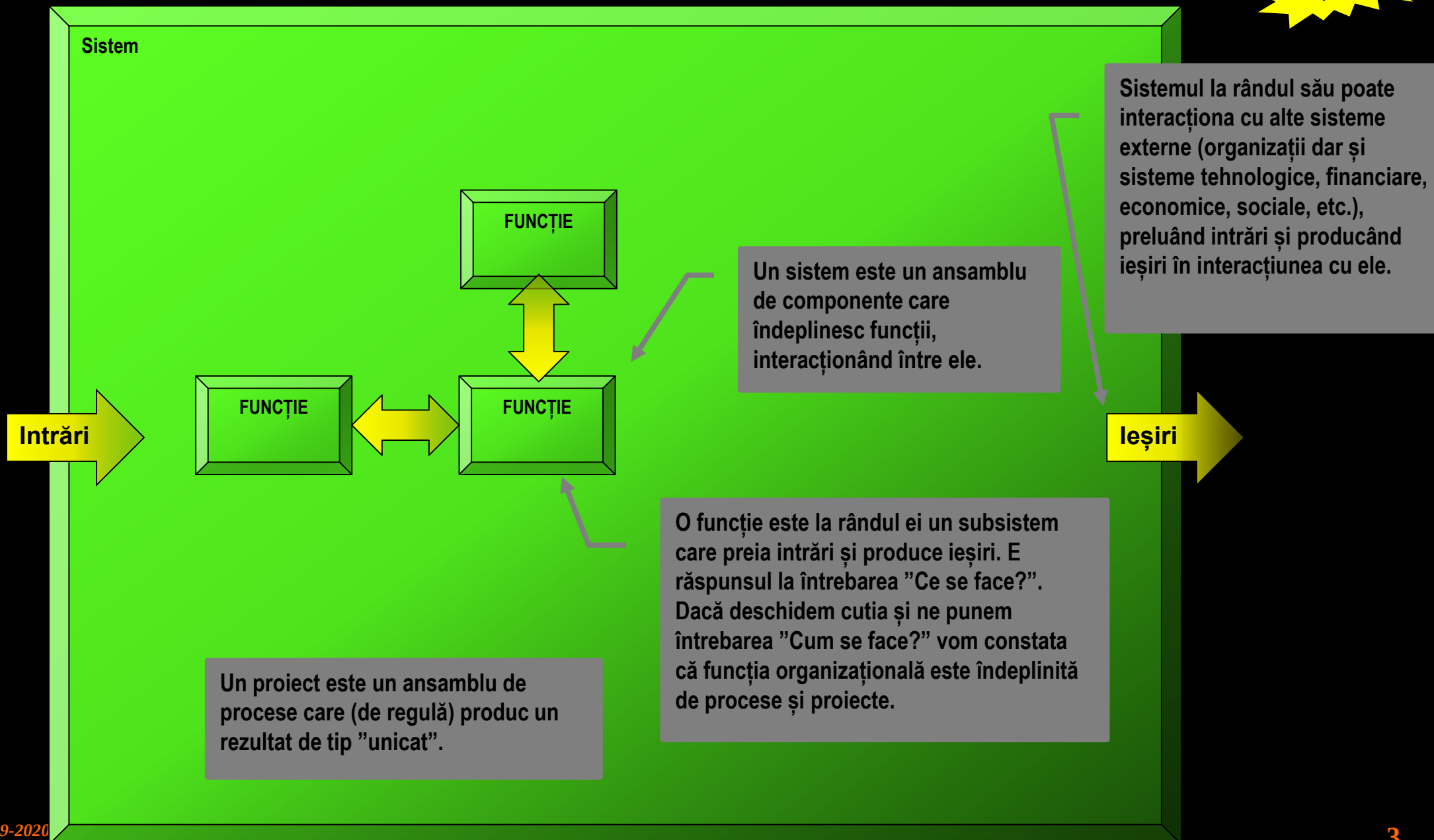
Mihai PASCADI

CLASIFICAREA PROCESELOR

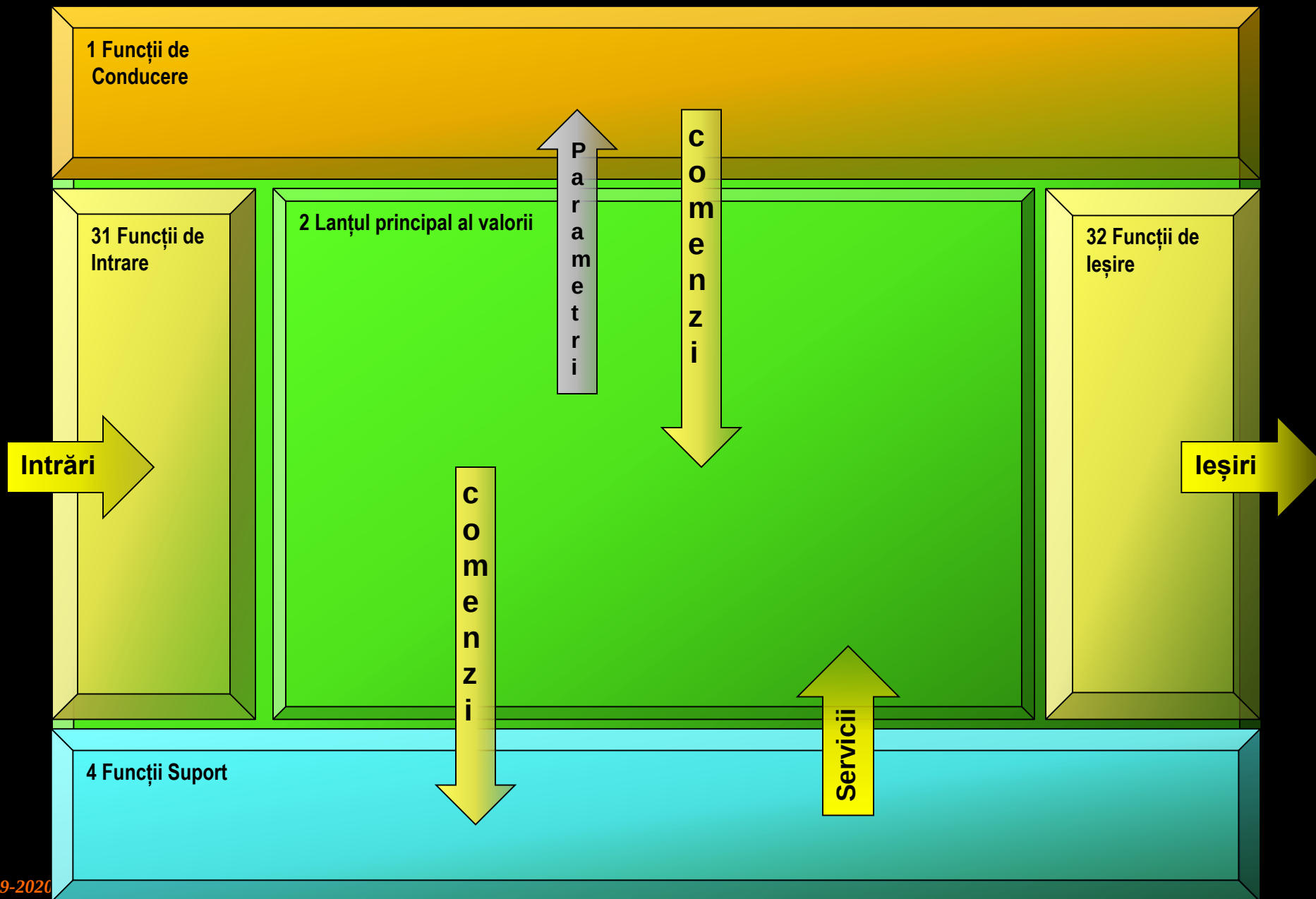
ÎN ORGANIZAȚII

Organizația ca sistem

Quiz

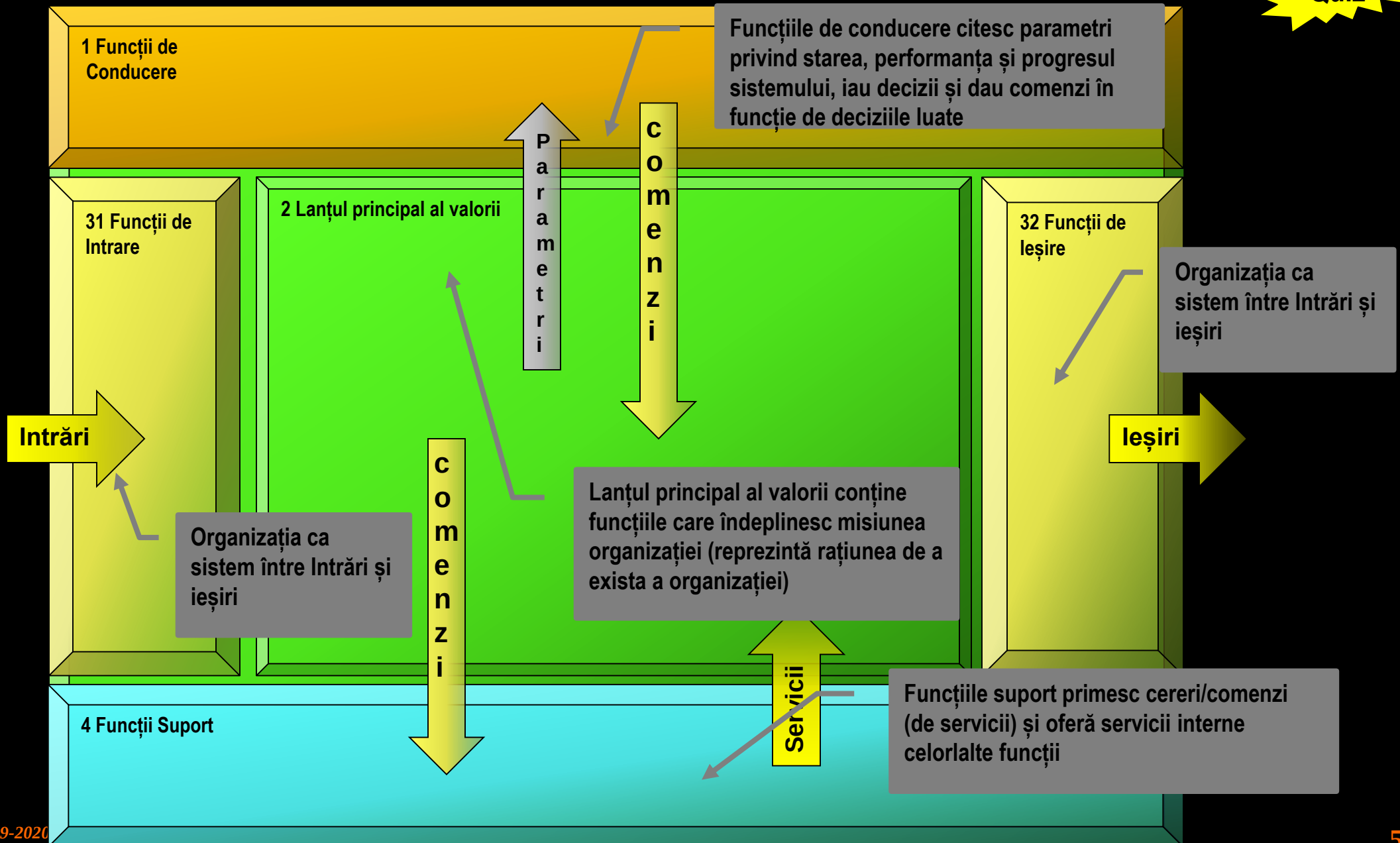


Organizația ca sistem



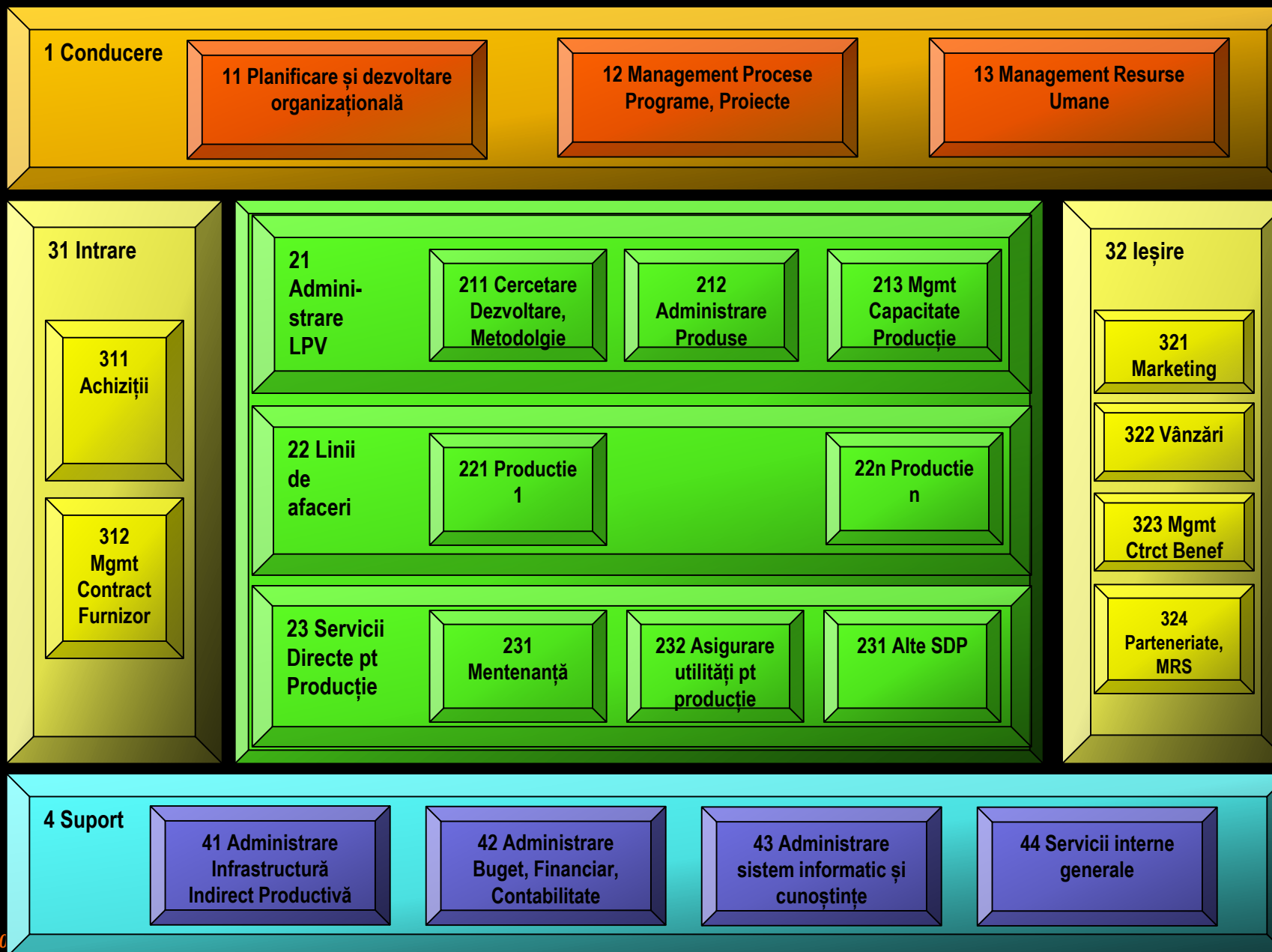
Organizația ca sistem

Quiz



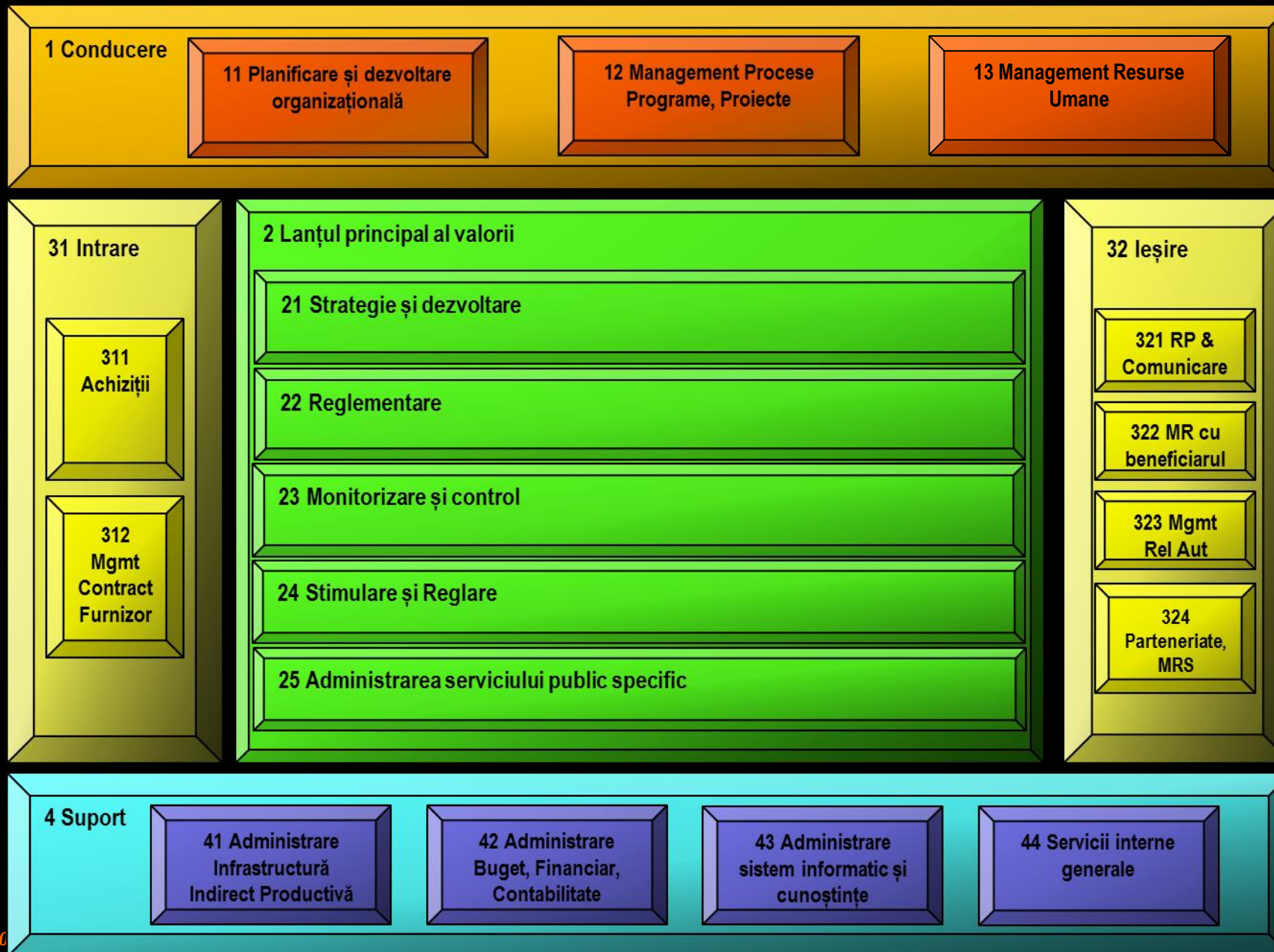
Harta funcțională a unei organizații = Arhitectura Generală de Procese

Quiz

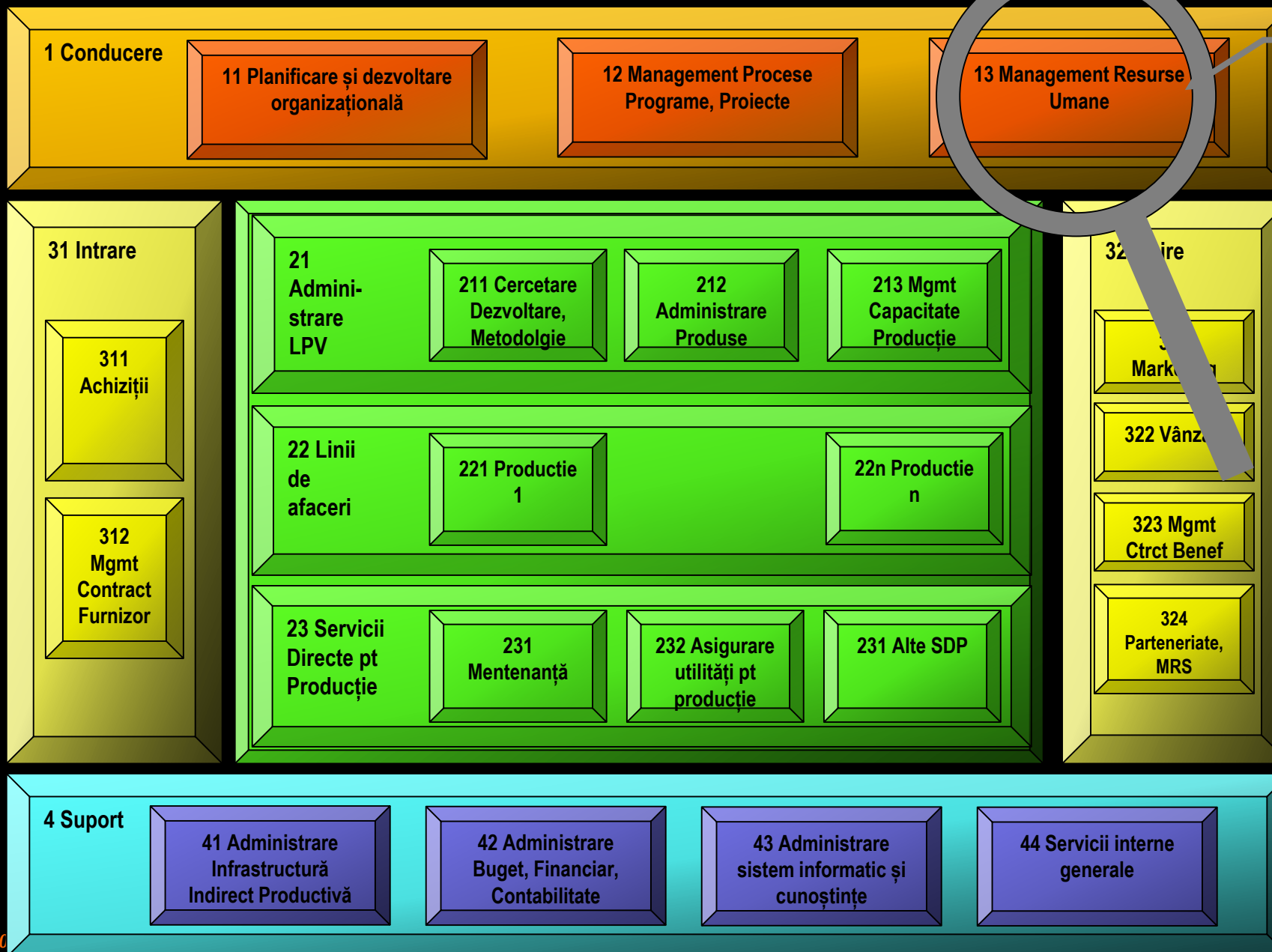


Harta funcțională (instituții publice)

Quiz

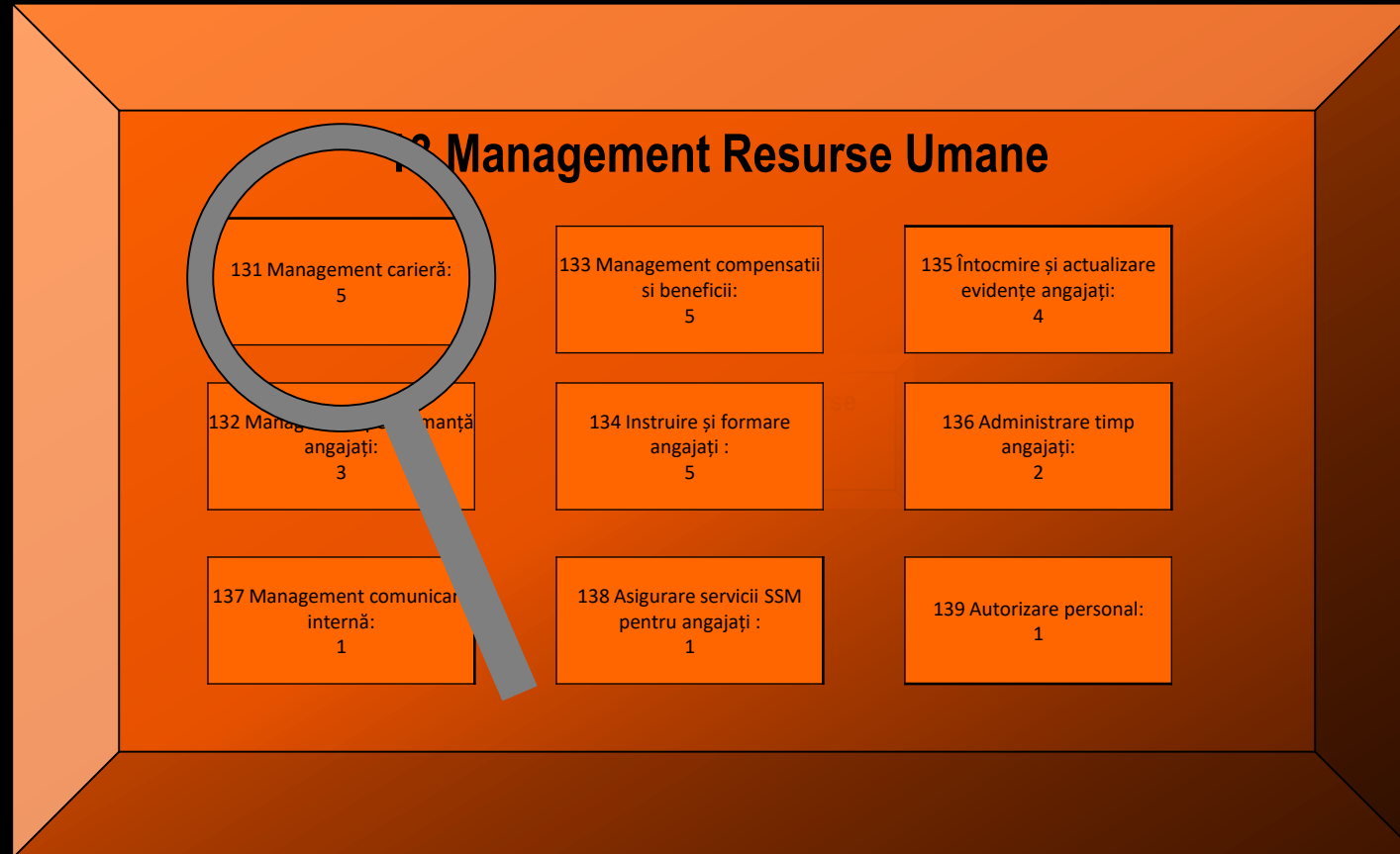


Harta funcțională = Arhitectura Generală de Procese

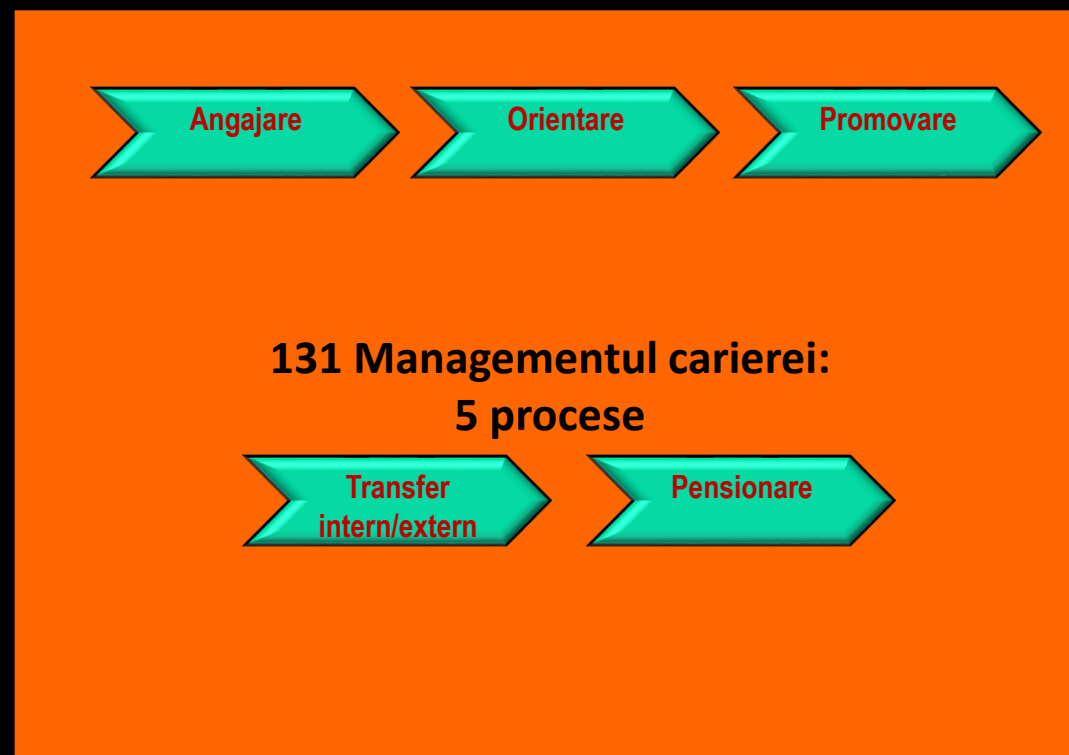


Detaliind una dintre funcții

Fiecare funcție organizațională poate fi detaliată în subfuncții



Subfuncțiile sunt îndeplinite de procese



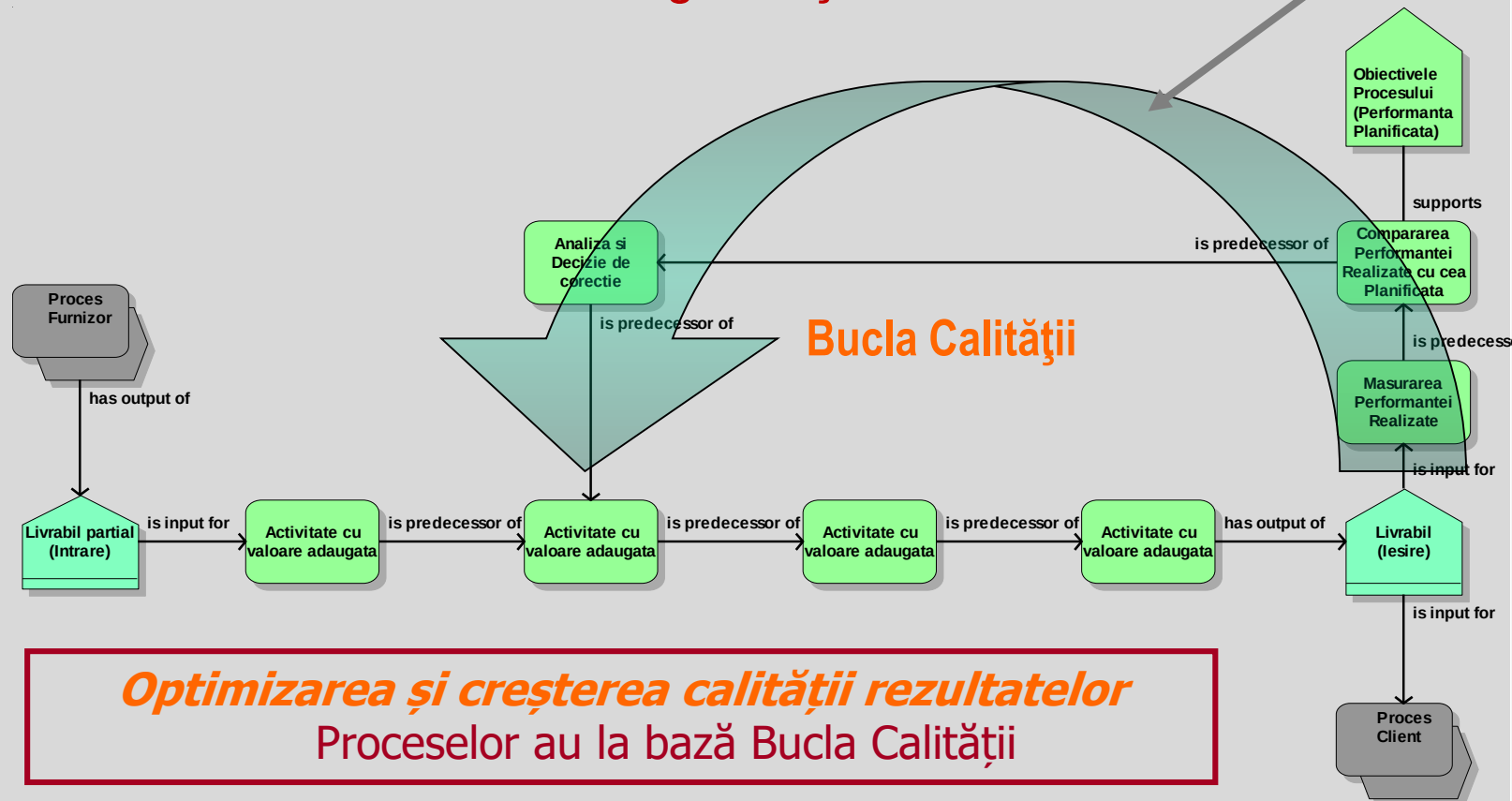
În concluzie, funcțiile organizației sunt îndeplinite de grupuri de procese (iar subfuncțiile de procese)

Proces organizațional:

Quiz

O activitate sau grup de *activități* care

- Preiau o *intrare*,
- Îi adaugă valoare consumând *resurse* și o
- Transferă la *ieșire* către un
- *client* intern sau extern organizației



Atunci când rezultatul procesului diferă de rezultatul stabilit prin obiectiv, intervine bucla calității

Managementul performanței

Quiz

Managementul performanței reprezintă ansamblul de activități (proces) care stabilesc și asigură îndeplinirea obiectivelor unei organizații

Obiectivele organizației se îndeplinesc prin execuția proceselor organizației.

Obiective la nivelul organizației

Obiectivele la nivel de grup de procese (funcție organizațională) sunt legate prin formule matematice de obiectivele la nivel de proces

Obiective la nivel de grup de procese

Obiectivele la nivel de proces sunt legate prin funcții matematice de obiectivele fiecărei *instanțe de proces*. (de ex. performanța procesului de angajare ar putea fi media performanței tuturor instanțelor procesului de angajare)

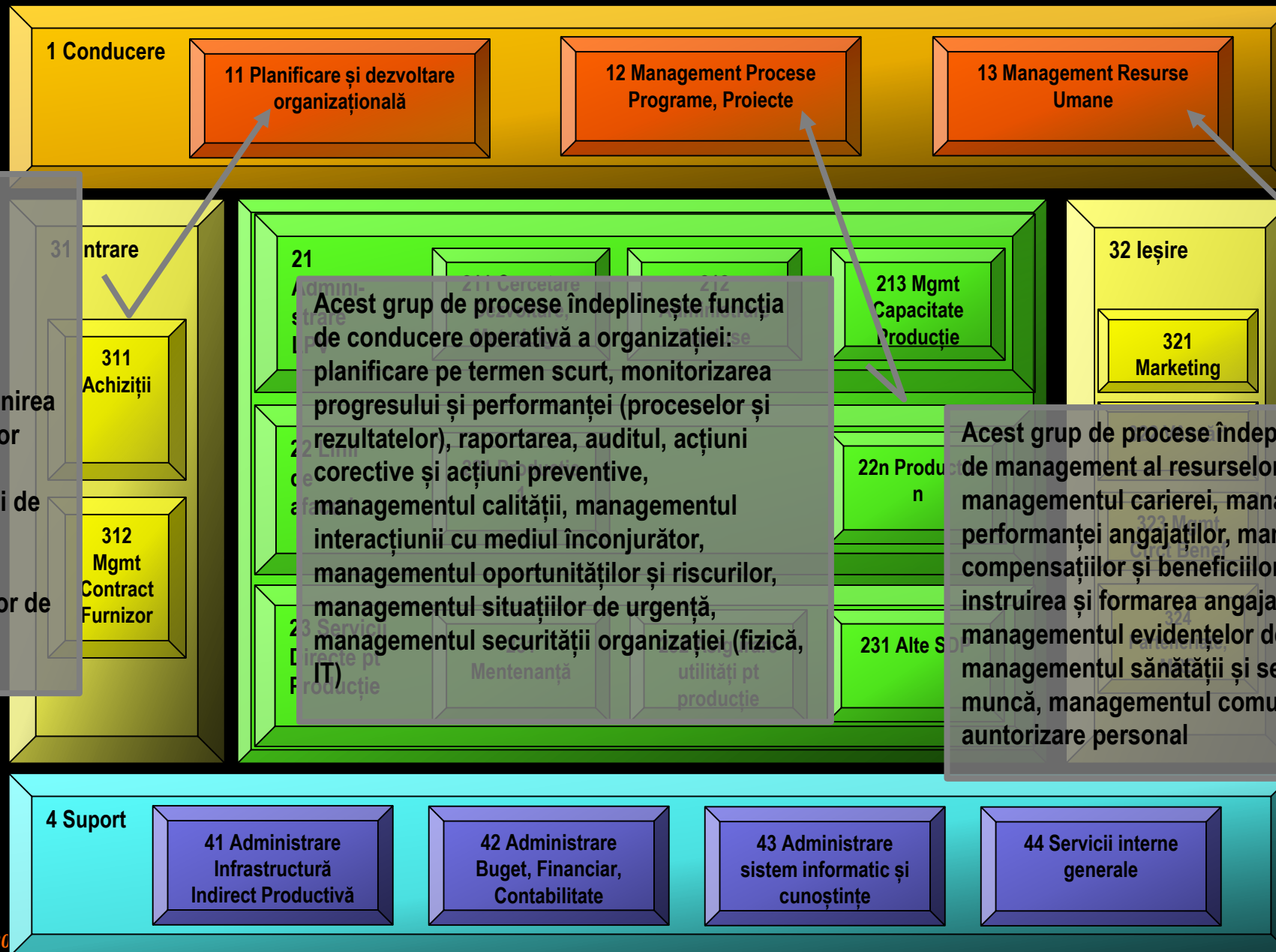
Obiective la nivel de proces

O instanță de proces este un caz de execuție concretă a unui proces.

Obiective la nivel de Unitate Organizațională

Obiective la nivel individual

Harta funcțională = Arhitectura Generală de Procese



Acest grup de procese îndeplinește funcția de conducere strategică a organizației: Viziunea Misiunea și Valorile organizației, planificare strategică și anuală, definirea programelor și proiectelor strategice, definirea arhitecturii funcționale și de procese, **proiectarea și reingineria proceselor**, dezvoltarea documentelor de reglementare internă

Acest grup de procese îndeplinește funcția de conducere operativă a organizației: planificare pe termen scurt, monitorizarea progresului și performanței (proceselor și rezultatelor), raportarea, auditul, acțiuni corective și acțiuni preventive, managementul calității, managementul interacțiunii cu mediul înconjurător, managementul oportunităților și riscurilor, managementul situațiilor de urgență, managementul securității organizației (fizică, IT)

Acest grup de procese îndeplinește funcția de management al resurselor umane: managementul carierei, managementul performanței angajaților, managementul compensațiilor și beneficiilor, dezvoltarea, instruirea și formarea angajaților, managementul evidențelor despre angajați, managementul sănătății și securității în muncă, managementul comunicării interne, autorizare personal

Harta funcțională = Arhitectura Generală de Procese

Managementul achizițiilor pentru organizație (de multe ori se separă managementul achizițiilor pentru "producție, integrare și revânzare" și managementul achizițiilor pentru funcționarea (consumul intern) organizației. Procesele sunt diferențiate și după valoare, natură (produse, servicii. Lucrări), interesul de a pune în competiție mai accentuată sau mai puțin accentuată furnizorii, etc.

Funcția de vânzări asigură identificarea și calificarea oportunităților de stabilire de noi relații contractuale cu beneficiarii și deci de creștere a volumului de activitate și a cifrei de afaceri. Abordarea clienților se face pe segmente de clienți conform unui model de adresare personalizată a pieței stabilit de funcția de marketing în funcție de necesitățile specifice fiecărui segment. În mod uzual, aceste procese acoperă activitățile de la identificarea oportunității la obținerea comenzii beneficiar sau semnarea contractului cu acesta (from lead to order)

Managementul relației cu beneficiarii (Customer Relationship Management) presupune managementul relațiilor contractuale și urmărirea propriilor livrări / prestări / execuții de lucrări, dezvoltarea și extinderea relațiilor cu aceștia în viitor, evaluarea satisfacției clienților, evaluarea încrederii clienților în organizație ca furnizor, evaluarea situației financiare, economice și a riscurilor legate de clienți, etc.

Managementul relației cu furnizorii presupune analiza și calificarea periodică a piețelor de aprovizionare, evaluarea periodică a furnizorilor curenți, managementul contractelor / livrărilor de produse / servicii / execuției de lucrări pentru organizație (Supply Chain Management)

Managementul relației cu factorii interesați (stakeholders) poate însemna: gestiunea comunicării și prestării reciproce de servicii cu acționarii, cetățenii și comunitatea, partenerii, autoritățile locale și centrale, investitorii curenți și potențiali, competiția, alte companii care nu sunt furnizori sau beneficiari, asociații profesionale sau de ramură, etc.- oricine are un interes legat de organizație și activitatea acesteia.

În această reprezentare, doar o parte din funcțiile de marketing sunt asigurate de grupul funcțional 321 (doar Identificarea și analiza piețelor și respectiv Promovare și comunicare. Managementul produselor (și implicit al prețurilor) este gestionat de funcția 212 (Administrare produse).

Quiz

Harta funcțională = Arhitectura Generală de Procese

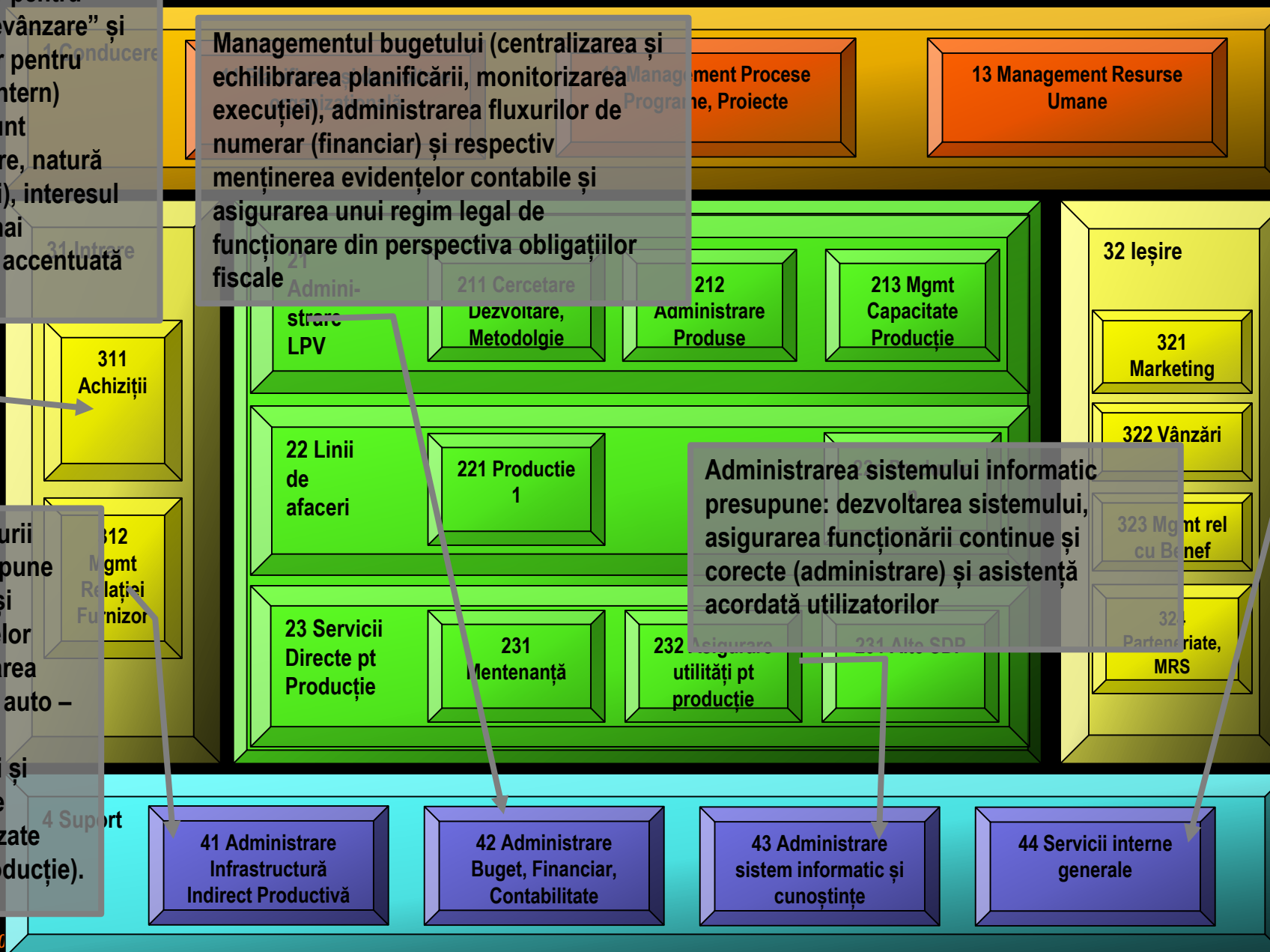
Managementul achizițiilor pentru organizație (de multe ori se separă managementul achizițiilor pentru "producție, integrare și revânzare" și managementul achizițiilor pentru funcționarea (consumul intern) organizației. Procesele sunt diferențiate și după valoare, natură (produse, servicii. Lucrări), interesul de a pune în competiție mai accentuată sau mai puțin accentuată furnizorii, etc.

Managementul bugetului (centralizarea și echilibrarea planificării, monitorizarea execuției), administrarea fluxurilor de numerar (financiar) și respectiv menținerea evidențelor contabile și asigurarea unui regim legal de funcționare din perspectiva obligațiilor fiscale

Administrarea infrastructurii indirect productive presupune dezvoltarea, întreținerea și casarea/vânzarea resurselor utilizate indirect în realizarea producției (clădiri, parcul auto – dacă compania nu e de transport, drumuri proprii și spații de depozitare, orice resurse care nu sunt utilizate direct în procesele de producție).

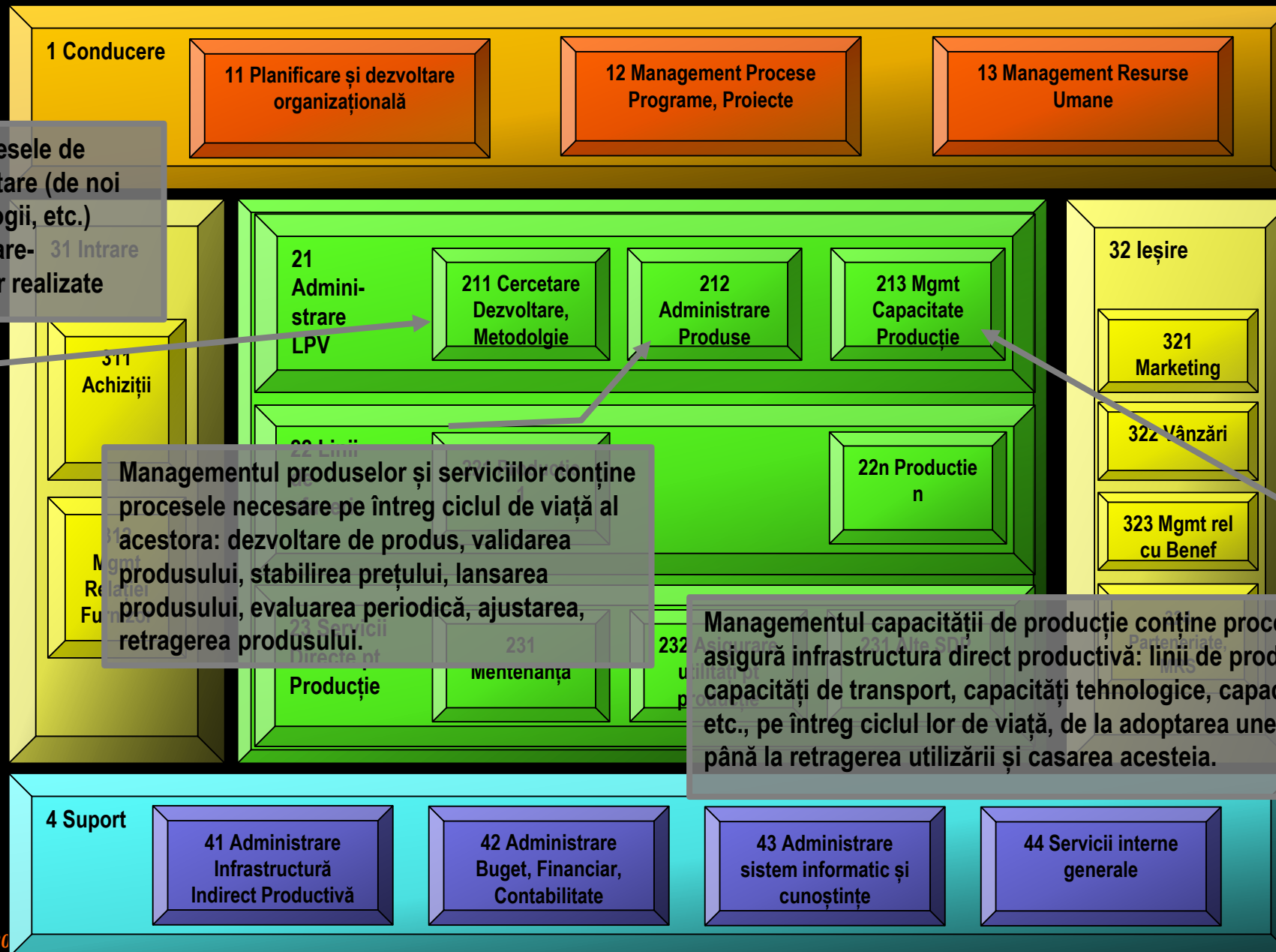
Administrarea sistemului informatic presupune: dezvoltarea sistemului, asigurarea funcționării continue și corecte (administrare) și asistență acordată utilizatorilor

Serviciile interne generale includ funcții neclasificate altfel (dar nu mai puțin importante) cum ar fi: Juridic (consultanță internă, reprezentare în instanță) Registratură și arhivă, Secretariat, etc.



Harta funcțională = Arhitectura Generală de Procese

Quiz

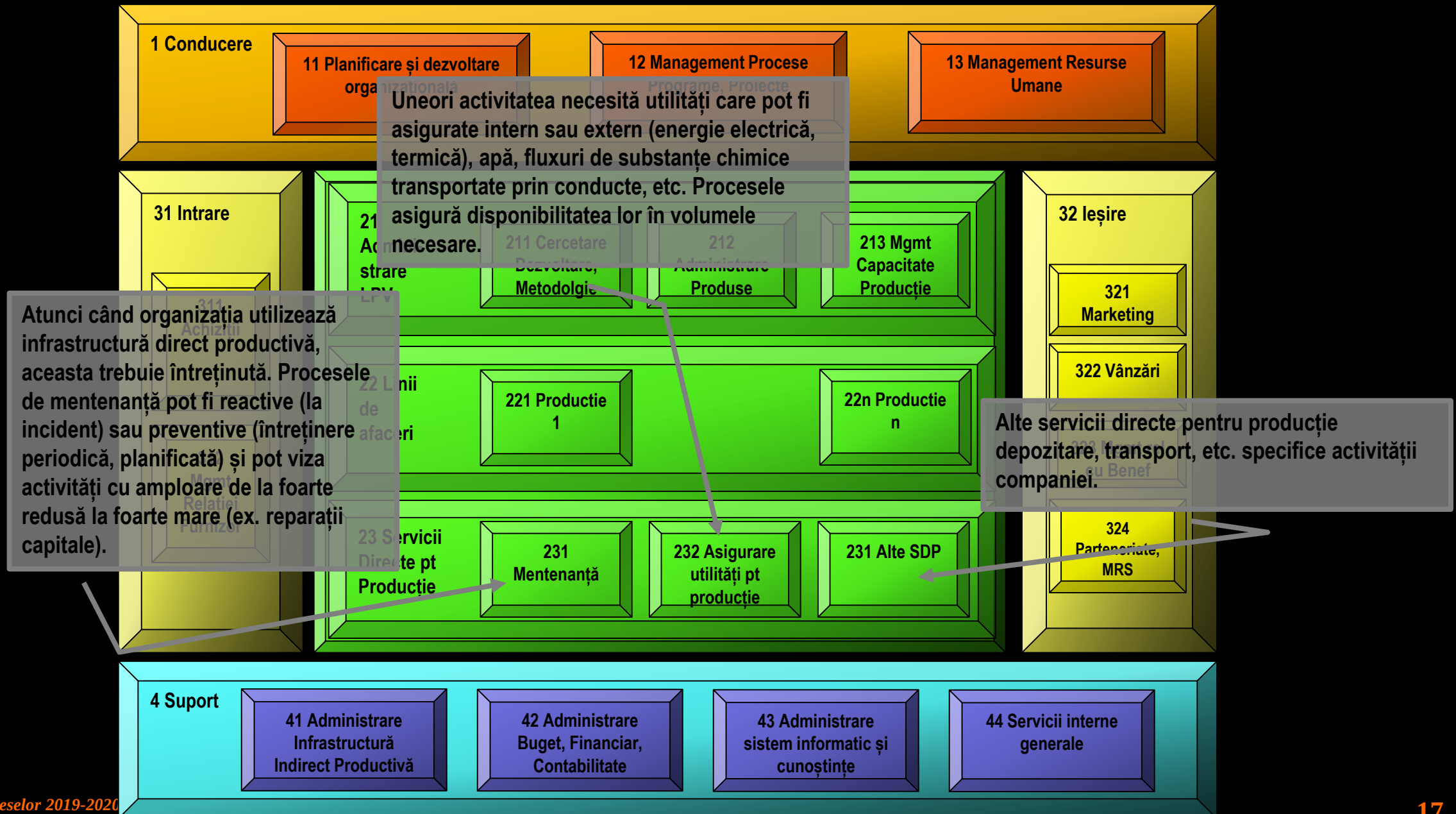


Funcția 211 conține procesele de inovare-cercetare-dezvoltare (de noi produse, servicii, tehnologii, etc.) precum și cele de modelare-documentare a inovațiilor realizate

Managementul produselor și serviciilor conține procesele necesare pe întreg ciclul de viață al acestora: dezvoltare de produs, validarea produsului, stabilirea prețului, lansarea produsului, evaluarea periodică, ajustarea, retragerea produsului.

Managementul capacității de producție conține procesele care asigură infrastructura direct productivă: linii de producție, capacități de transport, capacități tehnologice, capacități logistice, etc., pe întreg ciclul lor de viață, de la adoptarea unei noi tehnologii până la retragerea utilizării și casarea acesteia.

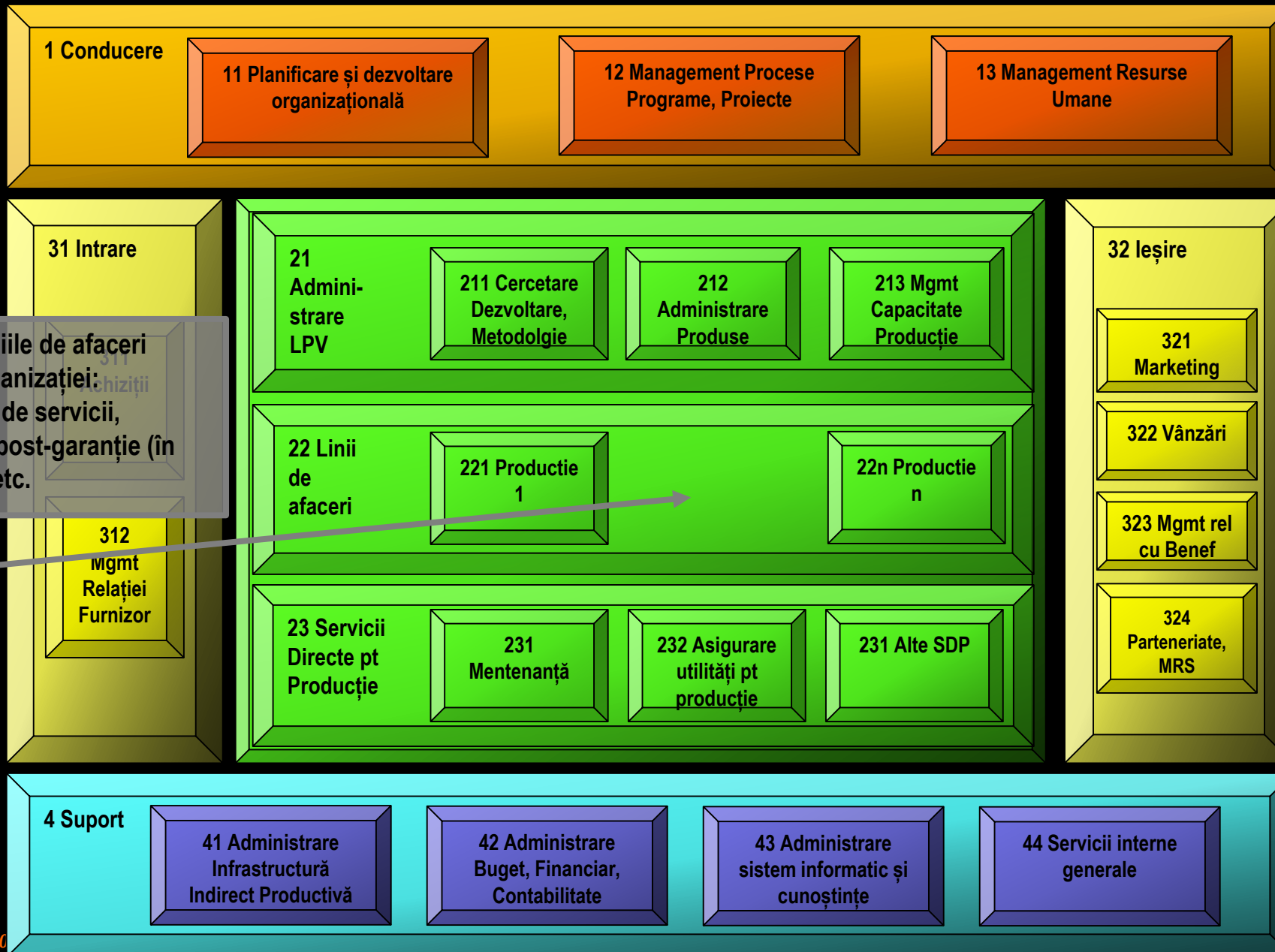
Harta funcțională = Arhitectura Generală de Procese



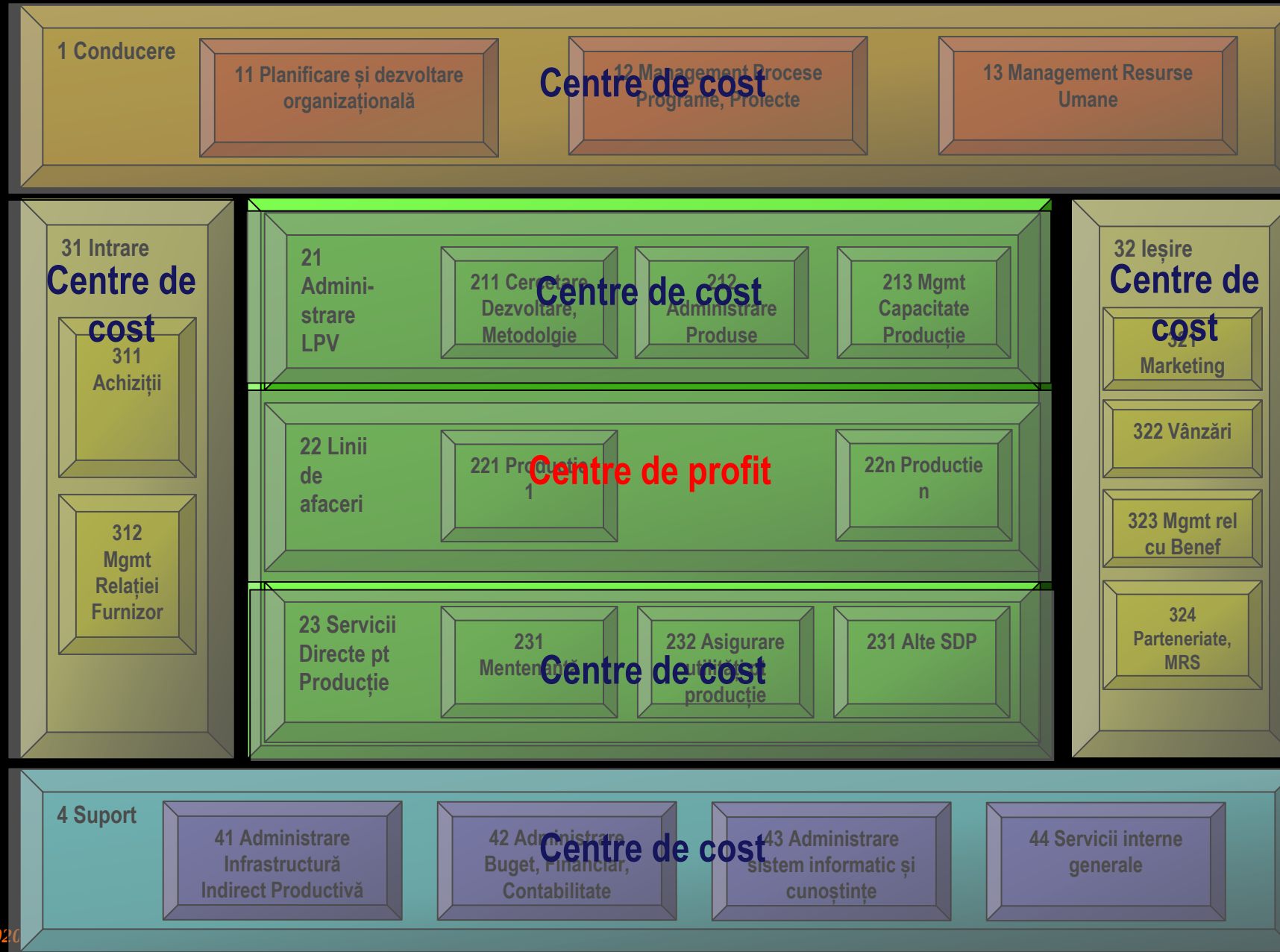
Harta funcțională = Arhitectura Generală de Procese

Quiz

Aici se regăsesc liniile de afaceri propriu-zise ale organizației: producție, prestare de servicii, garanție și servicii post-garanție (în cazul produselor), etc.



Harta funcțională = Arhitectura Generală de Procese

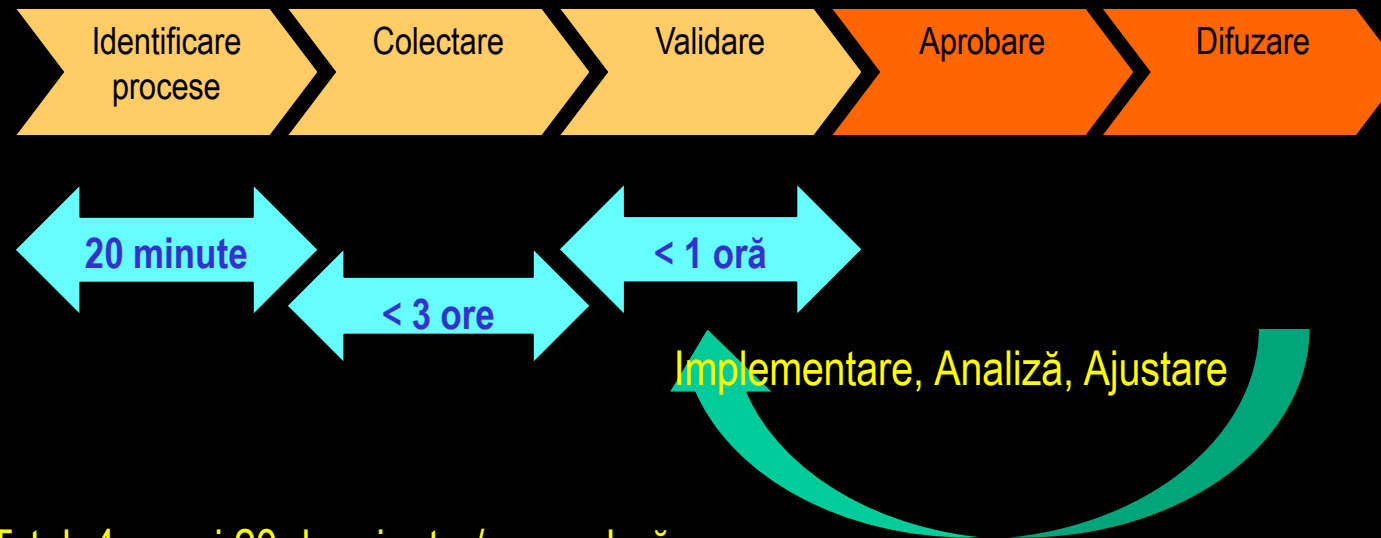


MODELAREA PROCESELOR

ÎN ORGANIZAȚII
(introducere)

Pași în elaborare

Quiz



Total: 4 ore și 20 de minute / procedură

Tabelul sintetic

Quiz

Start +E> +A> +P> +O> Stop +M Complexitate: 44.0%						
	Nr.	Predecesor	Flux	Succesor	Agenți	Resurse, Riscuri
 	1		O> START			
 	2	START	E> S-a primit o petiție via e-mail	START		
 	3		A> imprimare e-mail	J1	 E> expert registra	 I> Imprimantă  D> Petiție  Sw> E-mail
 	4		O> J1			
 	5	J1	A> Înregistrare petiție		 E> expert registra	 D> registru de intrare  D> Petiție  Sw> registru electronic
 	6		A> Verificare preliminară		 E> expert registra	 D> Petiție
 	7		A> Repartizare către compartimentul de soluț	J2	 E> expert registra	 D> Petiție
 	8		O> J2			
 	9	J2	A> Realizare analiză petiție	X1	 E> expert compartiment de specialitate	 D> Petiție  C> legislația în vigoare  Sw> aplicații informatice relevante
 	10		O> X1			

Ce se face - Flux

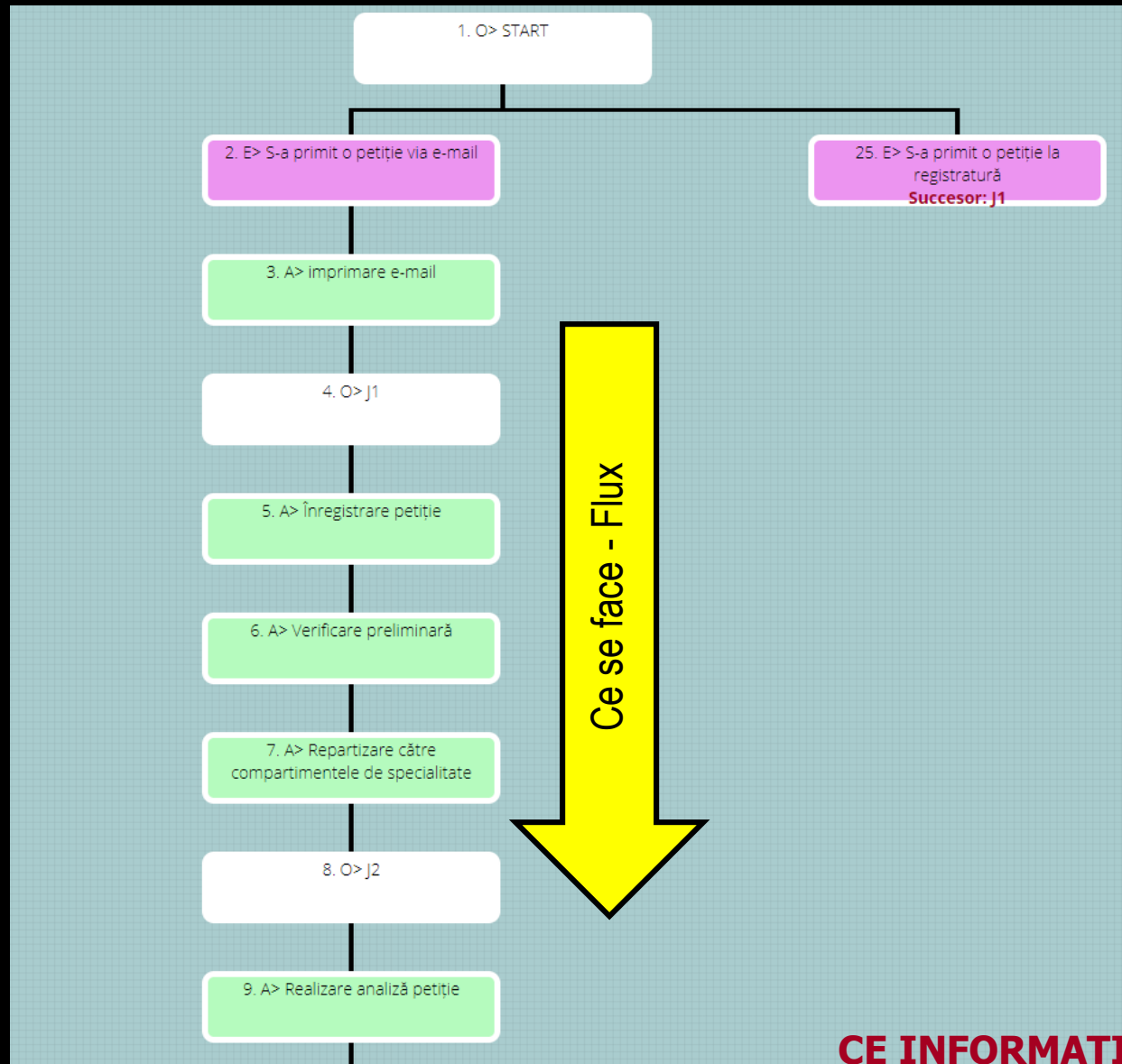
Cine face - Agenți

Cu ce face - Resurse

CE INFORMAȚII CONȚINE O PROCEDURĂ?

CE SE FACE?

Quiz

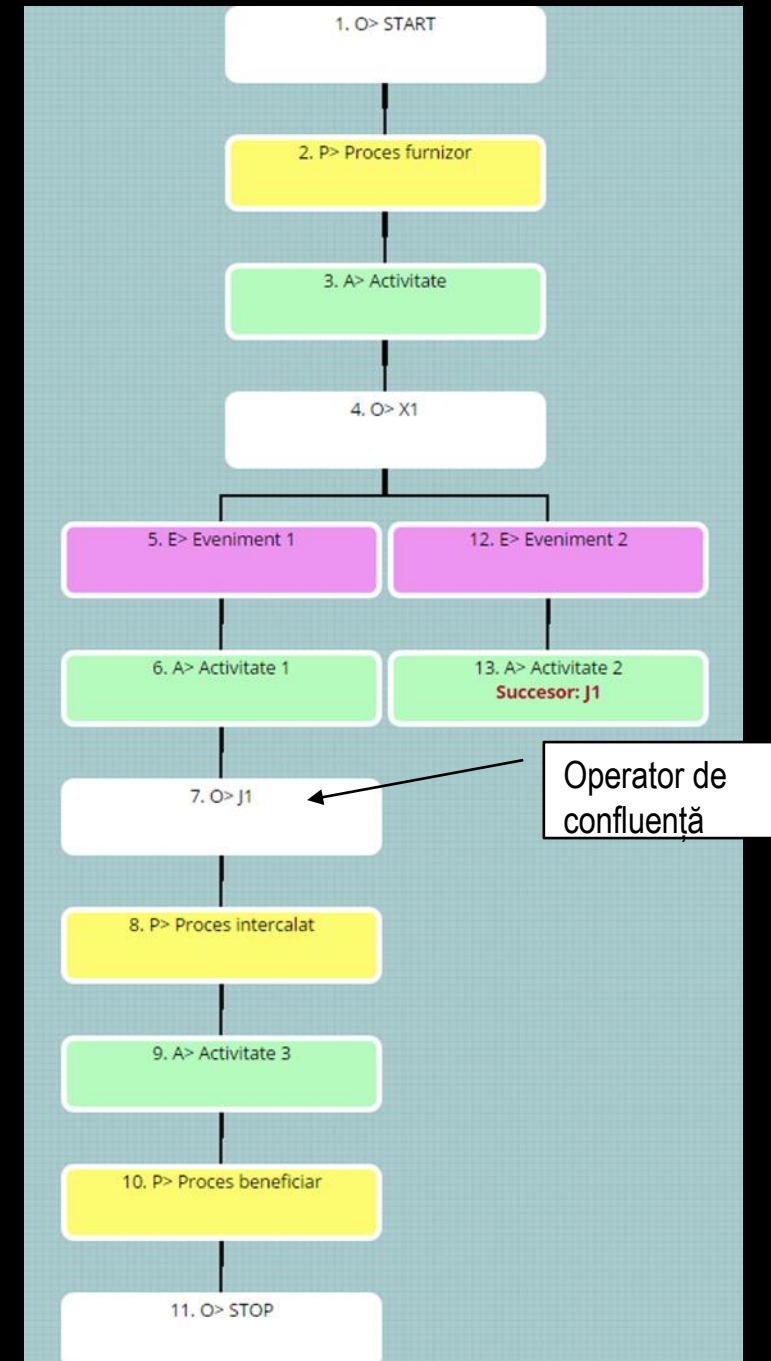


CE INFORMAȚII CONȚINE O PROCEDURĂ?

Flux

Quiz

- Activități
- Interfețe de proces
 - De intrare din alt proces în procesul curent
 - De ieșire din procesul curent spre alt proces
 - Bidirecționale (ieșire, execuția unui alt proces, revenire în procesul curent)
- Operatori
 - De ramificare a firelor de activitate
 - ȘI pentru a reprezenta execuția în paralel a mai multor fire (notați cu A_i)
 - SAU EXCLUSIV pentru a reprezenta execuția unui singur fir de activități din mai multe posibile (notați cu X_i)
 - SAU pentru a reprezenta execuția unui sau mai multor fire în funcție de context (notați cu O_i)
 - De confluență a două sau mai multe fire de activitate (notați cu J_i)
- Evenimente:
 - Declanșatoare (apariția lor declanșează execuția unor activități)
 - Finalizatoare (starea la care a ajuns execuția procesului în urma execuției unor activități)
 - Descriptive (succed operatorilor de tip ȘI și rezumă activitățile de pe firul lor)
 - Discriminatoare (succed operatorilor SAU EXCLUSIV și SAU și precizează în ce caz se execută activitățile ce le urmează)



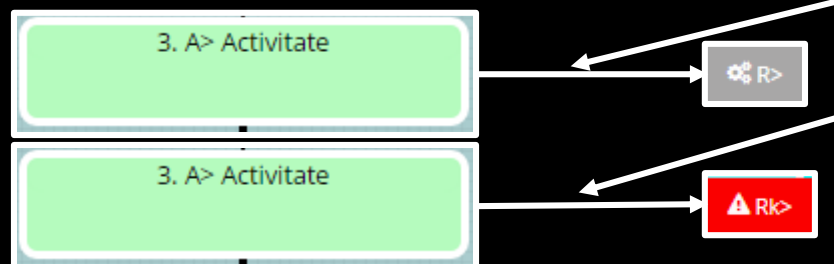
Reprezentarea proceselor

Quiz

- Obiecte de flux (ce se face?)
- Agenți (cine face?)
- Resurse / Riscuri (cu ce face?)



Execută
Coordonează
Decide
Contribuie
Primește informație de la



Folosește

Presupune

