

Katedra technologií a měření

Fakulta Elektrotechnická
Západočeská univerzita



Předmět: Řízení procesů v elektrotechnice

Mapování procesů

Proces

- je charakteristický svou opakovatelností
- v rámci procesu pracujeme vždy stejným způsobem (pokud nedojde ve výchozích podmínkách nebo jeho průběhu k podstatným změnám)
- jsou to činnosti, které se opakují a jejichž části lze popsat

Projekt

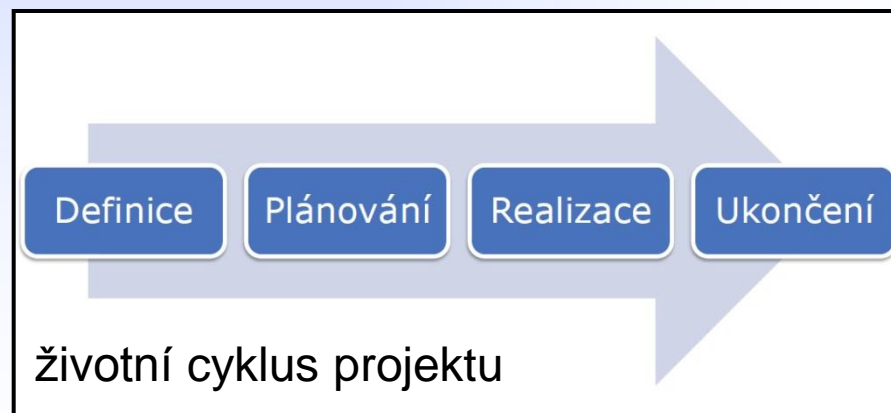
- charakteristický svojí jedinečností a neopakovatelností
- u projektu nelze předpokládat, že bude v budoucnu opakovatelný ve stejné posloupnosti
- v rámci jednotlivých projektů není návaznost nezbytně nutnou podmínkou

Rozdíl mezi projektem a procesem:

- omezení v čase
- jedinečnost
- neopakovatelnost výstupů (projektu)

Společný pohled na projekt a proces:

- jasně definovaný cíl
- vzájemně propojené činnosti
- jasně definované vstupy a výstupy





Procesní přístup

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

Konstruktérská výzva – týmový úkol

Proces

- proces je definován jako soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, který přeměňuje vstupy na výstupy

Podnikový proces

- podnikový proces je po částech uspořádaná množina procedur a aktivit, které společně realizují podnikatelský nebo strategický cíl, obvykle v kontextu organizační struktury definující funkce rolí a jejich vztahy

Základními prvky každého modelu podnikového procesu jsou:

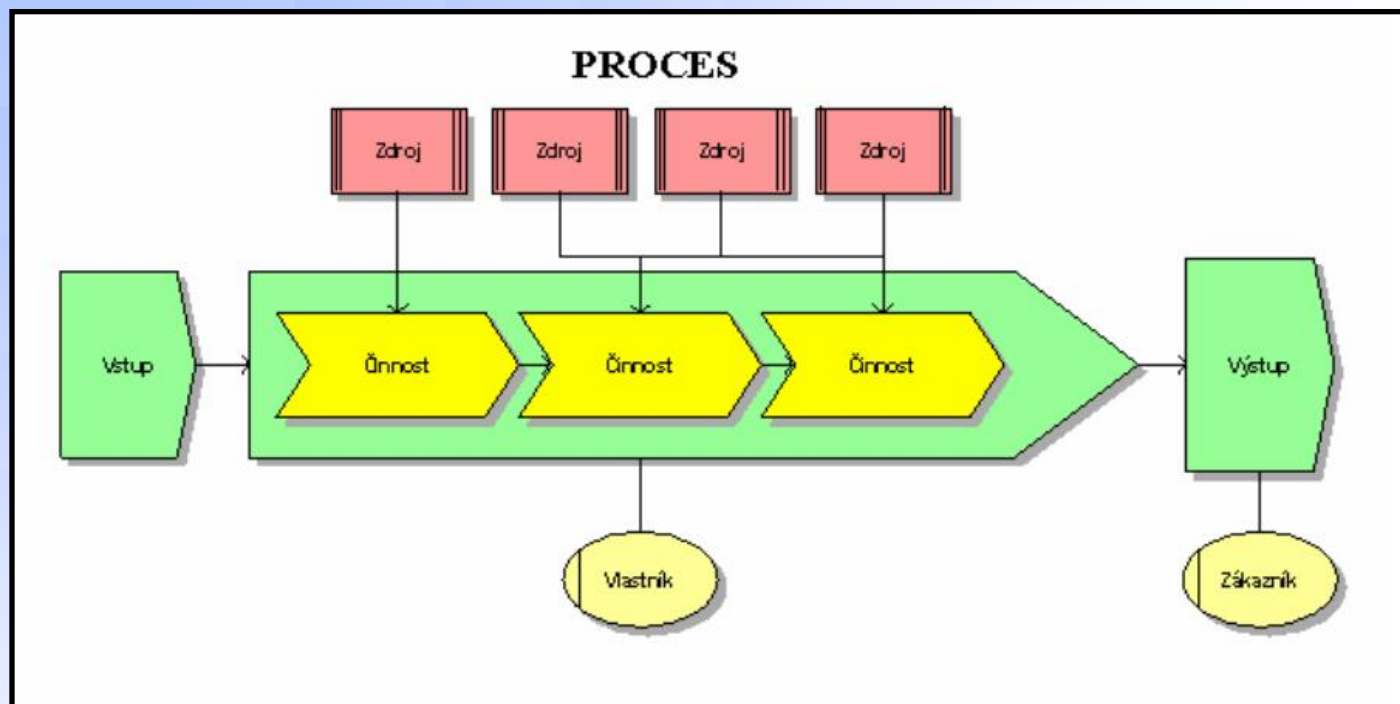
- proces
- činnost
- podnět
- vazba (návaznost)

Procesní přístup

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů



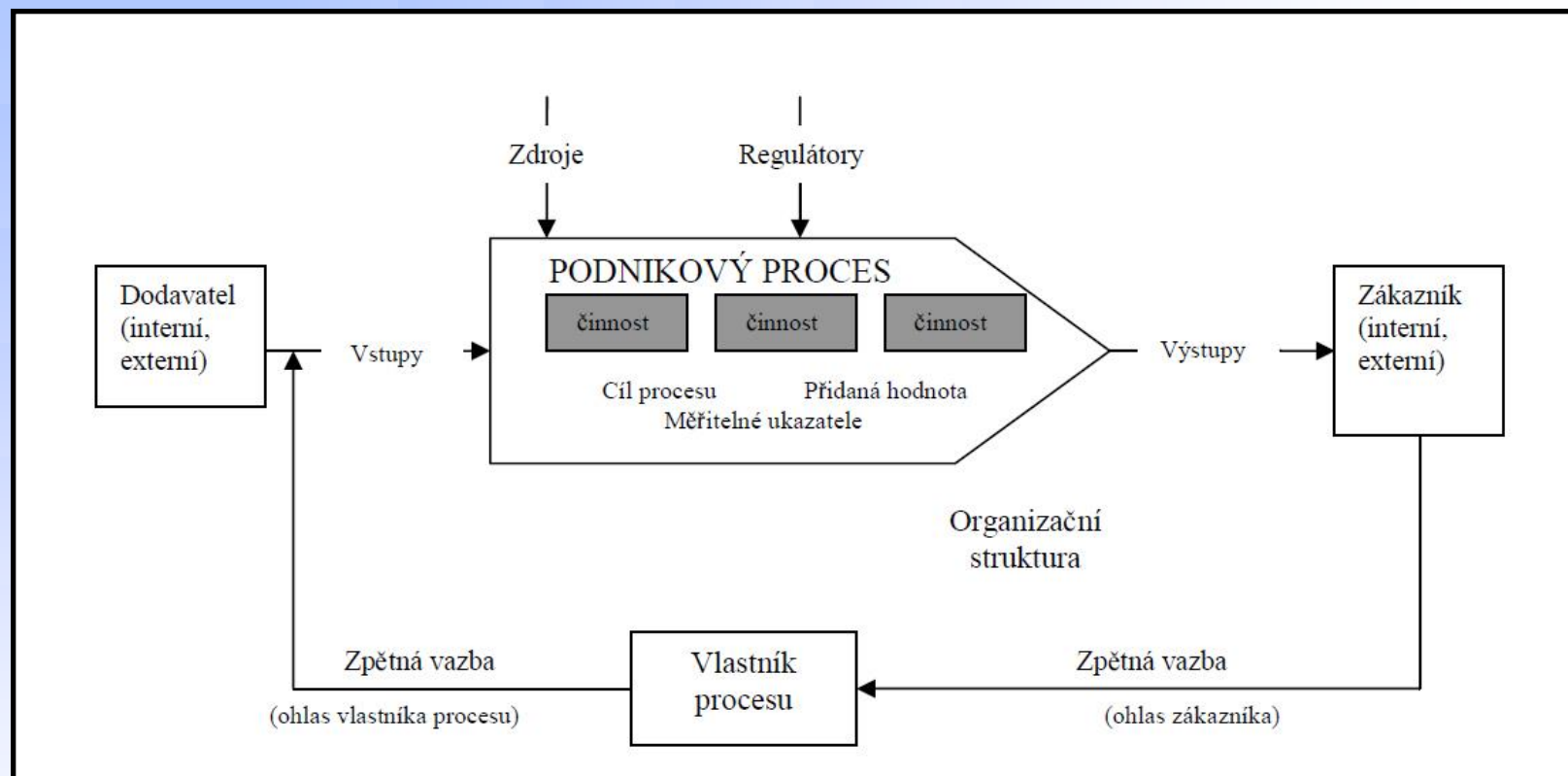
- vstup
- zdroj
- výstup
- činnost
- vlastník
- zákazník

Procesní přístup

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů



- **Regulátory řízení**

trvale platná závazná pravidla, které je nezbytné při provádění procesu respektovat, dodržovat (zákony, vyhlášky, normy, apod.)

Hlavní procesy

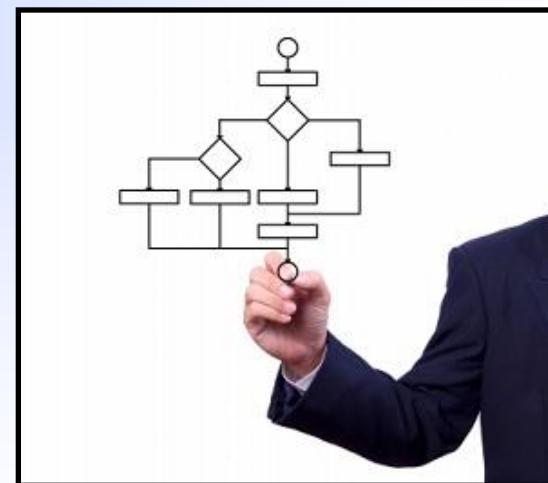
- procesy, které přímo vytvářejí hodnotu v podobě výrobku nebo služby pro externího zákazníka a firmu „živí“
 - výroba
 - služby
 - marketing a obchod

Řídicí procesy

- určují a zabezpečují rozvoj a řízení výkonu společnosti a vytvářejí podmínky pro fungování ostatních procesů tím, že zajišťují integritu a fungování organizace
 - plánování
 - kontrola a vyhodnocování
 - řízení marketingu a obchodu
 - řízení lidských zdrojů

Podpůrné procesy

- zajišťují podmínky pro fungování ostatních procesů, tím že jim dodávají produkty (hmotné/nehmotné), ale přitom nejsou součástí hlavních procesů
- tyto procesy zabezpečují chod organizace
 - finance
 - personalistika
 - provoz IT-IS





Mapování procesů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

- procesní mapování nám poskytuje účinný nástroj k identifikaci stávajících procesů v organizaci – „**jak to je**“
- můžeme ho využít i pro následný reengineering procesů – „**jak to má být**“
- cílem mapování procesů je znázornění posloupnosti procesů pomocí mapy
- správně vytvořená mapa procesů – názorné a přehledné schéma hlavních podnikových procesů
- je to nástroj, který slouží k usnadnění řízení a rozhodování managementu



Mapování procesů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

Dobře zpracovaná procesní mapa zobrazuje:

- jaké procesy jsou ve firmě
- jakým způsobem jsou procesy členěny
- kdo je za procesy zodpovědný
- které procesy jsou vzájemně propojené
- jaké odborné oblasti firma pokrývá
- jednoznačně nadefinované parametry vstupu, výstupu a činností

Procesní mapa zohledňuje:

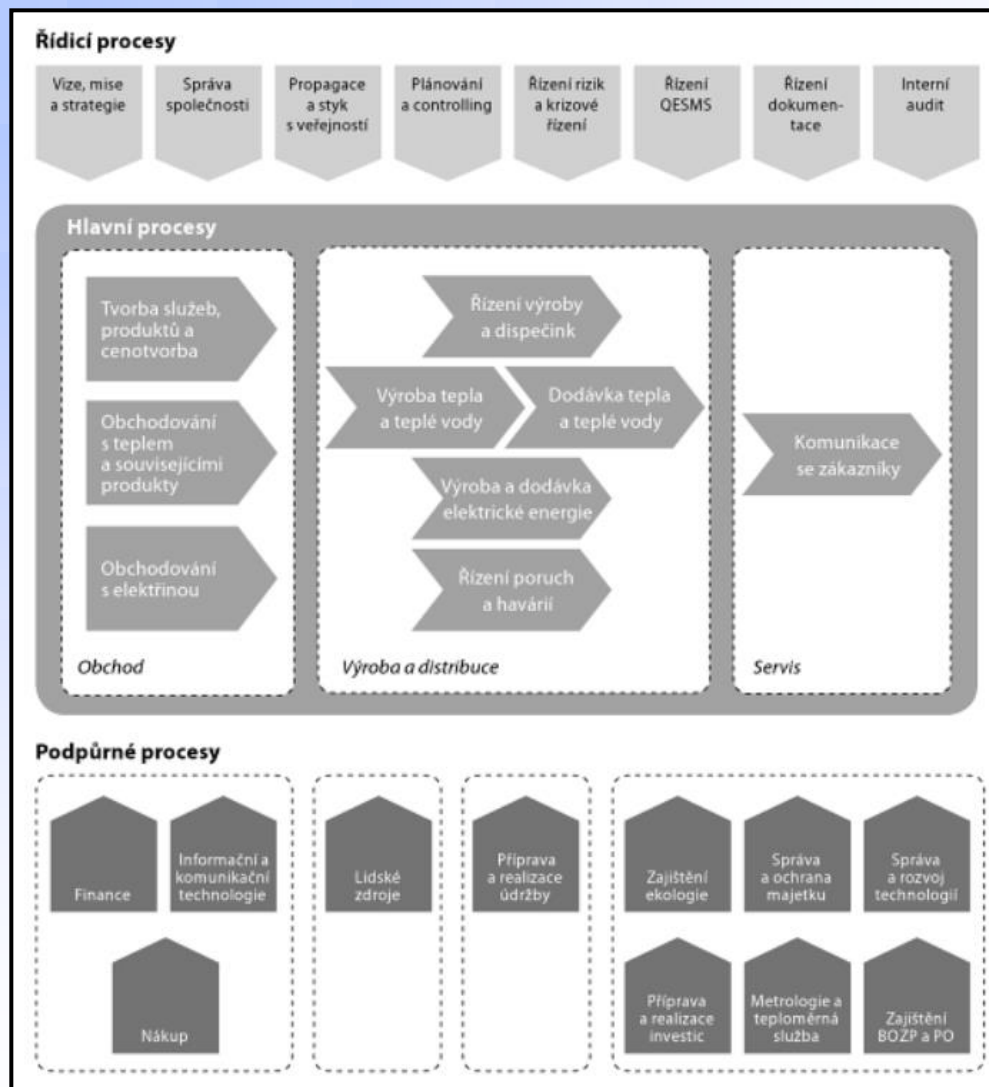
- zavedenou organizační strukturu podniku
- identifikaci konkrétních vlastníků, kteří mají odpovědnost za hlavní procesy
- hlavní vazby mezi jednotlivými procesy
- stěžejní tok realizace produktů
- kritická místa

Ukázka mapování procesu 1

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

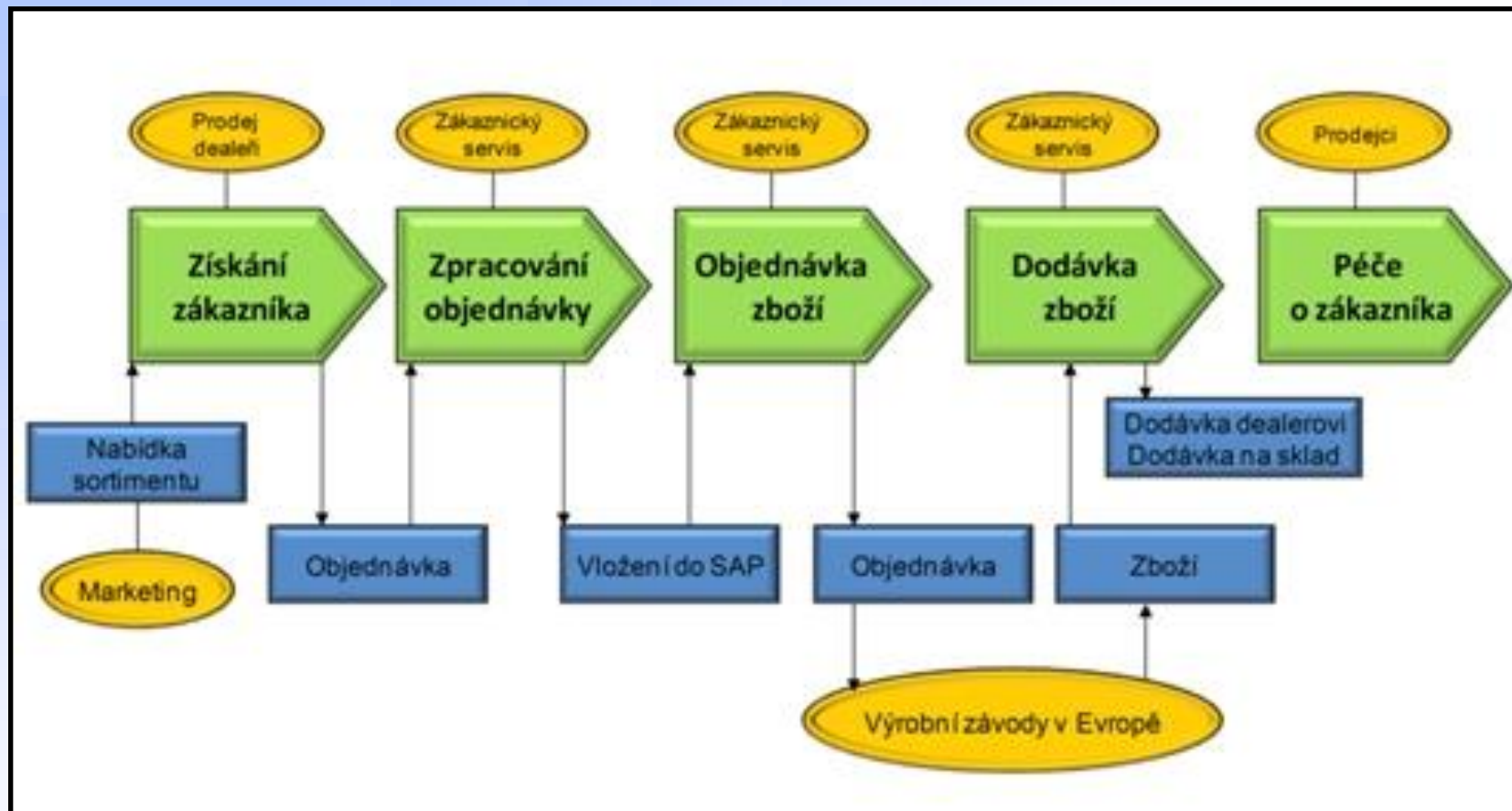


Ukázka mapování procesu 2

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů



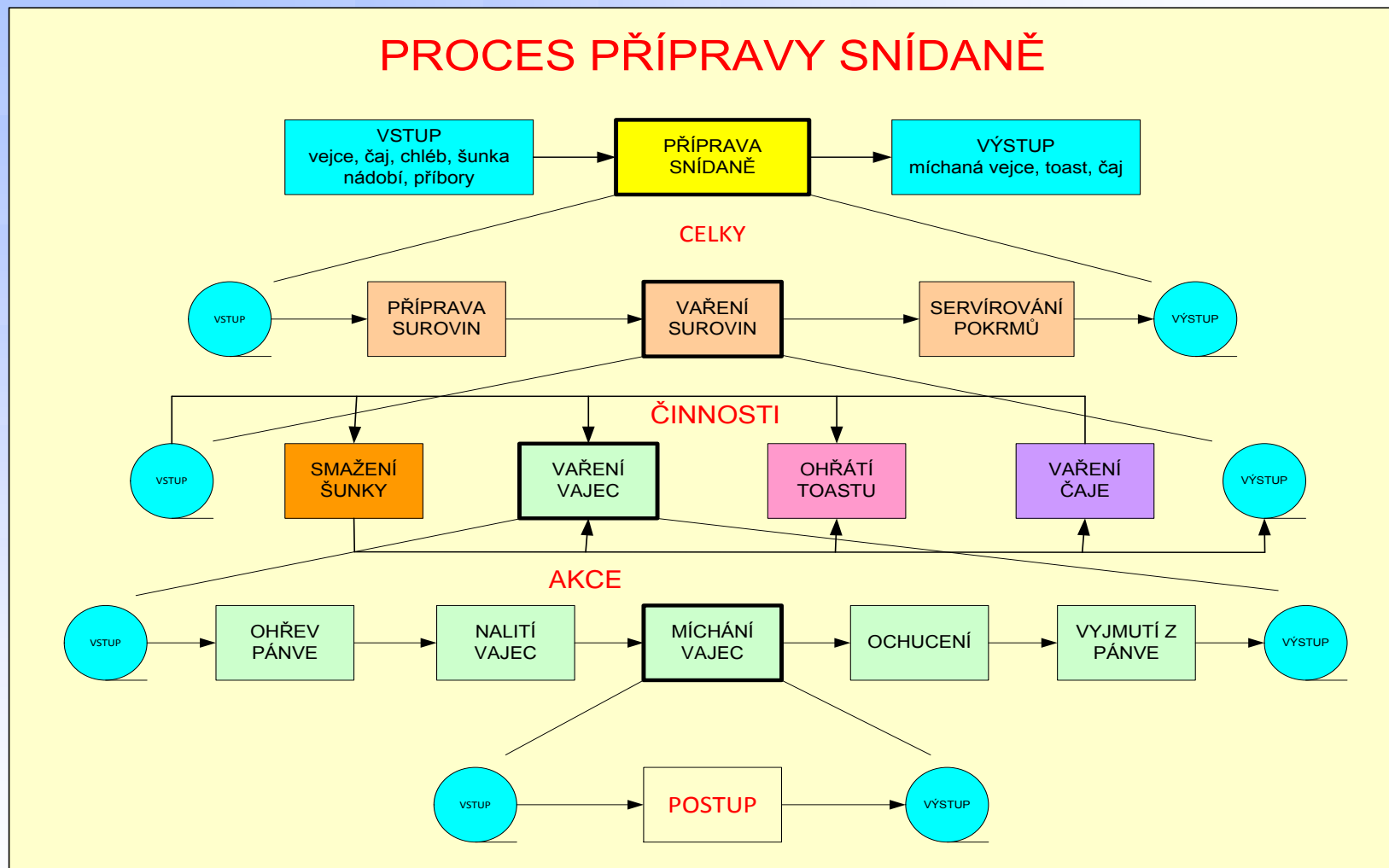
Hrubá procesní mapa obchodního procesu

Ukázka mapování procesu 3

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů



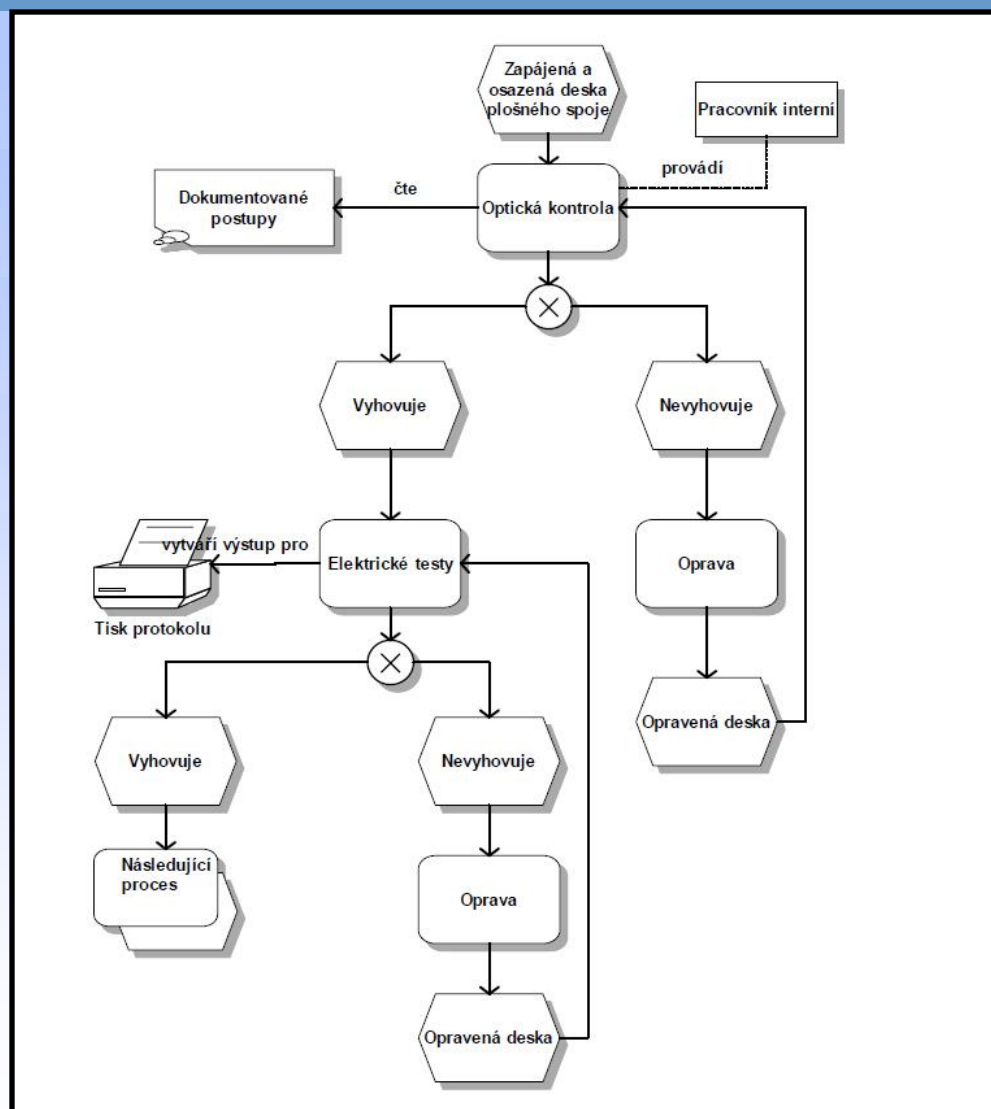
viz. přednáška: Procesy a procesní řízení

Ukázka mapování procesu 4

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

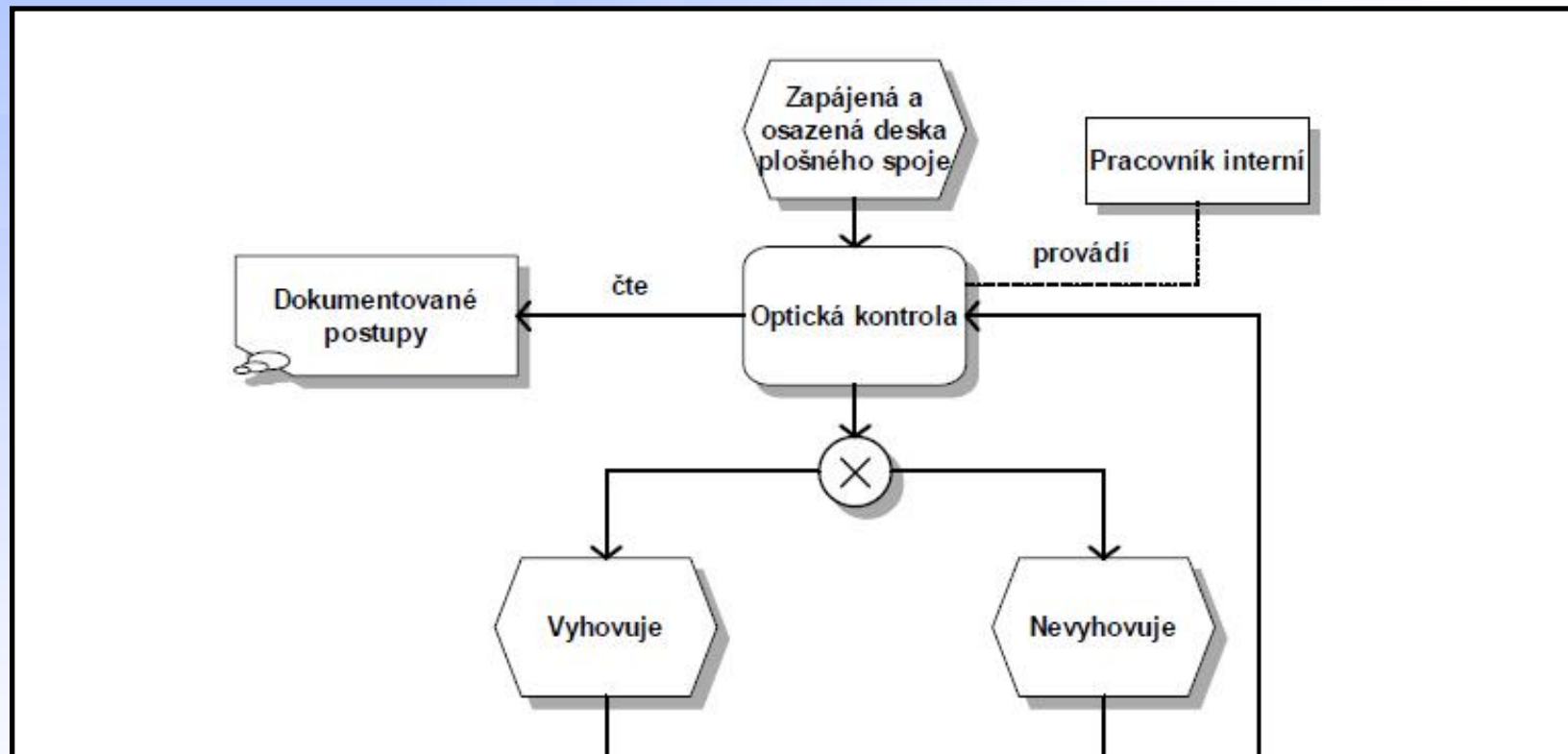


Ukázka mapování procesu 4 - detail

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

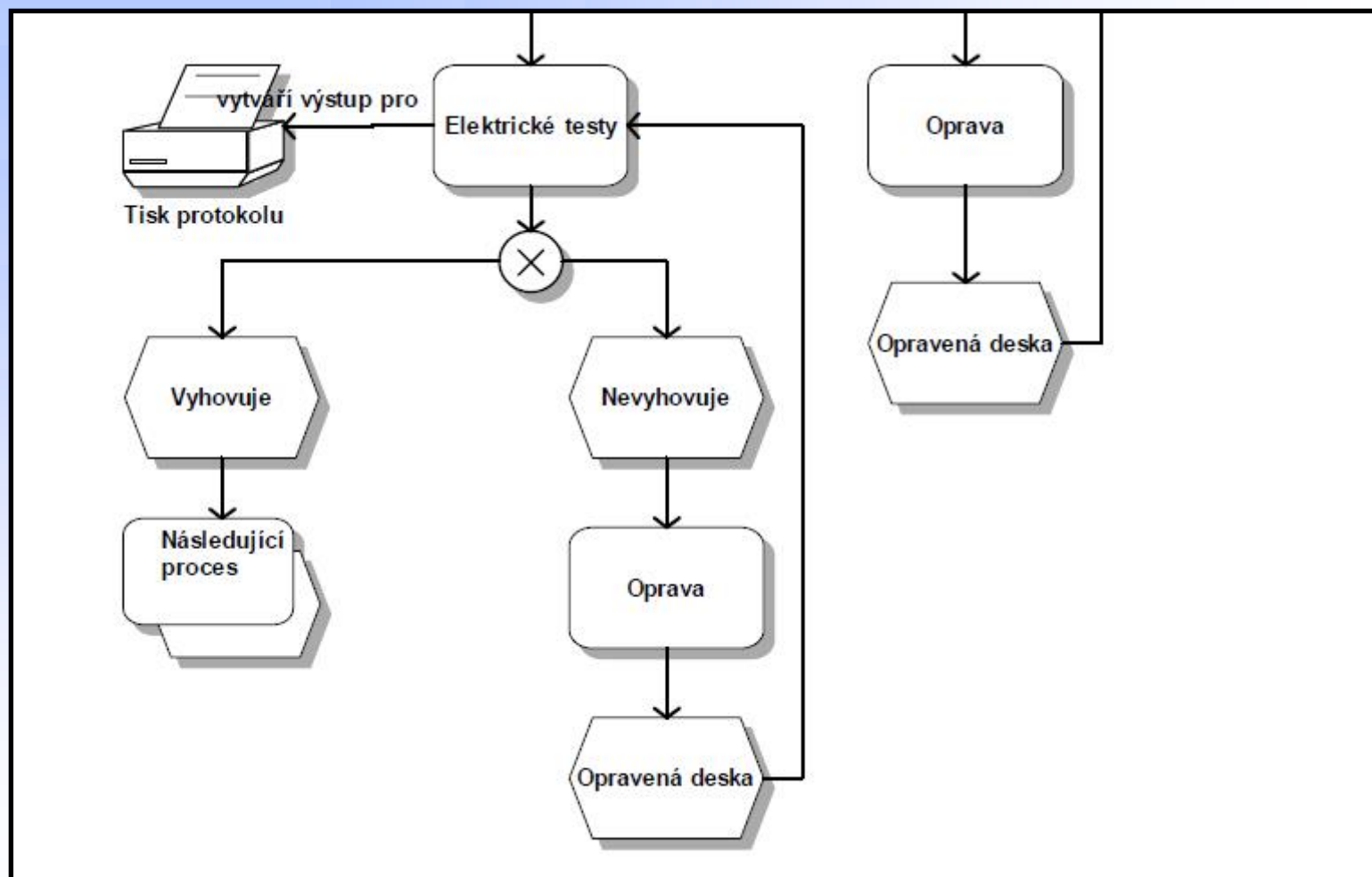


Ukázka mapování procesu 4 - detail

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

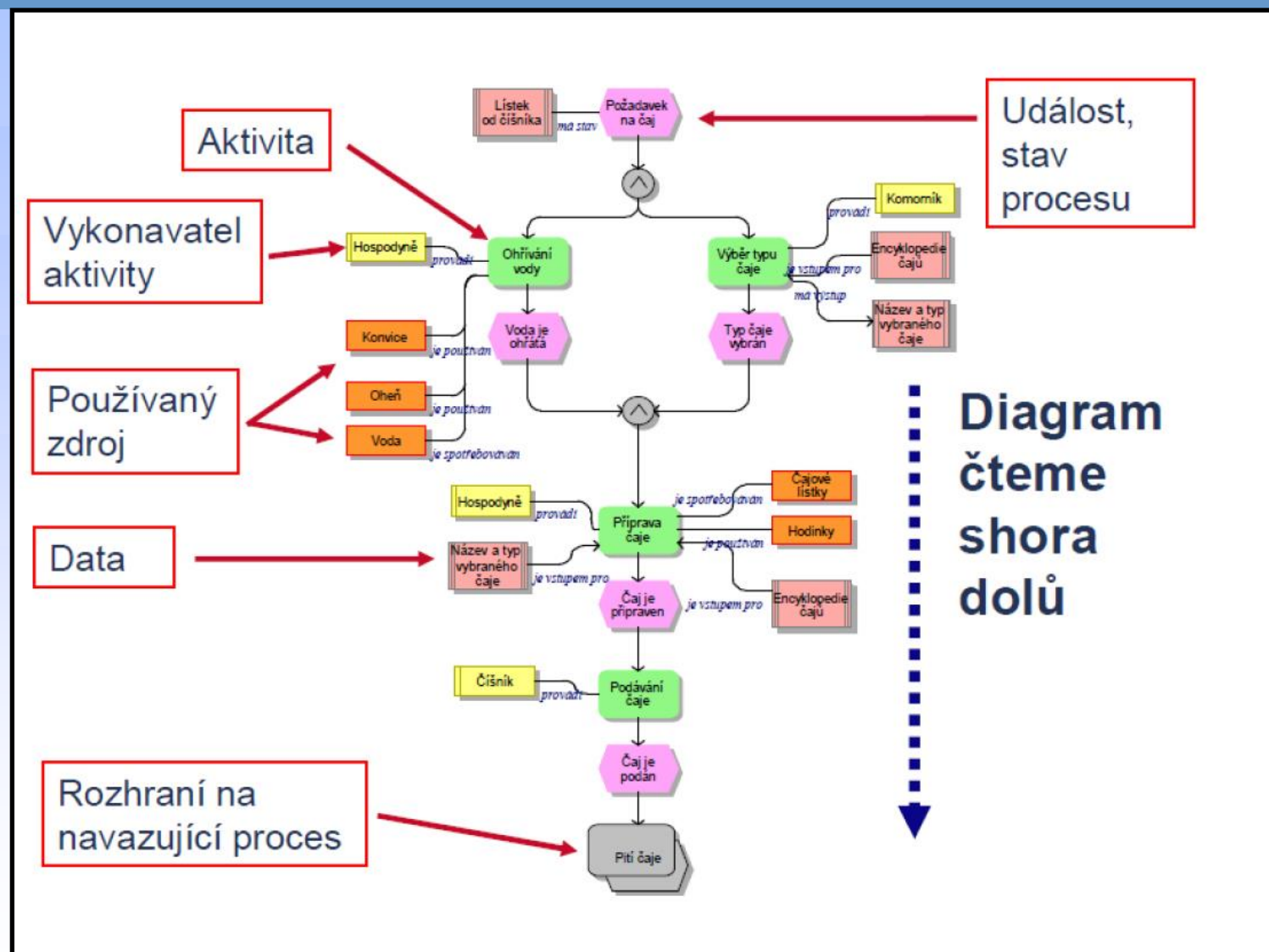


Ukázka mapování procesu 5 - eEPC model

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

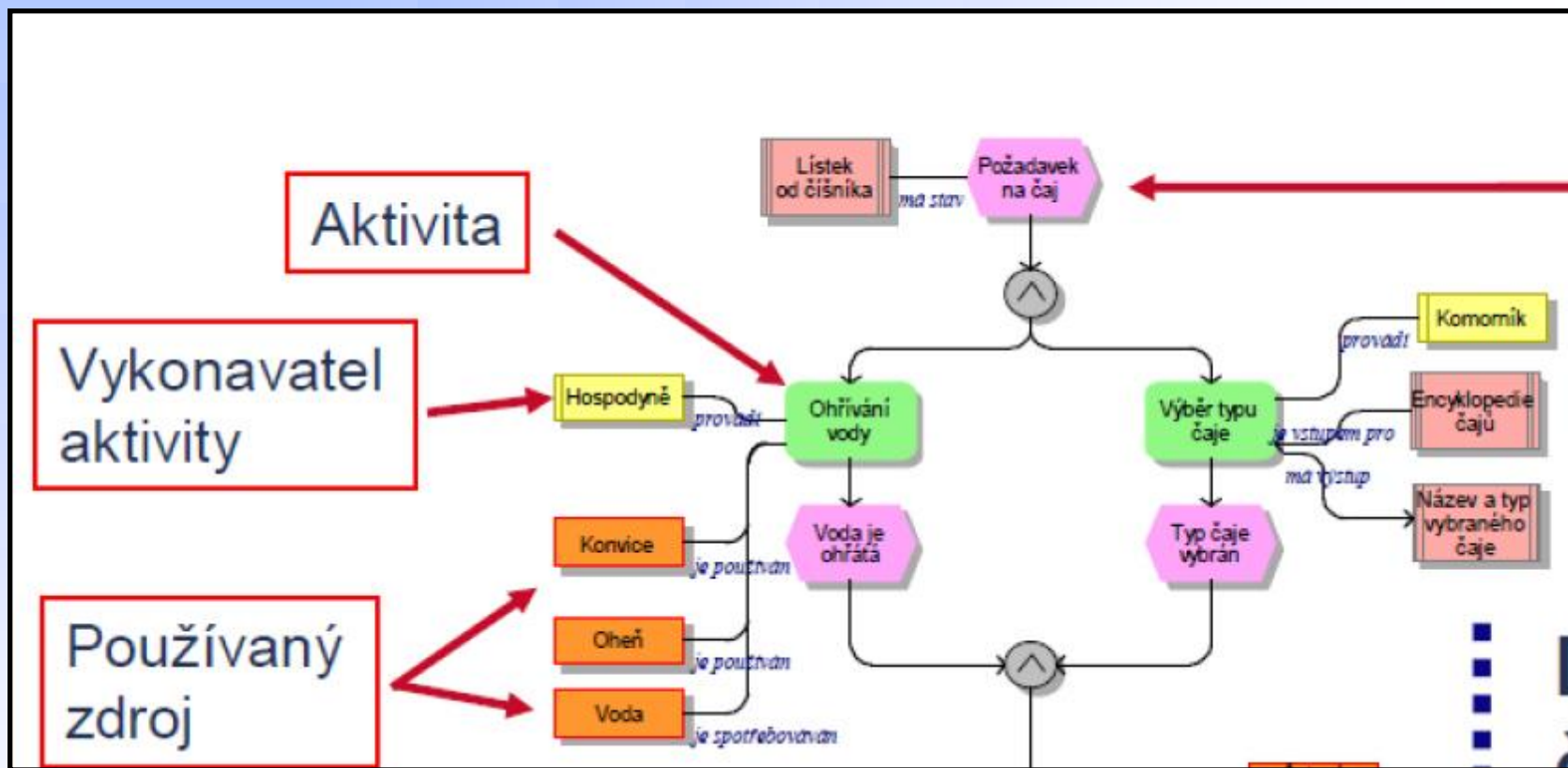


Ukázka mapování procesu 5 - eEPC model

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů





Proces získání nového zaměstnance

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

Proces podporuje dva podnikové cíle:

- 1) zaměstnávání zkušených odborníků s praktickými zkušenostmi a vědeckým vzděláním
- 2) zvyšování efektivity výběrových řízení

Úkol:

- definujte vstupy, výstupy tohoto procesu,
- příslušné role,
- potřebné zdroje

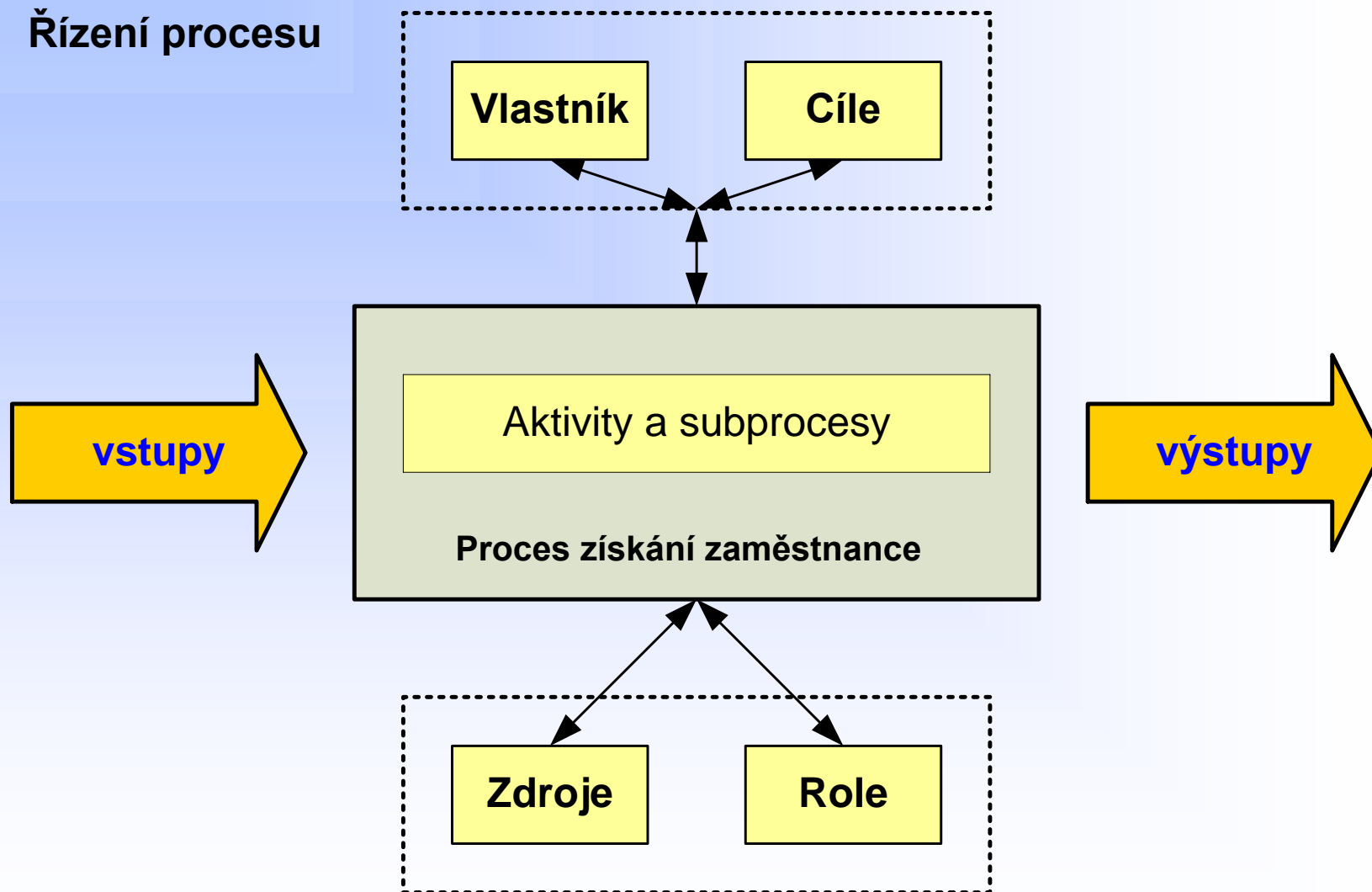
Proces získání nového zaměstnance

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

Řízení procesu





Proces získání nového zaměstnance

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

Vlastník procesu:

- vedoucí personálního oddělení
- (vedoucí samotný)

Vstupy procesu:

- podmínky pro vyhlášení výběrového řízení
- profesní životopis
- doklady o praxi
- doklady o kvalifikaci
- výpis z rejstříku trestů
- nabídky jednotlivých uchazečů
- uchazeči samotní

Zdroje procesu:

- personální informační systém
- finance (tisk inzerátů, mzdy zaměstnanců)
- nabídky od uchazečů
- systém evidence uchazečů

Výstupy procesu:

- vybraný uchazeč
- zápis o výběrovém řízení
- rozhodnutí o obsazení místa
- oznámení o výsledku výběrového řízení

Role:

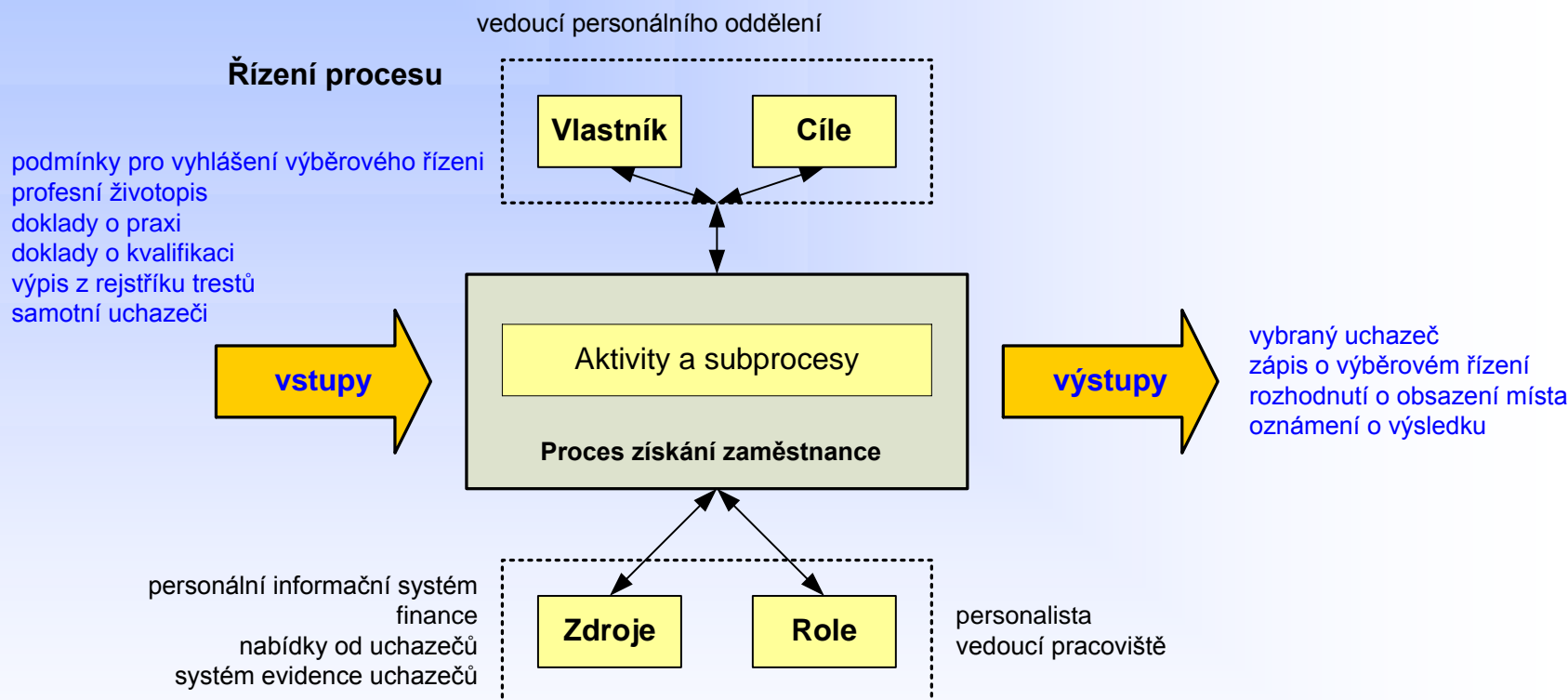
- personalista
- vedoucí pracoviště

Proces získání nového zaměstnance

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů



Servis mobilních telefonů

- 1) mobilní telefony (produkt) je opravován na servisní lince (linka není specializována pouze na jeden typ tohoto produktu.
- 2) na opravu produktu jsou vyčleněny příslušní operátoři linky.

Po každém úkonu (viz procesní mapa), pracovník zaznamená informace do interní databáze firmy, pomocí které je poté možné zjišťovat informace o všech úkonech na produktu a vytvářet výsledné reporty.



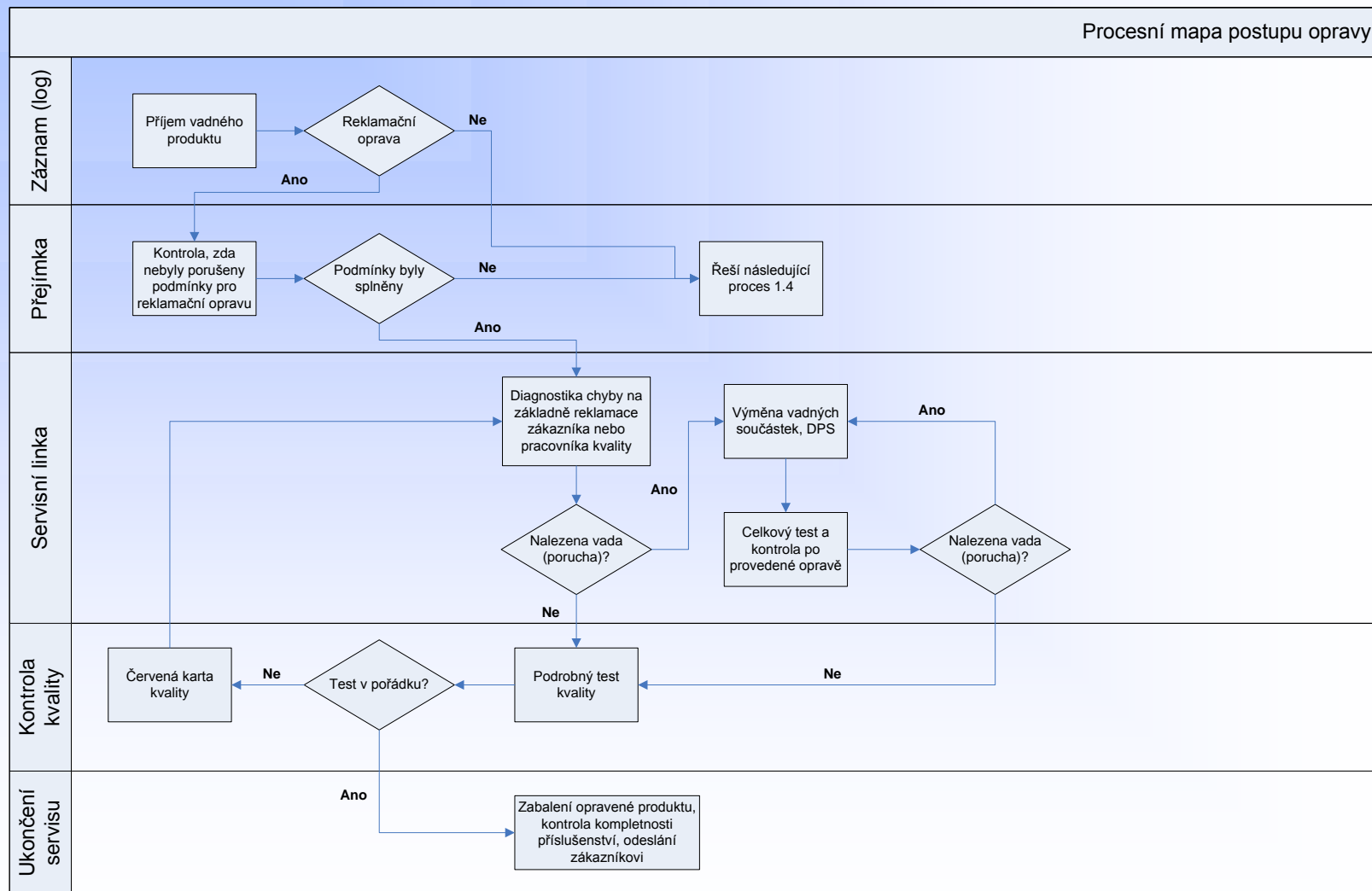
Oprava mobilních telefonů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

Procesní mapa postupu opravy:



Oprava mobilních telefonů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

SIPOC diagram analyzovaného procesu:



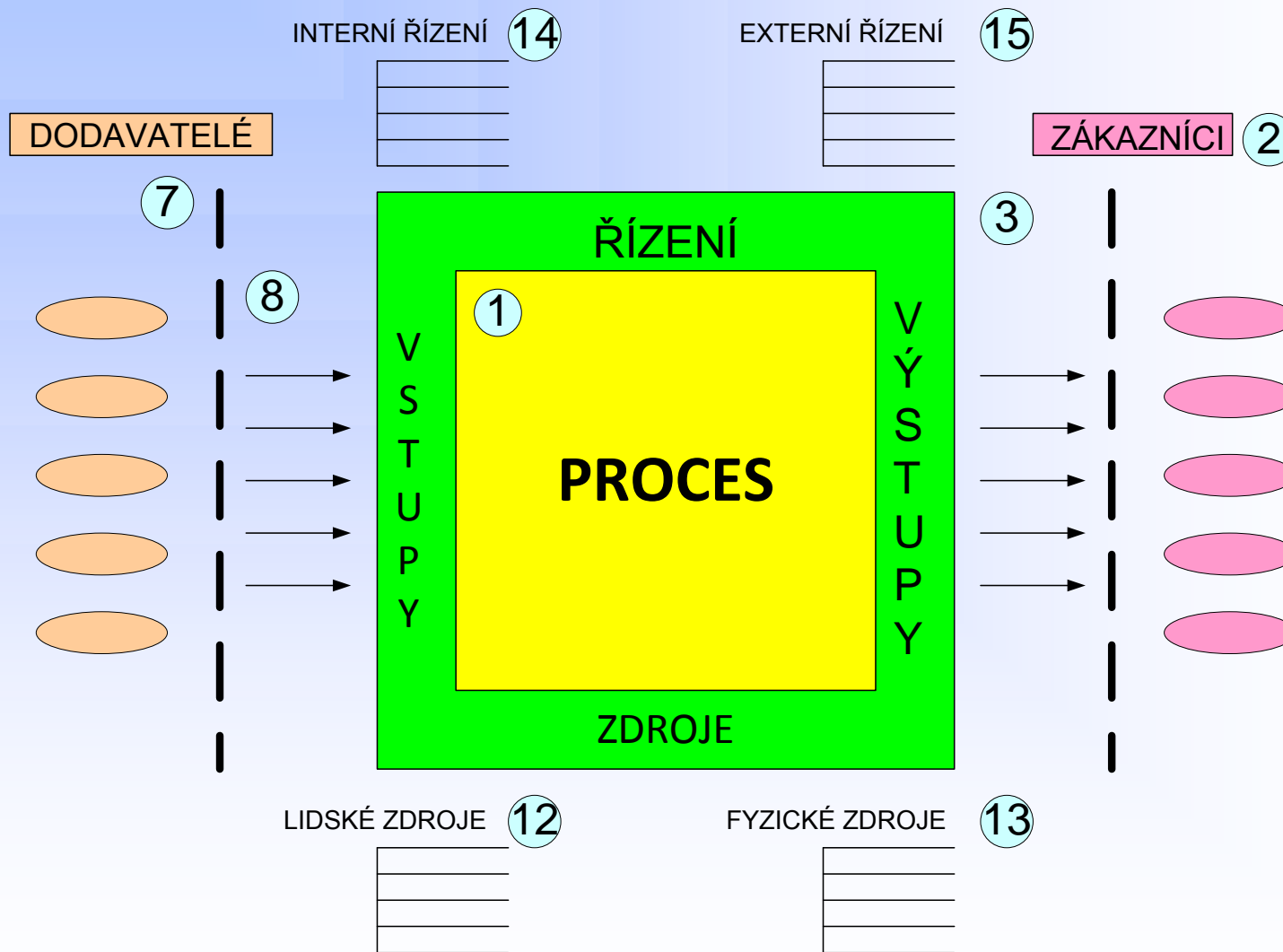
- Supplier
- Input
- Process
- Output
- Customer

Oprava mobilních telefonů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

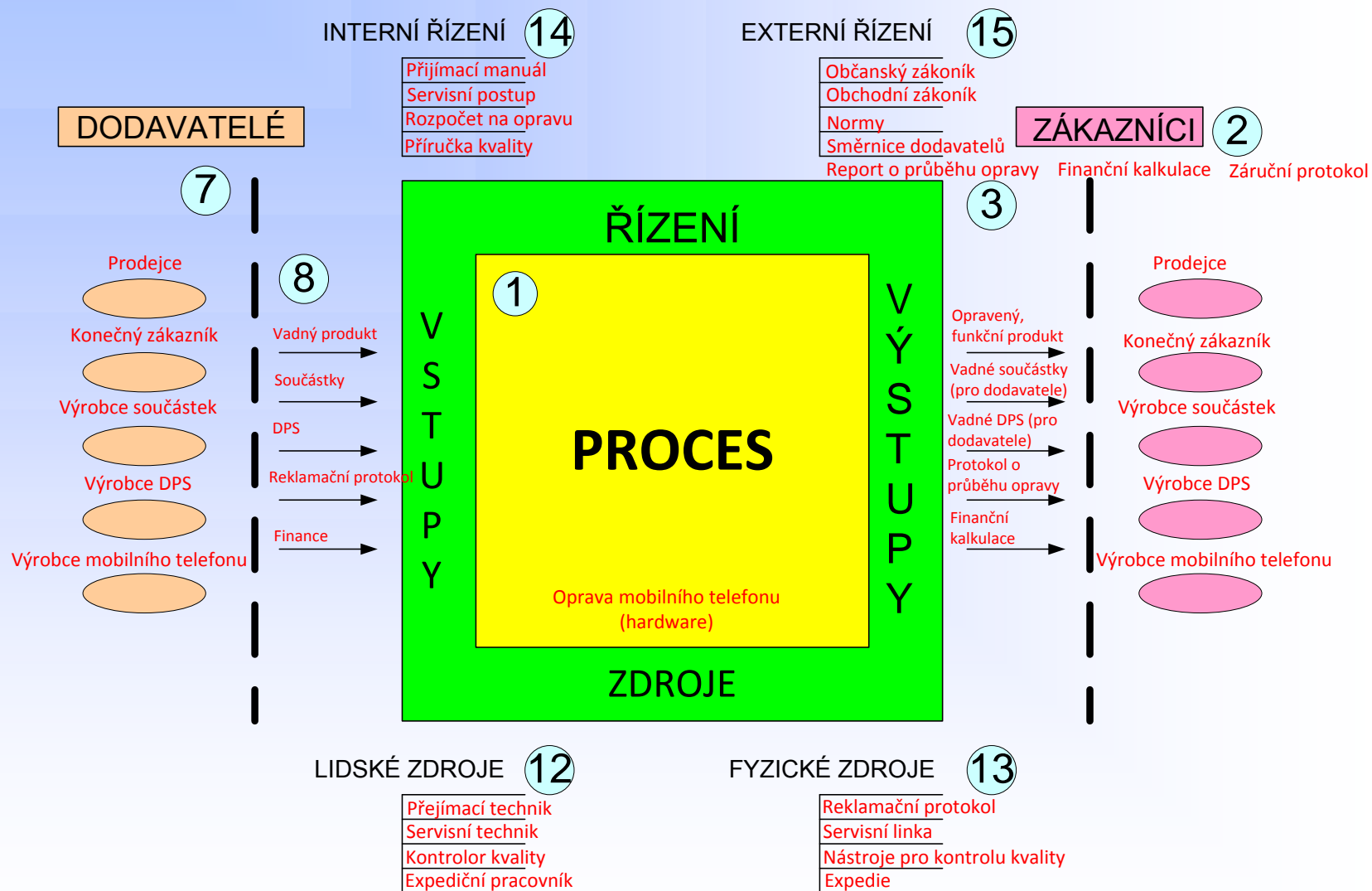


Oprava mobilních telefonů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů





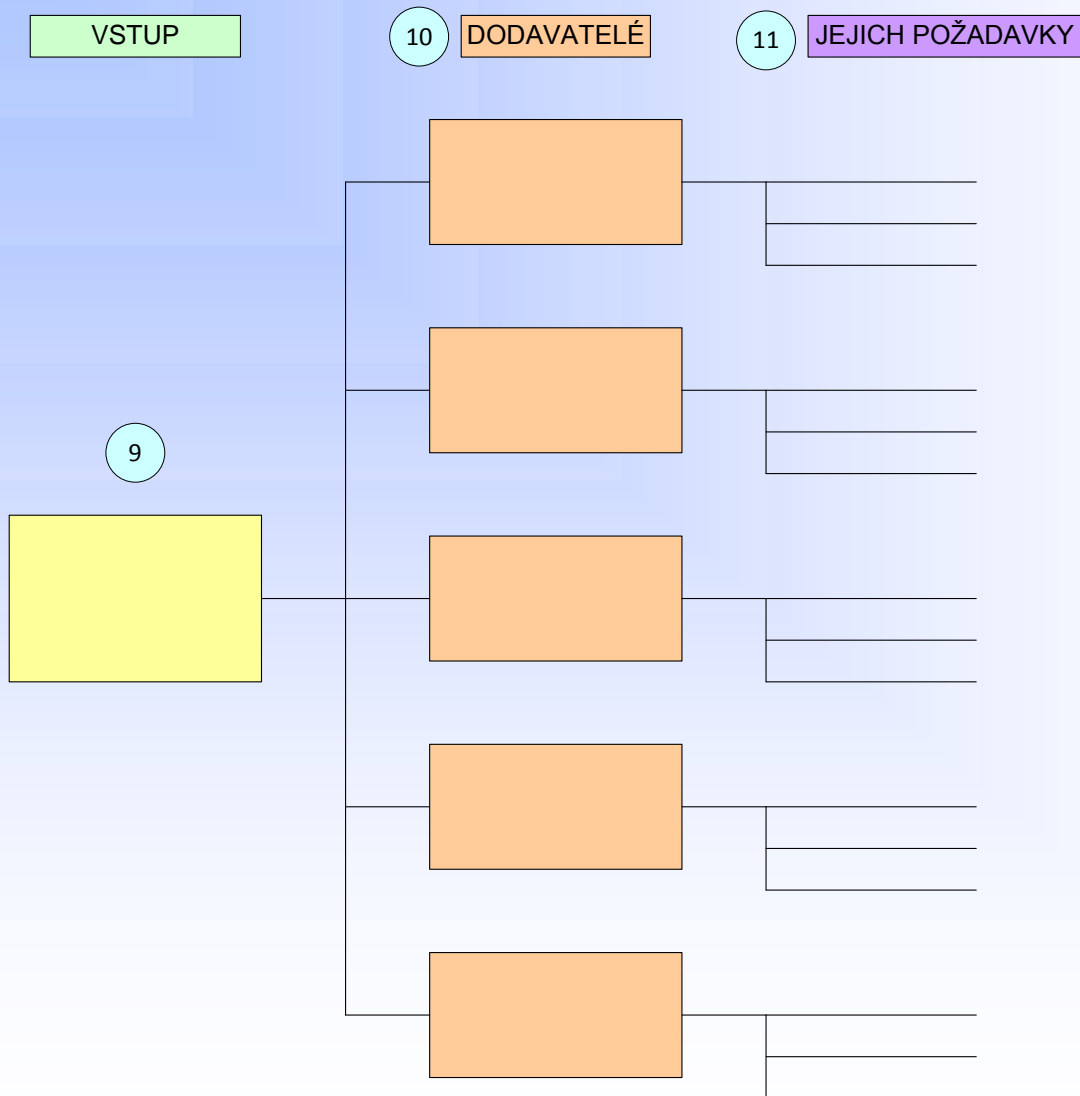
Oprava mobilních telefonů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

KET FEL, ZČU



Oprava mobilních telefonů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

VSTUP

10

DODAVATELÉ

11

JEJICH POŽADAVKY

9

Součástky
(pro opravu)

Dodavatelé
součástek

Dodavatelé
DPS

Výrobce
mobilních
telefonů

Vadné součástky pro analýzu
Protokol o průběhu opravy
Dodržení servisní postup
Dodržení požadavků na kvalitu

Vadné součástky pro analýzu
Protokol o průběhu opravy
Dodržení servisní postup
Dodržení požadavků na kvalitu

Protokol o průběhu opravy
Dodržení servisní postup
Dodržení požadavků na kvalitu
Splnění finančních limitů



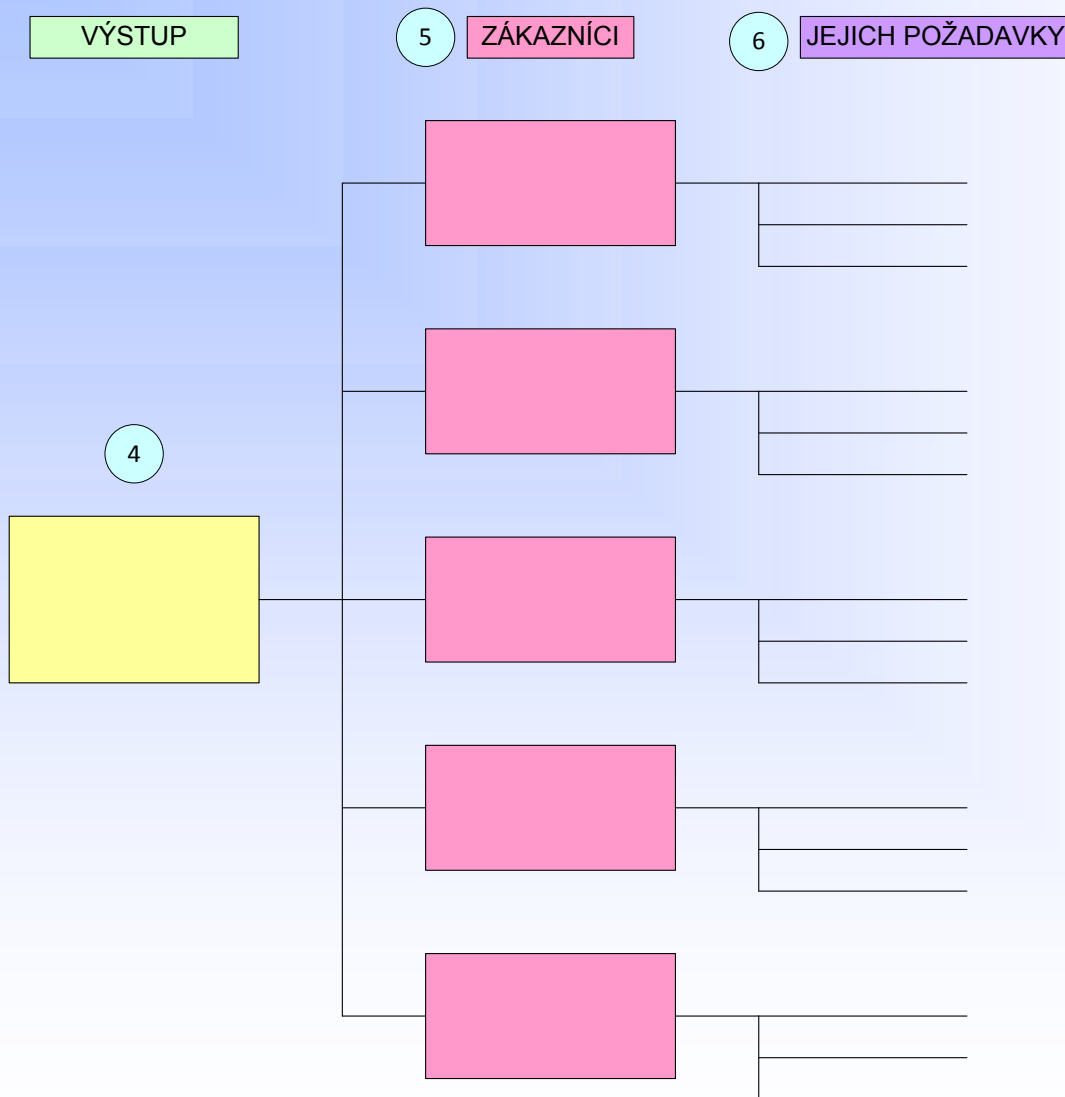
Oprava mobilních telefonů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů

KET FEL, ZČU

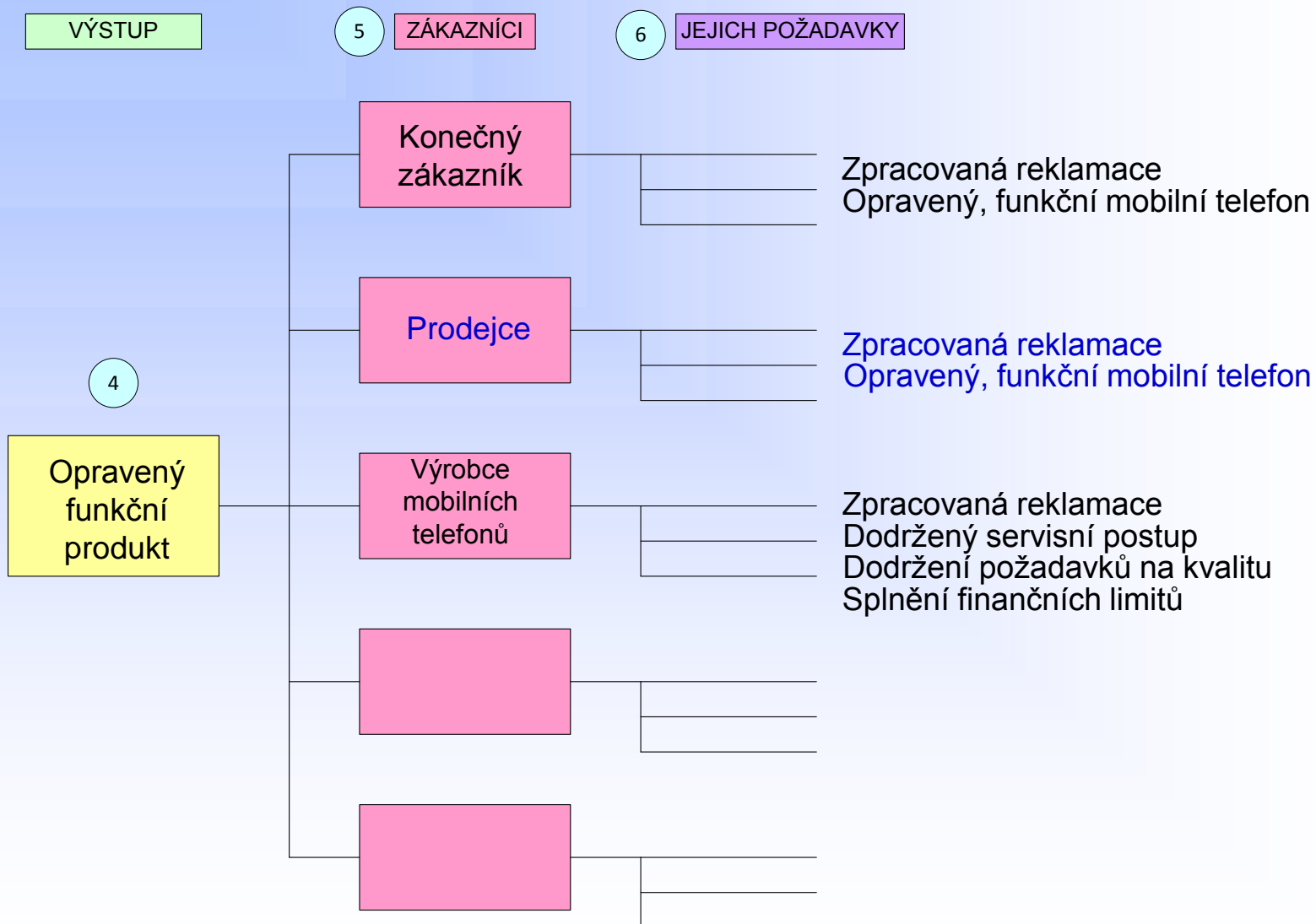


Oprava mobilních telefonů

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů



Samostatný úkol

Procesní řízení

Mapování procesů

Řízení procesů



- 1) Vytvořte v týmu vlastní podrobný popis libovolného procesu.
- 2) K práci využijte připravenou šablonu.
- 3) Vypracovaný úkol odevzdejte na následujícím cvičení.





Nějaké dotazy?





Otázky:

- Jaký je rozdíl mezi projektem a procesem?
- Co je proces?
- Rozdíly mezi funkčním a procesním řízením?
- Vyjmenujte základní rozdělení podnikových procesů.
- K čemu slouží mapování procesů?
- Co všechno znázorňuje procesní mapa?
- Jak se tvoří procesní mapa?