

Az üzleti folyamat leírás fontossága

A folyamat meghatározására különböző szempontok alapján:

- A folyamat egy strukturált, mérhető tevékenységsor, amelynek célja egy speciális termék (vagy szolgáltatás) előállítása adott fogyasztó vagy piac számára.
- A folyamat a munkatevékenységek speciális sorrendje, kezdő és végponttal, világosan meghatározott bemenetekkel és kimenetekkel, idő és térbeli tényezőket figyelembe véve, azaz: a működés struktúrája.
- A folyamatnak van költség- és idővonzata, az eredményének van minősége, és kapcsolódik hozzá fogyasztói megelégedettség.

A folyamatoknak vannak teljesítménymutatói, amik lehetnek közvetlenül mérhetőek:

- idő (állási idő, várakozási idő, gyakoriság),
- minőség (reklamációk, tervezett és tényleges adatok összevetése),
- költség (felhasznált erőforrások, kapacitás ráfordítások),

vagy közvetlenül nem mérhetőek:

- vevői elégedettség
- munkatársi elégedettség.

A folyamatmenedzsment

A folyamat menedzsment a vállalati működés javításának eszköze a folyamatok tudatos irányítása révén. Ezzel az irányítási rendszerrel:

- az üzleti stratégiában történt változásokat azonnal le lehet képezni a működési folyamatokra,
- folyamatosan mérhetőek és elemezhetőek lesznek a folyamatok, így nyomon követhetővé válik a folyamatok átalakításával elérni kívánt célkitűzések teljesülése,
- a folyamatok fejlesztését célzó akciók gyorsan meghatározhatóak és megvalósíthatóak.

A folyamat menedzsment elengedhetetlen feltétele egy jól definiált, minden vállalati terület által ismert és érvényesnek elfogadott folyamat modell!

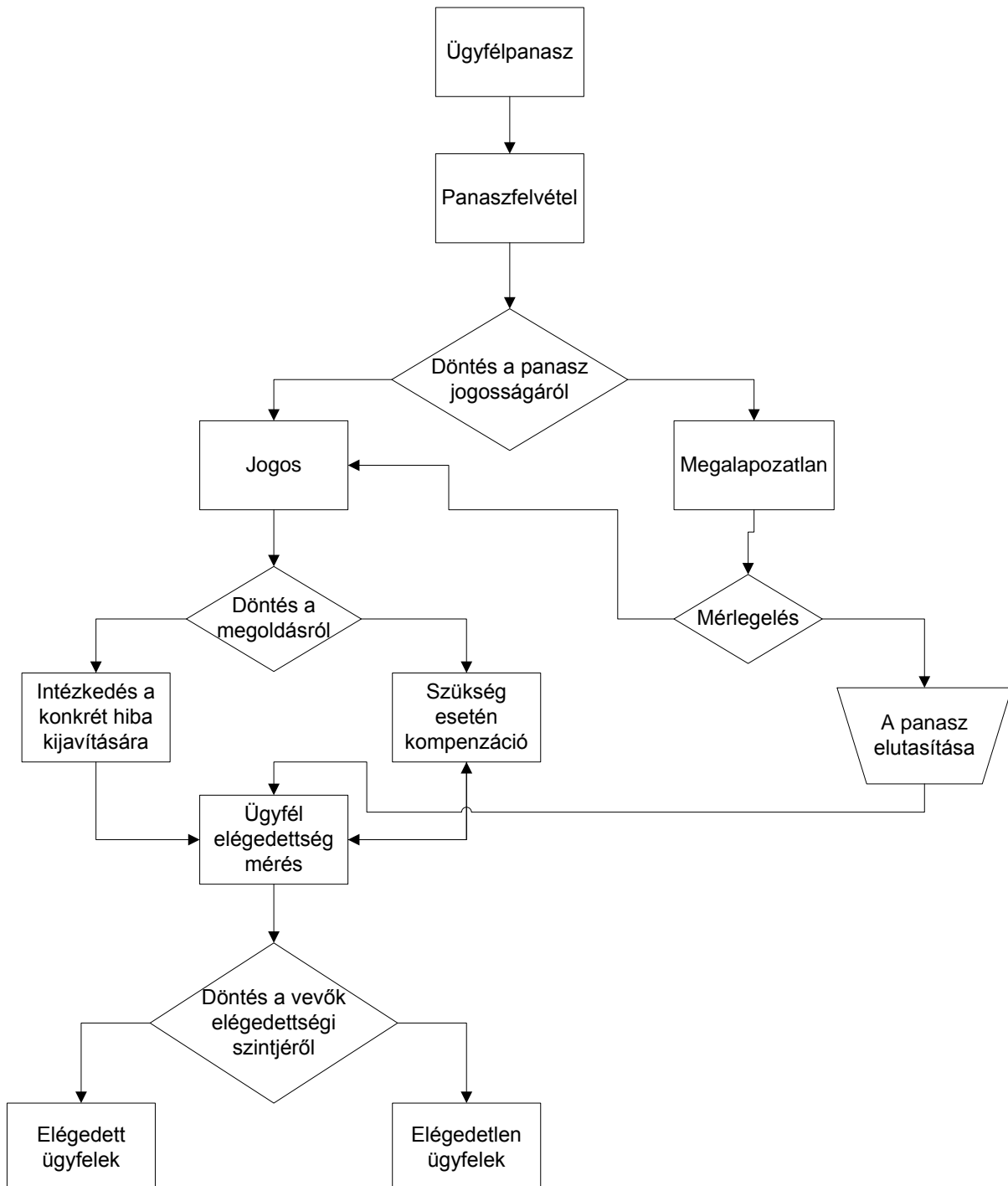
A folyamat menedzsment eszközei:

- a vállalat folyamatainak átvilágítása és elemzése (folyamat-hierarchia felvétele/elkészítése, a folyamat elemzések elvégzése, a költség- és teljesítmény összefüggések),
- folyamat célkitűzések és teljesítménymutatók megfogalmazása és a mérhetőségek kidolgozása,
- a folyamatokhoz kapcsolódóan
 - a szervezet,
 - a felelőségek és
 - a hatáskörök egyértelművé tétele,
- a folyamatszabályozás/öszönzés, azaz a folyamat-kontrolling (ellenőrzés) bevezetése.

Ha üzleti folyamatokról beszélünk, látnunk kell, hogy ez minden vállalatra nézve egyedi és specifikus: különböző termékekkel és szolgáltatásokkal foglalkoznak a cégek. Abban az esetben, ha a fő profilban meg is egyezik két vagy több vállalat, akkor sem biztos, hogy ugyan azok a folyamatok mennek végbe a szervezeten belül.

Mindezen okokat figyelembe véve megpróbáljuk az üzleti folyamat leírását egy olyan részfolyamaton keresztül bemutatni, ami minden vállalat életében szerepet játszhat.

(A folyamat leírásához például a MS Visio program használható.)



A panaszkezelési folyamat után az eredményeket továbbíthatjuk a marketing és minőségbiztosítási osztály felé.