

RANGIRANJE PROCESA

Dragana Stojanović

Beograd, 23.11.2016.

Značaj rangiranja procesa

- Kritični faktor uspeha poboljšanja poslovnih procesa – izbor procesa za poboljšanje (Harrington J., 1991), (Ulis, 1993), (Keen, 1997), (Pande, Neuman, & Cavanagh, 2000), (Page, 2010), (Jae, Byeong, Young, Choon, & Hyungjoon, 2012);
- U literaturi se navode različiti pristupi i kriterijumi selekcije procesa za poboljšanje, koji kao rezultat mogu dati dugačku listu procesa za poboljšanje ili se zasnivaju na 2 kriterijuma;
- Postavlja se pitanje kako odabrati odgovarajući portfolio procesa čije će poboljšanje obezbediti korist za organizaciju, odnosno ostvarenje ciljeva i strategije organizacije, a u skladu sa raspoloživim resursima;
- (Sarkar, 2010) takođe navodi značaj selekcije procesa, jer “loše odabrani projekti se ne završe sa željenim poslovnim rezultatima” i da praktičari najčešće biraju bez razmišljanja projekte, a da zažale tek kasnije kada oni ne daju očekivane rezultate;

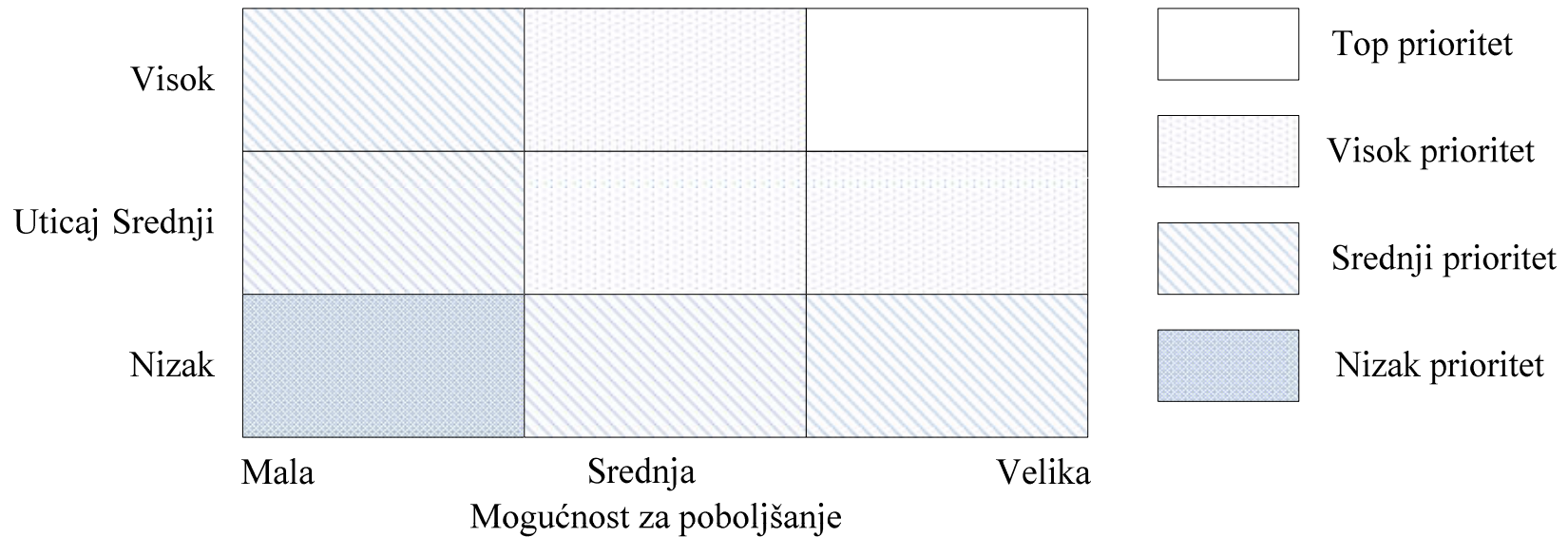
Izazovi kompanija prilikom pokušaja da se prošire inicijative vezane za procese

IZAZOVI	2014	2012
	Broj preduzeća	Broj preduzeća
Viši menadžment nije zainteresovan ili je usmeren na druge aktivnosti	32	8
Menadžment ne želi da investira u ovom momentu	24	11
Imamo više projekata promene procesa koji se takmiče za resurse	19	11
Imali smo projekte vezane za procese koji nisu bili uspešni i menadžment je oprezan	13	0
Menadžment želi ROI koji ne možemo da ostvarimo	7	2
Nema otpora	5	1
Drugo	2	17

Mogući pristupi rangiranju procesa

- Pristup orijentisan na potrošače;
- Pristup “vrućeg dugmeta”;
- Dvofaktorske matrice;
- Prepoznavanje prioriternih, kritičnih i ključnih procesa;
- Analitički pristupi:
 - ROI/Cost benefit analiza;
 - Merenje performansi procesa;
 - Analitički pristup zasnovan na *factor scoring*-u;

Primeri dvofaktorskih matrica



Primeri dvofaktorskih matrica

- Slično tome, preporučuje se i upotreba PICK matrice, koja se često koristi i za uspostavljanje sistema kontinualnih poboljšanja. Radnici na papiru daju predloge poboljšanja različitih procesa, a zatim se svaki predlog stavlja na određenu poziciju u matrici (u određeni kvadrant):
 - P: Possible (Moguće) – mali uticaj, mali stepen teškoće
 - I: Implement (Primeniti) – veliki uticaj, mali stepen teškoće
 - C: Challenge (Izazov) – veliki uticaj, veliki stepen teškoće
 - K: Kill (Ubiti) – mali uticaj, veliki stepen teškoće

		Stepen teškoće realizacije	
		Mali	Veliki
Uticaj na poslovanje	Nizak	Mogući (Possible)	Ubiti (Kill)
	Visok	Primeniti (Implement)	Izazov (Challenge)

Način na koji kompanija bira procese koje će unapređivati

NAČIN NA KOJI KOMPANIJA BIRA PROCESSE KOJE ĆE UNAPREĐIVATI	Broj preduzeća [1]	Procenat [%]
Radi se najviše na promenama procesa kojima menadžment nije zadovoljan	26	28,6
Radi se najviše na promenama procesa kojima korisnici nisu zadovoljni	10	11,0
Analitički pristup ocene procesa po kriterijumima koje je kompanija definisala	12	13,2
Analitički pristup koji se zasniva na merenju performansi procesa	19	20,9
Analitički pristup koji se zasniva na ROI/Cost benefit analizi	5	5,5
Najčešće se biraju procesi gde se uz najmanje napora mogu brzo postići rezultati	10	11,0
Nema formalnog pristupa selekciji procesa koji će se unapređivati	27	29,7
Drugo	0	0,0

KRITERIJUMI ZA RANGIRANJE– (opis kriterijuma – excel)

KRITERIJUMI I OPIS KRITERIJUMA		
Oznaka elementa kriterijuma	Opis stepena	Ocena
A1 Efektivnost procesa	Korisnici su veoma zadovoljni	1
	Korisnici su umereno zadovoljni	2
	Korisnici nisu zadovoljni	3
A2 Kvalitet izlaza	Visok kvalitet izlaza	1
	Srednji kvalitet izlaza	2
	Nizak kvalitet izlaza	3
A3 Uticaj izlaza iz procesa na ciljeve	Mali uticaj	1
	Srednji uticaj	2
	Kritični (suštinski) uticaj	3
B1 Podrška menadžmenta promeni procesa	Menadžment nije zainteresovan za promenu procesa	1
	Menadžment procesa je zainteresovan za promenu, ali ne želi aktivno da učestvuje	2
	Menadžment procesa je zainteresovan i spreman da aktivno učestvuje	3
B2 Podrška izvršioca promeni procesa	Izvršioци nisu zainteresovani za promenu procesa	1
	Izvršioци u procesu su zainteresovan za promenu, ali ne žele aktivno da učestvuju	2
	Izvršioци u procesu su zainteresovani i spremni da aktivno učestvuju	3
C1 Efikasnost procesa	Ostvarena potrošnja resursa ne odstupa od planirane za definisani izlaz	1
	Ostvarena potrošnja resursa odstupa u manjoj meri od planirane za definisani izlaz	2
	Ostvarena potrošnja resursa odstupa u većoj meri od planirane za definisani izlaz	3
C2 Potencijal za smanjenje troškova	Nema potencijala za smanjenje troškova procesa	1
	Postoji umereni potencijal za smanjenje troškova procesa	2
	Potencijal za smanjenje troškova procesa je veliki.	3
C3 Vreme trajanja procesa	Ostvareno vreme trajanja procesa ne odstupa od planiranog za definisani izlaz	1
	Ostvareno vreme trajanja procesa odstupa u manjoj meri od planiranog za definisani izlaz	2
	Ostvareno vreme trajanja procesa odstupa u većoj meri od planiranog za definisani izlaz	3

KRITERIJUMI ZA RANGIRANJE– (opis kriterijuma – excel)

KRITERIJUMI I OPIS KRITERIJUMA		
Oznaka kriterijuma	Opis stepena	Ocena
D1 Merljivost procesa	Nisu definisane mere performansi u procesu	1
	Mere performansi procesa su definisane, ali se ne prate	2
	Mere performansi procesa su definisane, i koriste se za praćenje procesa	3
D2 Složenost procesa	Mala (procesu imaju jednostavne aktivnosti i nisu potrebna dopunska znanja i veštine za izvršenje)	1
	Srednja (procesu imaju manji broj aktivnosti i petlji i potrebna su dopunska znanja i veštine za izvršenje)	2
	Velika (procesu imaju veliki broj aktivnosti i petlji i zahtevaju dopunska znanja)	3
D3 Dokumentovanost procesa	Proces nije definisan, u pitanju je novi proces koji je potrebno dokumentovati	1
	Postoji opšte razumevanje procesa od strane onih koji ga izvršavaju, ali nije formalno propisan	2
	Postoji dokumentacija procesa (dijagram toka, procedura, ...)	3
E1 Trenutno zadovoljstvo menadžmenta izvršenjem procesa	Menadžment je zadovoljan rezultatima/izvršenjem procesa	1
	Menadžment je umereno zadovoljan rezultatima/izvršenjem procesa	2
	Menadžment nije zadovoljan rezultatima/izvršenjem procesa	3
E2 Trenutno zadovoljstvo zaposlenih izvršenjem procesa	Izvršioци su zadovoljni rezultatima/izvršenjem procesa	1
	Izvršioци su umereno zadovoljni rezultatima/izvršenjem procesa	2
	Izvršioци nisu zadovoljni rezultatima/izvršenjem procesa	3
E3 Na koga utiče promena procesa	Pretežno izvršioци učestvuju u izvršenju procesa	1
	Pretežno srednji menadžment učestvuje u izvršenju procesa	2
	Pretežno top menadžment učestvuje u izvršenju procesa	3
E4 Opseg procesa	Proces se u celini izvršava u jednoj OJ (individualni proces)	1
	Proces se u celini izvršava u više OJ koje pripadaju jednoj OJ višeg nivoa (vertikalni proces)	2
	Proces se u celini izvršava kroz više OJ koje pripadaju različitim OJ višeg nivoa (horizontalni proces)	3
E5 Broj zaposlenih uključenih u izvršenje procesa	Nekoliko zaposlenih učestvuje u izvršenju procesa.	1
	Prosečan broj zaposlenih učestvuje u izvršenju procesa	2
	Veliki broj zaposlenih učestvuje u izvršenju procesa	3

KRITERIJUMI ZA RANGIRANJE– uža lista

1. Efektivnost procesa;
2. Kvalitet izlaza iz procesa;
3. Uticaj izlaza iz procesa na ciljeve;
4. Efikasnost procesa;
5. Vreme trajanja procesa;
6. Merljivost procesa;
7. Složenost procesa;
8. Dokumentovanost procesa;
9. Na koga utiče promena procesa;
10. Opseg procesa;
11. Broj zaposlenih uključenih u izvršenje procesa;

SKALE ZA OCENJIVANJE (opis kriterijuma – excel)

Kriterijum	Skala
Efektivnost procesa	1 – Korisnici su veoma zadovoljni; 2 - Korisnici su umereno zadovoljni; 3 - Korisnici nisu zadovoljni;
Kvalitet izlaza iz procesa	1 – visok kvalitet izlaza; 2 – srednji kvalitet izlaza; 3 – nizak kvalitet izlaza;
Uticaj procesa na ciljeve kompanije	1 – mali uticaj; 2 – srednji uticaj; 3 – kritični (suštinski) uticaj;

SKALE ZA OCENJIVANJE (opis kriterijuma – excel)

Kriterijum	Skala
Efikasnost procesa	1 – Ostvarena potrošnja resursa ne odstupa od planirane za definisani izlaz; 2 – Ostvarena potrošnja resursa odstupa u manjoj meri od planirane za definisani izlaz; 3 – Ostvarena potrošnja resursa odstupa u većoj meri od planirane za definisani izlaz;
Vreme trajanja procesa	1 – Ostvareno vreme trajanja procesa ne odstupa od planiranog za definisani izlaz; 2 – Ostvareno vreme trajanja procesa odstupa u manjoj meri od planiranog za definisani izlaz; 3 – Ostvareno vreme trajanja procesa odstupa u većoj meri od planiranog za definisani izlaz;
Merljivost procesa	1 – Nisu definisane mere performansi u procesu; 2 – Mere performansi procesa su definisane, ali se ne prate; 3 – Mere performansi procesa su definisane, i koriste se za praćenje procesa;

SKALE ZA OCENJIVANJE (opis kriterijuma – excel)

Kriterijum	Skala
Složenost procesa	<p>1 – Mala (procesu imaju jednostavne aktivnosti i nisu potrebna dopunska znanja i veštine za izvršenje) ;</p> <p>2 – Srednja (procesu imaju manji broj aktivnosti i petlji i potrebna su dopunska znanja i veštine za izvršenje) ;</p> <p>3 – Velika (procesu imaju veliki broj aktivnosti i petlji i zahtevaju dopunska znanja);</p>
Dokumentovanost procesa	<p>1 – Proces nije definisan, u pitanju je novi proces koji je potrebno dokumentovati;</p> <p>2 – Postoji opšte razumevanje procesa od strane onih koji ga izvršavaju, ali nije formalno propisan;</p> <p>3 – Postoji dokumentacija procesa (dijagram toka, procedura, ...);</p>
Na koga utiče promena procesa	<p>1 - Pretežno izvršiocu učestvuju u izvršenju procesa;</p> <p>2 - Pretežno srednji menadžment učestvuje u izvršenju procesa;</p> <p>3 - Pretežno top menadžment učestvuje u izvršenju procesa;</p>
Opseg procesa	<p>1 – Proces se u celini izvršava u jednoj OJ;</p> <p>2 – Proces se u celini izvršava u više OJ koje pripadaju OJ višeg nivoa;</p> <p>3 – Proces se u celini izvršava kroz više OJ koje pripadaju različitim OJ višeg nivoa;</p>
Broj zaposlenih uključenih u izvršenje procesa	<p>1 – Nekoliko zaposlenih učestvuje u izvršenju procesa;</p> <p>2 – Prosečan broj zaposlenih učestvuje u izvršenju procesa;</p> <p>3 – Veliki broj zaposlenih učestvuje u izvršenju procesa;</p>

Matrica uticaja procesa na ciljeve kompanije

UTICAJ PROCESA NA ISPUNJENJE CILJEVA							
0 - nema uticaja na cilj;	0.0 - 0.9	mali uticaj	1				
1 - posredno utiče na cilj – izlaz iz posmatranog procesa predstavlja ulaz u proces koji direktno utiče na cilj;	1.0 - 1.5	srednji uticaj	2				
2- direktno utiče na cilj;	1.6 - 2.0	veliki uticaj	3				
Težinski koeficijenti	0.315399	0.31539889	0.044527	0.283859	0.040816		
	Cilj 1	Cilj2	Cilj 3	Cilj 4	Cilj 5	UKUPNO	VREDNOST
Proces 1	0	0	1	1	1	0.369202	1
Proces 2	0	1	0	1	2	0.680891	1
Proces 3	1	0	0	1	1	0.640074	1
Proces 4	0	1	2	2	1	1.012987	2
Proces 5	0	2	1	0	2	0.756957	1
Proces 6	2	1	0	1	2	1.311688	2
Proces 7	2	0	1	2	1	1.283859	2
Proces 8	2	1	1	0	0	0.990724	2
Proces 9	1	2	1	3	3	1.96475	3
Proces 10	1	1	2	1	2	1.085343	2

