

UPRAVLJANJE PROCESIMA

Master studije

UPRAVLJANJE PROCESIMA

- Misija Svrha postojanja
- Vizija Šta želi da bude?
- Strategija Kako?
- Ciljevi(merlj.) Šta ostvariti?
- Kritični faktori uspeha Na šta se usredsrediti?
CFS(Critical Success Factors)
- Ključni indikatori performansi Šta nam pokazuje
KPI(Key Performance Indicators) kako radimo?
- P R O C E S I Šta
(Akcije,inicijative) radimo?

●

KPI → Iu

- metrike koje se mogu kvantificirati,
- reflektuju(odslikavaju)performanse organizacije (poslovnog sistema) pri dostizanju merljivih ciljeva,
- od njihovog izbora zavisi uspeh menadžment programa,
- pogrešan izbor dovodi do loših rezultata,
- svi indikatori su metrike,
- sve metrike nisu indikatori,
- oni su “mehanizam” za merenje nivoa ostvarenja ciljeva poslovnog sistema,...

KPI → Iu

KAKO IH PREPOZNATI?

KVALITET PROCESA???

UPRAVLJANJE PROCESIMA

ODREĐIVANJE INDIKATORA
USPEŠNOSTI PROCESA

INFORMATIČKI ASPEKT

VLASNIK PROCESA

VLASNIK PROCESA TREBA DA, SA GLAVNIM (VODE IM...) ADMINISTRATOROM I.S., REDOVNO AŽURIRA PODATKE U ODGOVARAJU EM PROGRAMSKOM MODULU SVOG PROCESA

MODUL

KAKO IZGLEDA PRVA STRANA TOG
MODULA?

MODUL

INDIKATORI USPEŠNOSTI PROCESA

Vlasnik: _____

Za svaki lu ure uju se rubrike za:

- ciljeve koje podržava,
- referentne veli ine,
- na in merenja,

MODUL

- evidencije,
- statistiku,
- grafiku (funkcije,histogrami,...),
- izlaz (komanda za izlaz iz aplikacije).

MODUL

KAKO SE RADI?

UNOS I OBRADA PODATAKA

- EVIDENCIJA I STATISTIKA SE MOGU SPOJITI (ako je evidencija povezana sa sistemom)
- STATISTIKA SE POPUNJAVA TEK KADA SE PRIKUPI DOVOLJNO PODATAKA (ankete, odvojene kontrole i merenja,...)

UNOS I OBRADA PODATAKA

U statistici se daje POLAZNO, PO ETNO stanje, odnosno ono koje je prvo utvrđeno (izmereno).

PO ETNO STANJE

Obrazac po etnog stanja zavisi od:

- vrste procesa,
- parametara ili velicina koje određuju lu,
- perioda merenja i evidentiranja.

REFERENTNE VELIČINE

Najčešće referentne veličine su:

- PLAN,
- OSTVARENJE U PRETHODNOM PERIODU (samopoređenje),
- EKSTREMNE VREDNOSTI,
- OSTVARENJE KONKURENCIJE