



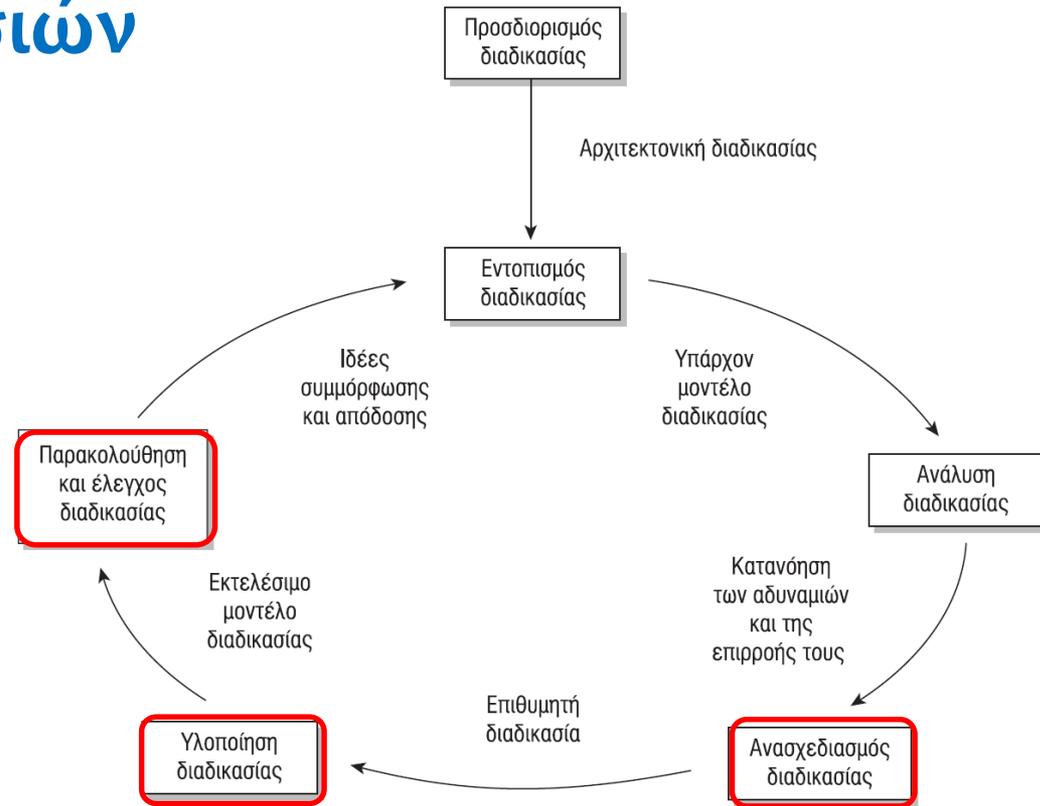
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)



Ανασχεδιασμός, Υλοποίηση, Παρακολούθηση και Έλεγχος Διεργασιών



Στα τρία τελευταία στάδια, πραγματοποιείται ο ανασχεδιασμός, η υλοποίηση, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των διεργασιών.

Ανασχεδιασμός Διεργασίας

Ο ανασχεδιασμός των διεργασιών αναφέρεται στην **αναθεώρηση** και την **αναδιοργάνωσή** τους, με στόχο να αποδίδουν καλύτερα.

Αν μια διεργασία είχε εξ αρχής σχεδιαστεί σωστά, γιατί να την ανασχεδιάσουμε;

Ανασχεδιασμός Διεργασίας

Ο ανασχεδιασμός των διεργασιών αναφέρεται στην **αναθεώρηση** και την **αναδιοργάνωσή** τους, με στόχο να αποδίδουν καλύτερα.

Αν μια διεργασία είχε εξ αρχής σχεδιαστεί σωστά, γιατί να την ανασχεδιάσουμε;

- Μπορεί στην εξέλιξη της ζωής της να έχει γίνει αχρείαστα περίπλοκη (και να υλοποιείται ως έχει από συνήθεια).
- Μπορεί να έχει αλλάξει το περιβάλλον μέσα στο οποίο υλοποιείται (και να χρειάζεται προσαρμογή).

Ανασχεδιασμός Διεργασίας

Κάθε αλλαγή, μικρή ή μεγάλη, σε μια υφιστάμενη διεργασία μπορεί να οριστεί ως ανασχεδιασμός. Οι αλλαγές μπορεί να αφορούν:

Ανασχεδιασμός Διεργασίας

Κάθε αλλαγή, μικρή ή μεγάλη, σε μια υφιστάμενη διεργασία μπορεί να οριστεί ως ανασχεδιασμός.

Οι αλλαγές μπορεί να αφορούν:

- Τους εσωτερικούς ή εξωτερικούς πελάτες.
- Τα γεγονότα και τις δραστηριότητες.
- Τον τρόπο εκτέλεσης (ροή).
- Την οργάνωση (ανθρώπινοι πόροι).
- Τις πληροφορίες.
- Την τεχνολογία.

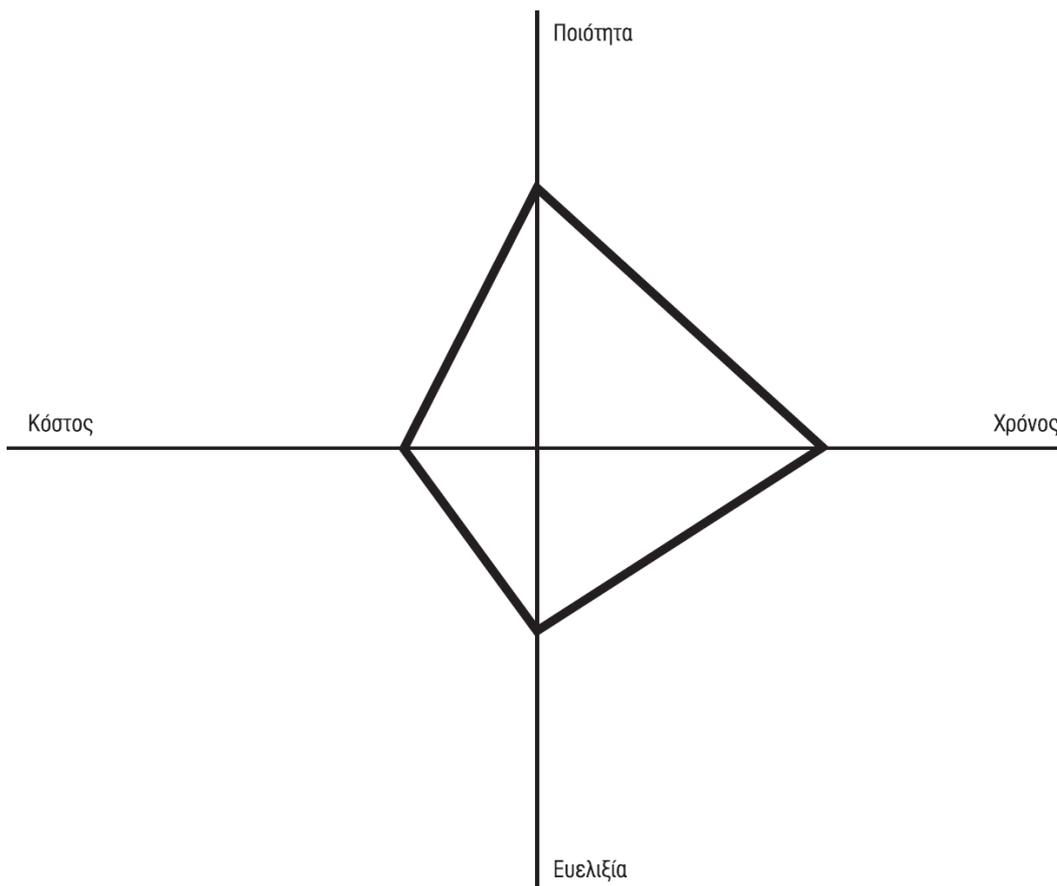
Ανασχεδιασμός Διεργασίας

Με τον ανασχεδιασμό πετυχαίνουμε:

- Μείωση του **χρόνου** που απαιτείται για τη διαχείριση μιας διεργασίας.
- Μείωση του απαιτούμενου **κόστους** εκτέλεσης μιας διεργασίας.
- Βελτίωση της **ποιότητας** της υπηρεσίας/προϊόντος που προσφέρεται.
- Αύξηση της ικανότητας της διεργασίας να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες (**ευελιξία**).

Ανασχεδιασμός Διεργασίας

Το Τετράγωνο του Διαβόλου



Ανασχεδιασμός Διεργασίας

Μέθοδοι ανασχεδιασμού:

- **Ριζικός ανασχεδιασμός** : Καταργεί την υφιστάμενη διεργασία. Ξεκινά το σχεδιασμό νέας από το μηδέν. Στοχεύει σε ένα ριζικά διαφορετικό αποτέλεσμα
- **Σταδιακός ανασχεδιασμός**: Ξεκινά το σχεδιασμό από την υφιστάμενη διεργασία και προσπαθεί να τη βελτιώσει σταδιακά.
- **Μοντέλο αναφοράς**: Ξεκινά το σχεδιασμό από ένα πρότυπο (βέλτιστη πρακτική) μιας τυποποιημένης διεργασίας.

Αυτοματοποίηση Διεργασίας

Η αυτοματοποίηση μπορεί να αφορά ολόκληρη τη διεργασία ή οποιοδήποτε επιμέρους τμήμα της.

Παραδείγματα:

- Έλεγχος διαθεσιμότητας αποθεμάτων.
- Email επιβεβαίωσης παραγγελίας.
- Τηλεφωνική έρευνα ικανοποίησης πελατών.

Αυτοματοποίηση Διεργασίας

Για την αυτοματοποίηση διεργασιών χρησιμοποιούνται Πληροφοριακά Συστήματα, όπως:

- Συστήματα Διοίκησης Επιχειρησιακών Διεργασιών (Business Process Management Systems - BPM).
- Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management - CRM).
- Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP).

Παρακολούθηση και Έλεγχος

Κατά την εκτέλεση μιας διεργασίας παράγονται **δεδομένα** (πχ. πωλήσεις, παράπονα, τηλεφωνικές κλήσεις, αριθμός επισκέψεων σε website, κλπ.).

Αυτά τα δεδομένα αποθηκεύονται ως **αρχεία καταγραφής γεγονότων**, που καλύπτουν το τι έχει συντελεστεί, πότε, που, και από ποιον.

Το κύριο ζητούμενο της εξόρυξης αυτών των δεδομένων είναι η **ευφυής χρήση** τους.

Παρακολούθηση και Έλεγχος

Τα αρχεία καταγραφής γεγονότων χρησιμοποιούνται ως εισροές σε δύο διαφορετικούς μηχανισμούς:

- **Έλεγχος Διεργασίας:** Περιλαμβάνει μετρήσεις επί της εκροής της διεργασίας και εξετάζει τη συμμόρφωσή της με τους προκαθορισμένους λειτουργικούς στόχους της.
- **Παρακολούθηση Διεργασίας:** Περιλαμβάνει τη συνδυαστική παρακολούθηση διαφόρων παραμέτρων της διεργασίας (σε συνεχή βάση) με στόχο τον έγκαιρο εντοπισμό προβλημάτων.