
Dojrzałość procesowa polskich organizacji

Łukasz Tartanus – PROCESOWCY.PL
Katarzyna Szoltys – Carrywater Group S.A.

BPM – efektywne zarządzanie procesami biznesowymi
Warszawa, 28/11/2012



Raport *Dobre praktyki we wdrażaniu koncepcji BPM* przygotowany przez zespół PROCESOWCY.PL oraz Carrywater Group S.A.

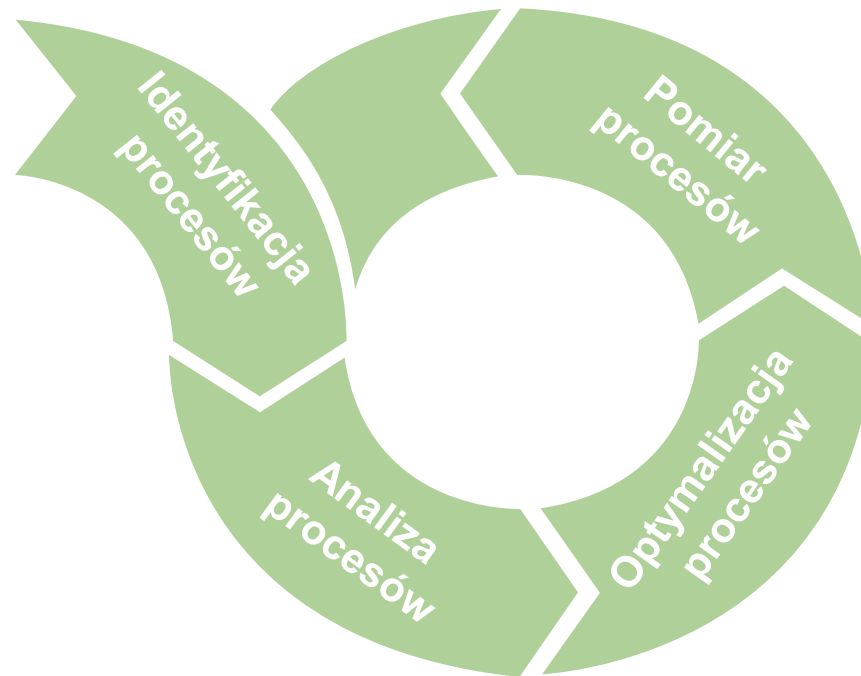
oraz
trwające badanie dojrzałości
procesowej polskich organizacji

PROCESOWCY.PL

wszystko o zarządzaniu
procesami biznesowymi



Koncepcja BPM



Dojrzałość procesowa

2010 2012 – wstępne wyniki

Procesy mierzone i zarządzane

12%

14%

Procesy zdefiniowane, mierzone, niezarządzane

38%

47%

Procesy powtarzalne, zdefiniowane, udokumentowane, niemierzone

29%

26%

Procesy powtarzalne, nieudokumentowane

17%

11%

Procesy przypadkowe

4%

2%

Dojrzałość procesowa – główne problemy

źle zdefiniowane
właścicielstwo
procesów

źle zdefiniowane
cele procesów

źle zdefiniowane
mierniki
procesów

brak architektury
procesów

źle
zaprojektowana
komunikacja

konflikt z IT

Właścicielstwo procesów

53%

Odsetek organizacji bez
Właścicieli i Ekspertów
poszczególnych procesów

DOBRE PRAKTYKI:

- Zdefiniuj role
- Zadbaj o zrozumienie ról
- Spozycjonuj role w organizacji
- Sformalizuj role
- Zaangażuj ściśle kierownictwo do obsady ról
- Zadbaj o poprawne zdefiniowanie celów personalnych
- Przeprowadź szkolenia
- Zadbaj o odpowiednią komunikację dot. ról w organizacji

34%

Tyle spośród organizacji mających zdefiniowane procesy nie określiło celów procesów

DOBRE PRAKTYKI:

- Potwierdź ze ścisłym kierownictwem cele strategiczne
- Powiąż drzewo celów z architekturą procesów
- Definiuj cele procesów wg podejścia TOP-DOWN
- Zadbaj o powiązanie celów procesów z celami personalnymi
- Zadbaj o mierzalność celów
- Zaplanuj cykliczną weryfikację aktualności celów

12%

Tyle spośród organizacji mających zdefiniowane procesy nie posiada mierników procesów

DOBRE PRAKTYKI:

- Zdefiniuj mierniki w oparciu o cele procesów
- Zweryfikuj dostępność danych pomiarowych
- Zachowaj logikę drzewa celów podczas tworzenia struktury mierników
- Zadbaj o możliwość agregowania i dekomponowania wyników
- Zdefiniuj zasady pomiaru i raportowania wyników
- Zaplanuj cykliczną weryfikację aktualności mierników

Architektura procesów

43%

Tyle spośród organizacji mających zdefiniowane procesy nie posiada architektury procesów

DOBRE PRAKTYKI:

- Zadbaj o wyrównanie wiedzy na temat architektury procesów
- Zidentyfikuj i pogrupuj procesy strategiczne ze ścisłym kierownictwem
- Zidentyfikuj procesy na niższych poziomach z powołanymi Właścicielami Procesów strategicznych
- Zdefiniuj punkty styku między procesami
- Sformalizuj i zakomunikuj opracowaną architekturę
- Uruchom system pomiarowy sprzężony z architekturą

Komunikacja dotycząca procesów

28%

Tyle spośród organizacji mających zdefiniowane procesy publikuje dokumentację procesową

DOBRE PRAKTYKI:

- Zaplanuj komunikację dot. procesów
- Wybierz narzędzie do publikacji i komunikacji
- Zadbaj o odpowiedni poziom wykorzystania narzędzi
- Publikuj wyniki pomiarów w ramach repozytorium procesowego
- Prowadź aktualizacje dokumentacji w ramach przeglądów procesów

37%

Tyle spośród organizacji mających zdefiniowane procesy przyznaje, że identyfikacja procesów zainicjowana była w ramach projektów IT

DOBRE PRAKTYKI:

- Zadbaj o to, aby to procesy biznesowe powinny kształtować narzędzia je wspierające, a nie na odwrót
- Traktuj IT jako jeden z obszarów, w ramach którego również powinny zostać zdefiniowane i monitorowane procesy biznesowe
- Wykorzystaj moment definiowania procesów w obszarze IT do opracowania modelu IT Governance w Twojej organizacji

PYTANIA?

Łukasz Tartanus

lukasz.tartanus@procesowcy.pl

tel. +48 608.612.431

Katarzyna Szoltys

katarzyna.szoltys@carrywater.com

tel. +48 515.065.091