

Prosessien piirtämisestä laajaan ja tehokkaaseen hyödyntämiseen

Prosessien hallintamalli (Process Management Framework) on organisaation tapa hallita prosessejaan. Se kuvaa organisaation prosessiarkkitehtuurin, prosessien riippuvuuden toisistaan ja luo yhtenäisen mallinnustavan kaikille prosessikuvauksille. Mallia rakennettaessa päätetään myös prosessikuvausten dokumentoinnin toteutus ja kuvausten katselmuskäytännöt. Näin organisaatio hallitsee aidosti prosessejaan. QPR tarjoaa kiinteähintaisena asiantuntijaprojektina nopean, helpon ja tehokkaan keinon prosessien hallintamallin rakentamiseksi. Projektin toteuttaminen ei edellytä, että asiakas käyttää QPR-ohjelmistoja.

Organisaation prosessien hallintamallista saama hyöty syntyy säästetystä sisäisestä työajasta. Malli on tehokas keino välttää hukkatyö ja varmistaa, että tehtyjä prosessikuvauksia kyetään aidosti ja laajasti hyödyntämään heti alusta alkaen.

Laatikoiden piirtämisestä systemaattiseen prosessien kehittämiseen

Jo pienessä tai keskikokoisessa organisaatiossa saattaa olla kymmenittäin yksittäisiä prosessikuvauksia. Irrallaan toisistaan ne eivät vielä kerro, miten prosessit linkittyvät kokonaisuudeksi, mitkä ovat niiden väliset rajapinnat tai kriittiset kohdat. Kyvyttömyys nähdä kokonaisuutta voi myös johtaa osaoptimointiin.

Prosessien hallintamallin avulla organisaatio siirtyy laatikoiden piirtämisestä systemaattiseen prosessien kehittämiseen. Yhtenäisen mallinnustavan ansiosta kaikki organisaation jäsenet osaavat lukea prosessikuvauksia samalla tavalla ja pääsevät hyödyntämään niitä.

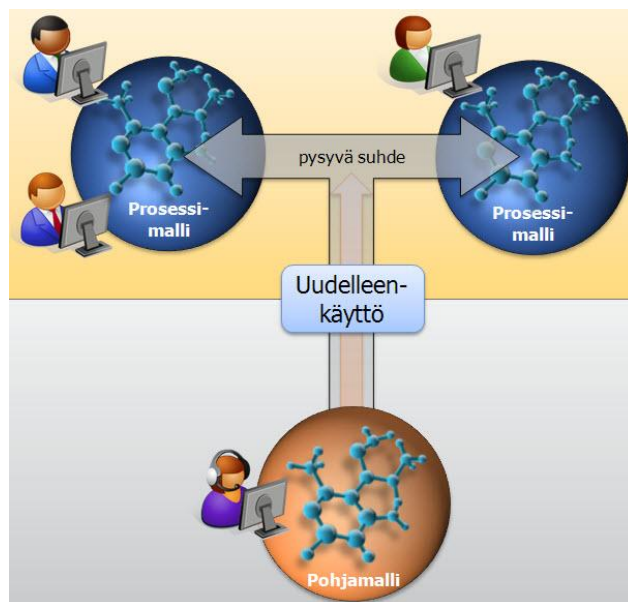
Selkeä prosessien johtamismallin puutteesta kertova hälytysmerkki on, että henkilö, jonka tulisi osata käyttää prosessikuvauksia, ei niitä käytä tai osaa käyttää niitä. Hän voi myös kokea kuvaukset vaikeiksi ja ylipäättänsä hyödyttömiksi.

Toinen selkeä varoitusmerkki on, että organisaatiossa on käytössä keskenään hyvin erilaisia prosessikuvauksia tai tapoja hyödyntää niitä. Tämän johdosta joistakin prosessikuvauksista saadaan suuria hyötyjä irti, mutta toisista ei lainkaan. Prosessikuvauksensa kanssa eksyksiin joutuneelle organisaatiolle on usein helpotus ymmärtää, että tehty työ ja käytetyt resurssit eivät ole menneet hukkaan. Prosessien hallintamallin avulla asiat voidaan korjata.

Varmista prosessien hallintamenettelyn synty ja tehokas käyttö

Prosessien hallintamalli määrittelee seuraavat asiat:

1. **Prosessiarkkitehtuuri ja prosessien rajapinnat.** Yleisin tapa on piirtää prosessikartta vastamaan organisaation rakennetta. Näin on helppo tarkastella prosessikarttaa organisaatiohierarkian mukaisesti. Lähestymistavalle voidaan luoda muita rinnakkaisia tapoja auttamaan mahdollisimman useaa löytämään etsimänsä prosessin. Organisaatiomallin asemasta voidaan käyttää esimerkiksi toimitusketjua.



Prosessiarkkitehtuuriin ja rajapintoihin liittyen määritellään lisäksi suositukset prosessien hallinnan käytännön toteutukselle. Ratkaistavia kysymyksiä ovat esimerkiksi, mitkä ovat hallittavat prosessikokonaisuudet, kuka saa tehdä muutoksia ja mitkä ovat prosessikuvausten väliset riippuvuudet.

2. **Mallinnusohje eli notaatio.** Prosessin mallinnusohjeessa määritellään prosessikuvausten ulkonäköön vaikuttavat asiat. Näitä ovat esimerkiksi käytettävien prosessitasojen määrä, millaisilla symboleilla asioita kuvataan sekä prosessitasoihin ja -symboleihin liitettävät taustatiedot. Mallinnusohjeessa sovitaan myös prosessikuvaukseen liittyvät dokumentinhallinta-asiat, kuten mitä ja millaisia dokumentteja kuvauksiin liitetään tai koska uudet dokumenttiversiot tulee liittää. Näin varmistetaan, että kaikista kuvauksista löytyvät samantasoisesti dokumentit.
3. **Prosessien hallinta.** Ajan myötä prosessikuvauksista syntyy erilaisten muutosten johdosta uusia versioita. Prosessin hyödyntäminen edellyttää prosessiversioiden hallintaa. Esimerkiksi reklamaatiotilanteessa on tärkeää tietää millaisella prosessilla tuote on aikoinaan tehty.

Onnistuneeseen versiohallintaan liittyen on aina määriteltävä kenellä on oikeus tehdä muutoksia prosessikuvauksiin ja miten tiedotetaan prosessin muuttumisesta. Prosessien tuleva kehittäminen varmistetaan sopimalla, miten prosessien kehittämisediat kirjataan ja käsitellään.

4. **Prosessikuvausten käyttöönotto ja kommunikointi** ovat kaikkein tärkeimmät edellytykset onnistuneelle prosessien johtamiselle. Ennen prosessikuvausten viestimistä ja käyttöönottoa on varmistettava, että niiden taso on riittävä. Organisaatiolle on myös varattava riittävästi aikaa oppia aidosti hyödyntämään prosessijärjestelmää jokapäiväisessä työssään.

Tärkeä aloittavalle ja jo kokeneelle prosessikuvaajalle

Tarve prosessien hallintamallille on toimiala- ja organisaatioriippumaton. Se on myös yhtä tärkeä ensimmäisiä prosessikuvaajia aloittavalle kuin niitä jo pidempään tehneelle organisaatiolle.

Poikkeuksetta kaikki organisaatiot kokevat prosessiensa kuvaamisen tärkeäksi. Liikkeellelähdyssä ei kuitenkaan aina osata vielä ajatella kuvausten laajaa jatkohyödyntämistä tulevaisuudessa.

Organisaatiolle, joka ei ole vielä kuvannut prosessejaan on tärkeää käydä hallintamalli läpi ennen työn aloittamista. Näin kuvauksista saadaan heti halutunlaiset ja yhtenevät. Muutoin tehtävät kuvaukset eroavat toisistaan, eivätkä yksittäiset henkilöt ymmärrä toistensa tekemiä kuvauksia.

Organisaation kokoluokan kasvaessa myös kysymykset monimutkaistuvat. Esimerkiksi kuvaustapoja saattaa kehittyä useita. Myös tarpeet prosessien kuvaamiselle voivat eriytyä. Prosessien hallintamallin tuomat hyödyt ovat sitä suuremmat, mitä suurempaa ja monimuotoisempaa organisaation toiminta on. Vaikka organisaatiossa on useita hyvinkin erilaisia toimialoja, löytyy aina myös yhteistä. Esimerkiksi jokaisella toimialalla on asiakkaansa ja työtehtävät edellyttävät pätevyysien määrittelemistä.

Yhdessä asiakkaan kanssa kiinteähintaisena projektina

QPR:n prosessijohtamisen ja suorituskyvyn ohjelmistoja käyttää yli 1 500 asiakasta eri puolilla maailmaa. Heidän ansiostaan QPR:llä on runsaasti valmiita suosituksia prosessien johtamismallin toteuttamiseksi.

Yksikään organisaatio ei tunnetusti ole samanlainen kuin toinen. Tämän johdosta yhden organisaation parhaat käytännöt eivät sovi suoraan toiseen organisaation. Prosessien hallintamallia rakennettaessa prosessikuvauskäytännöistä muodostetaan asiakkaalle parhaiten sopiva kokonaisuus

QPR toteuttaa prosessien hallintamallin tarjouksen perustuvana kiinteähintaisena projektina. Projektin keskimääräinen kesto on organisaation koosta riippuen 4–10 työpäivää. Niistä osa tehdään asiakkaan luona. Projektin aikana organisaation prosessien johtamismalli dokumentoidaan ja tehdään sitä koskevat ohjeet.

Projektin alussa sovitaan asiakkaan kanssa prosessien hallintamallin pelisäännöt. Tämän jälkeen asiakkaan ydinjoukko koulutetaan käyttämään mallia kuvaamalla yksi prosessi johtamismallin avulla. Samalla voidaan vielä tehdä tarvittavat tarkennukset mallin sääntöihin. Työn lopputulemana asiakas saa konkreettisen dokumentaation, jota voi käyttää myös sisäisessä koulutuksessaan.

Prosessien hallintamallin suunnittelu edellyttää asiakkaalta pienen kuvaustyöhön osallistuvan ydinjoukon osallistumista. QPR vastaa työn ja mallin dokumentoinnista. Rakentamisvaiheen jälkeen prosessien hallintamalli ei vaadi organisaatiolta ylimääräisiä resursseja tai ajankäyttöä.

Haluatko varmistaa prosessienne heti tehokkaan ja laajan käytön?

Autamme sinua varmistamaan prosessikuvausten tehokkaan ja laajan käytön koko organisaatiossanne. Ota yhteyttä ja kerromme mielellämme lisää:

Leo Heinonen, puhelin 040 829 4780

Maija Erkheikki, puhelin 040 593 3644

Sähköposti: etunimi.sukunimi@qpr.com

QPR Software Oyj

QPR Software Oyj (NASDAQ OMX: QPR1V) on kansainvälinen, arvostettu prosessien kehittämisen ja laadun hallinnan ohjelmistoratkaisujen ja -palvelujen toimittaja. QPR:n missio on auttaa ihmisiä ja työyhteisöjä kehittämään toimintaprosessejaan ja saavuttamaan päämääränsä.

QPR-ohjelmistoja käyttää yli 1 500 organisaatiota ympäri maailman ja ne on käännetty yli 20 kielelle. Vuonna 1991 perustetun QPR:n pääkonttori on Helsingissä. QPR palvelee asiakkaitaan Suomessa kokonaisvaltaisena ratkaisutoimittajana ja maailmanlaajuisesti ohjelmistotoimittajana yli 50 maassa paikallisten yhteistyökumppaneidensa kanssa.

Lisätietoja: www.qpr.fi