

İş Süreçlerinde Kayıp Yönetim Modeli: Tanımla, Analiz Et, Yalınlaştır, Sürekliliğini Sağla

(Yalın Akademi işbirliğiyle)

Kurumların belirlediği hedefler doğrultusunda; mevcut ve potansiyel müşterilerde değer yaratmak için belirli bir sırada ve öngörülen standartlar içinde gerçekleştirilen aktivite ve işlemler bütününe süreç olarak tanımlıyoruz.

İş süreçleri yönetimi (BPM) ise, bir kurumun tüm fonksiyonlarının müşterilerin istekleri ve ihtiyaçlarına hizalanmasına odaklanan bir yönetim yaklaşımıdır.

Yıllar içinde gelişmekte olan kurumlar; süreçlerini daha iyi yönetmek adına yenilik, esneklik ve teknoloji ile entegre etmek için çabalarken, iş etkinliğini ve verimliliğini destekleyen bütünsel bir yönetim yaklaşımına ihtiyaç duyarlar.

Bu aşamada karşılaşılan en büyük zorluk; değişen müşteriler, müşteri ihtiyaçları, süreç girdileri ve kaynaklar için karar verme ve iyileştirme modellerinin üretim dışı süreçlere entegre edilememesidir.

Bu nedenle iş süreçlerinde iyileştirme ihtiyacını tetikleme üretim süreçlerine nispeten daha zor olmaktadır.

Dolayısıyla operasyonel mükemmellik modelinin gelişmeye açık yanı, iş süreçleri iyileştirme yaklaşımlarında yaşanan bu zorluktur.

Bu kapsamda İş Süreçleri Kayıp Yönetim Modeli bize kurumumuzda tanımlanmış herhangi bir olgunluktaki iş süreci için sorgulamamız gereken temel süreç yapıtaşlarını incelememize ve iyileştirmemize olanak sağlar.

İş Süreçleri Kayıp yönetim Modeli dört ana fazda yürütülür;

- Tanımla
- Analiz Et
- Yalınlaştır
- Sürekliliği Sağla

Bu model ve araç seti içerisindeki adımlar:

- Kayıpları ve riskleri tanımlamamızı,
- İyileştirmeye açık alanları belirleme ve önceliklendirmemizi,
- İyileştirme araçlarını kullanarak daha verimli hale getirecek düzeltici ve önleyici aksiyonları tanımlamamızı,
- Sürekliliği sağlayacak standartları devreye almamızı,

- Yeniden tasarlanmış bu sürecin günlük yönetim sistemi ile entegrasyonunu kurmamızı sağlamaktadır.

İnsan – Bilgi – Süreç – Varlık temel boyutlarının alt kırımlarında incelenebilecek olan iş süreç kayıpları tüm paydaşların değer üzerindeki etkisini objektif olarak sorgulamamızı sağlar.

Elde edilecek kayıp haritası ve potansiyel riskler üzerinden kısa dönemde iyileştirmeleri planlarken, uzun vadede stratejilerle ilişkilendirilebilecek süreç olgunluk seviyelerinin iyileştirilmesi süreç paydaşlarının ortak hedefi olarak kurgulanabilir.

İhtiyaçların değişen değer tanımıyla sürekli değiştiği süreç yönetimi yaklaşımında; uygulanabilir ve geliştirilebilir bir süreç iyileştirme modeli, ilkeler ve olmazsa olmaz yapıtaşlarının varlığı ile kısa vadeli kayıpların ilişkisini kurmalı ve kısıtlı kaynaklara sahip kurumlarda süreç iyileştirme projelerinin yönetimi için doğru önceliklendirme yapılmasına ışık tutmalıdır.

Emre TUNA
Grupas Gelişim Kıdemli Danışmanı

İlhan GÖKSUN
Grupas Gelişim Kıdemli Danışmanı