



Kamu Kurumları İçin
Süreç Tanımlama
Sunum Slaytları

Eğitimci
Nail ŞENGÜN

nail şengün
akademi

Bu Doküman Nail ŞENGÜN tarafından verilen "KAMU KURUMLARI için İÇ KONTROL TEMEL EĞİTİMİ" başlıklı seminerin sunumunun slaytlarından oluşturulmuştur.



Nail ŞENGÜN Kimdir?

1970 yılında Almanya'da doğan Nail Şengün 1991-1993 yıllarında Timpar Ltd.Şti.'nde satış temsilcisi olarak iş hayatına atıldı ve son bir yılında aynı şirketin Satış Eğitmeni olarak görev yaptı. 1993-1995 yılları arasında Denizlispor Kulübü Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü, 1995-1997 yıllarında ise Aysan Dekoratif Raf Sistemleri Ltd.Şti.'nde Pazarlama ve Satış Müdür Yardımcılığı görevlerinde bulundu.

1997 yılında Denizli'nin ilk, iş dünyasına yönelik eğitim ve danışmanlık şirketi olan **Bilgi Birikim İnsan Kaynakları Eğitim Merkezi**'nin kurucuları arasında yer aldı ve yöneticiliğini yürüttüğü bu merkezde 2009 yılına kadar eğitim ve danışmanlık hizmetleri verdi.

Nail ŞENGÜN; 1998-2004 yıllarında MÜSİAD Denizli Şubesi eğitim danışmanlığı, 2003-2005 yıllarında KOSGEB eğitmen ve danışmanlığı, 2002-2006 yılları arasında Ege Peryön Derneği Denetleme Üst Kurulu Üyeliği, 2006-2008 yıllarında ise Denizli Ticaret Odası Meclis Üyeliği görevlerinde bulundu.

2009-2012 yılları arasında İttifak Holding'de Eğitim Koordinatörü olarak görev yapan Nail Şengün halen kurucusu olduğu **NAİL ŞENGÜN AKADEMİ** çatısı altında;

- Pazarlama ve Rekabet Stratejileri Geliştirme
- Yönetimsel ve Kurumsal Gelişim
- İş Gören Gelişimi
- Süreçlerle Yönetim ve İç Kontrol

konularında eğitim ve danışmanlık hizmetleri vermektedir.

Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi Yönetim Organizasyon Bölümü mezunu olan Nail ŞENGÜN bu güne kadar Türkiye'nin birçok ilinde vermiş olduğu konferansları ve eğitim seminerleri ile 25.000'den fazla kişiye ulaşmış ve 100'e yakın işletme, kamu kurumu ve sivil toplum kuruluşuna eğitim ve danışmanlık hizmeti vermiştir.

Nail ŞENGÜN evli ve bir çocuk babasıdır.

İÇ KONTROL FAALİYETLERİ İÇİN SÜREÇ TANIMLAMALARI'NIN ÖNEMİ

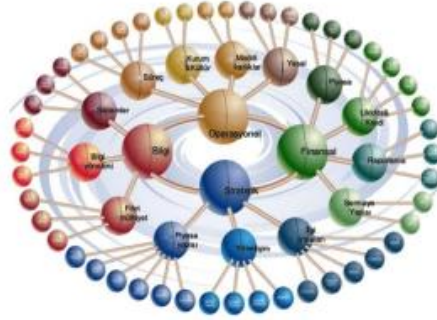


İç Kontrol'ün özü risktir. Ve bir kurumun operasyonlarından kaynaklanan risklerin en doğru tespit edilmesi, yürütülen işlerin adım adım nasıl yürüdüğünü bilmekten geçer.

Bir işin tüm işlem adımlarını bilmemek **küçük işlemlerde** saklanan **büyük riskleri** görmeyi engeller.

10

İÇ KONTROL FAALİYETLERİ İÇİN SÜREÇ TANIMLAMALARI'NIN ÖNEMİ



**Süreçleri Tanımlamak
Kurumun Risk Evrenini Tanımlamaktır.**

11

İÇ KONTROL FAALİYETLERİ İÇİN SÜREÇ TANIMLAMALARI'NIN ÖNEMİ

Kontrol Ortamının oluşturulmasında önemli faktör olan yetki tanımlamaları için bir iş sürecinde hangi kararların verildiğinin ve/veya hangi onayların alındığının, bunların kimin yaptığının veya kimin yapması gerektiğinin anlaşılması için sürecin işlem adımlarını çok iyi bilmek gerekir



12

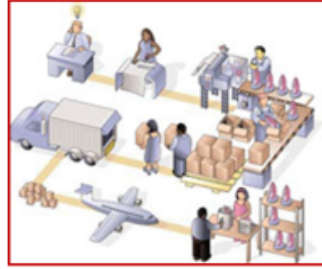
İÇ KONTROL FAALİYETLERİ İÇİN SÜREÇ TANIMLAMALARI'NIN ÖNEMİ



Sağlıklı bir Kontrol Ortamını Oluşturmak için önemli bir bileşen olan; bölüm ve pozisyonların görev tanımlamaları için bir işin işlem adımlarında kimlerin ve hangi bölümlerin görev aldığını öğrenmek ancak iyi bir süreç tanımlama ile mümkün olabilir.

13

İÇ KONTROL FAALİYETLERİ İÇİN SÜREÇ TANIMLAMALARI'NIN ÖNEMİ



Bölmelerin ve kişilerin performansını sonuçlara odaklı ve etkin bir şekilde ölçebilmek için süreçlerin performansını doğru tanımlamak çok önemlidir.

14

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI Süreç Kavramı



15

Süreç Kavramı

Süreç kelimesi İngilizce "**process**" kelimesinin karşılığı olarak ortaya çıkmıştır.

Process birçok anlamının yanı sıra İngilizcede aralarında birlik olan veya belli bir düzen içinde tekrarlanan, ilerleyen, gelişen olay veya hareketler dizisi anlamında da kullanılmaktadır.

Süreç Kavramı

Süreç;

Bir kurumda çalışan insanların belirli bir sonuç elde etmek için emek, para, malzeme, teknoloji, iş bilgisi, iletişim, doküman kaynaklarını kullanarak gerçekleştirdiği bir biri ile ilişkili **işlemler zinciridir**.

Süreç Kavramı

ISO Kalite Yönetim Sistemi yaklaşımında Süreç;

Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi olarak tanımlanmaktadır.

Süreç Kavramı

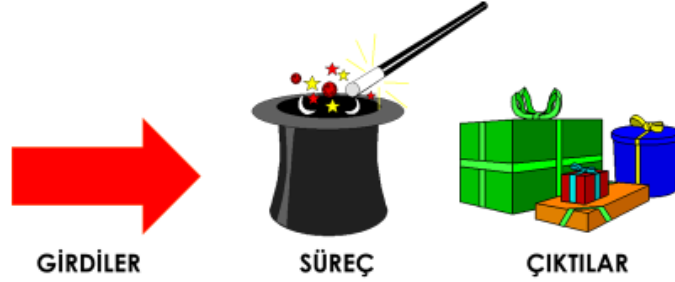
Kamu Kurumları Açısından Süreç

İdarelerin mevzuatlara ve üst idarelerce belirlenmiş düzenlemelere uygun olarak kamu kaynağı kullanarak yürüttüğü, stratejik planında belirlenen noktaya varmaya yarayan işlemler zinciridir.

Süreç Kavramı

Süreç;

En basit anlamı belirli girdileri kullanarak belirli sonuçları ortaya koyan faaliyetler bütünüdür.



Süreç Kavramı



Süreç Kavramı



SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

Süreçlerin Ortak Özellikleri ve Temel Unsurları



23

Süreçlerin Ortak Özellikleri

- Tanımlanabilirlik
- Tekrar Edilebilirlik
- Dönüştürebilirlik
- Tutarlılık (Yinelenebilirlik)
- Ölçümlenebilirlik
- Müşteri Odaklılık ve Katma Değer Yaratabilirlik
- Kontrol Edilebilirlik

Sürecin Temel Unsurları

- Girdiler
- Kaynaklar
- Tedarikçiler
- Çıktılar
- Müşteriler
- Müşteri Gereksinim ve Beklentileri
- Süreç Organizasyonu
- Süreç Faaliyetleri/Aktiviteleri/Adımları
- Süreç Performans Ölçütleri ve Performans Ölçme Yöntemleri
- Süreç Kontrol Kriterleri ve Kontrol Yöntemleri

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI Süreç Yönetimi



26

Fonksiyonel Yönetim Kavramı...

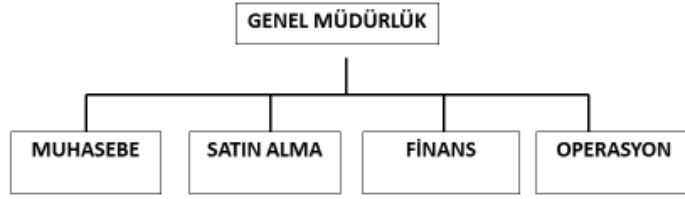


Hiyerarşi ve iş bölümü esasına dayanan bir yönetim yaklaşımıdır.

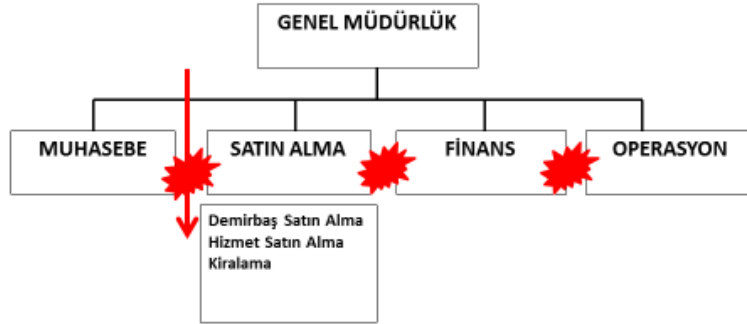
Fonksiyonlar bölümleştirilmiştir ve bölümlerde yapılacak işlerin neler olduğuna odaklanılır.

Fonksiyonel yaklaşım hangi bölümde hangi iş yapıyor sorusunu cevaplamak için en ideal yönetim yaklaşımıdır.

Fonksiyonel Yönetim Kavramı...



Fonksiyonel Yönetim Kavramı...



Fonksiyonel yaklaşım hangi bölümde hangi işin yapıldığına odaklanır.

Süreç Yönetimi Kavramı...

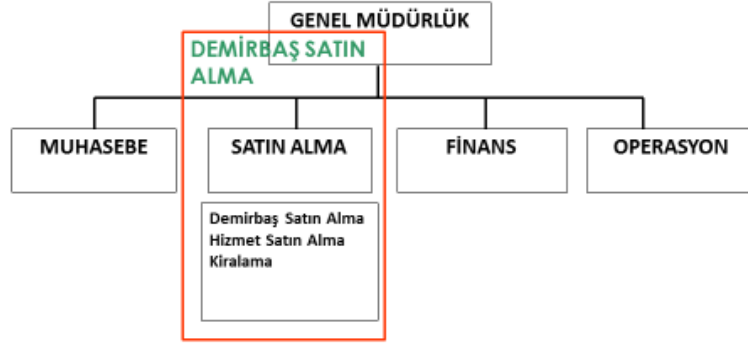
Süreç yönetimi yaklaşımı, bir organizasyonda yürütülen işlerin gerçekleştirilirken farklı bölümlerde de olsa yapılan işlemlerinin bir bütün olarak ele alındığı, ölçümlendiği ve yönetildiği bir yaklaşımdır.

Süreç Yönetimi Yaklaşımı...

Süreç yönetimi yaklaşımı, fonksiyonel yönetim yaklaşımından farklı olarak hangi bölümde hangi işlerin yapıldığına değil,

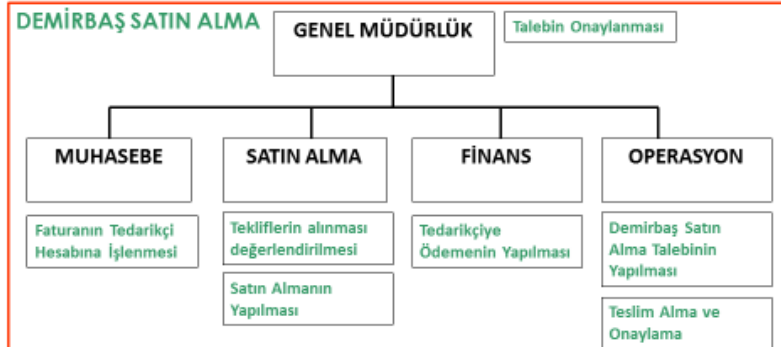
işlerin nerede, ne zaman, nasıl, neden ve kim tarafından yapıldığına odaklanır.

Fonksiyonel Yönetim Yaklaşımında Satın Alma...



Fonksiyonel Yaklaşım Hangi Bölümde Hangi İşin Yapıldığına Odaklanır.

Süreç Yönetim Yaklaşımında SATIN ALMA...



Süreçlerle Yönetim Bir İşin Nasıl Yapıldığına Odaklanır.

Süreç Yönetimi Yaklaşımında 3 Temel İlke...

- Kişi Odaklı Olmama İlkesi
- Yönetim Organizasyon Yapısı ile Uyumluluk İlkesi
- Bütünlük İlkesi

Süreçlerle Yönetim Kavramı...

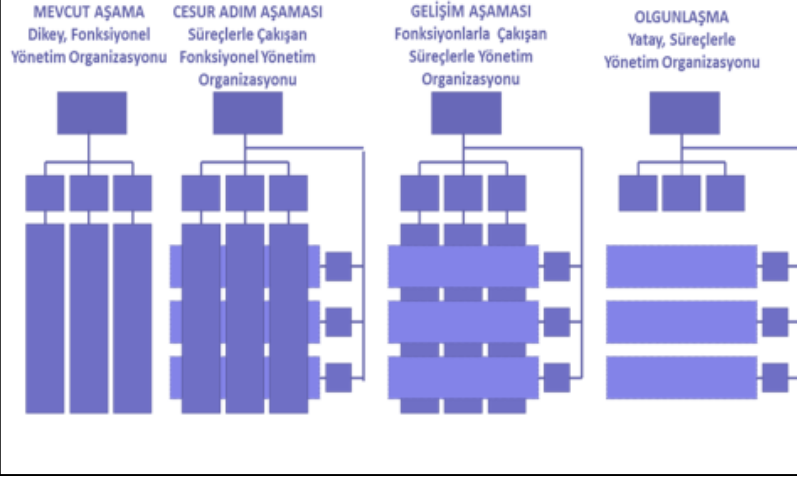
Süreçlerle yönetim;

organizasyonun hedeflerine ulaşılması için yürütülen tüm işlerin süreç yönetimi yaklaşımı ile tanımlanması, yönetilmesi, ölçülmesi ve iyileştirilmesi çabalarına yönelik yönetsel yaklaşımdır.

Süreçlerle Yönetimin 2 Temel İlkesi...

- Ölçümlenmeyen bir süreç yönetilemez.
- Yönetilmeyen bir şey iyileştirilemez.

Fonksiyonel Yönetimden Süreçlerle Yönetime Evrim Süreci



SÜREÇLERİN TANIMLANMASI Süreçlerin Tanımlanması



38

Süreç Türleri...

Her Kurumda 3 Tür Süreç Vardır...

- **Temel**
(Birincil/Operasyonel/İş)
Süreçler
- **Destek Süreçleri**
- **Yönetim Süreçleri**

Süreç Türleri...

Temel Süreçler

(Birincil/Kritik/Operasyonel/İş)

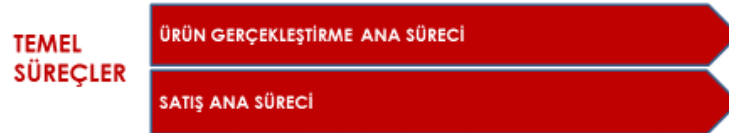
Doğrudan kuruluşun "Dış Müşterilerinden" gelen talep üzerine başlayan ve/veya şekillenen ve Dış Müşteriye "ürün" veya "hizmet" sunulmasını doğrudan sağlayan süreçlerdir...

Kuruluşun asli işlerini gerçekleştiren süreçlerdir.

Perakende Zincirli Bir Şirket...



Bir Üretim İşletmesi



Bir Belediye

TEMEL SÜREÇLER

YEŞİL ALAN ve SOSYAL TESİS ÜRETİM SÜRECİ

SU YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

ÇEVRE ve TABİAT VARLIKLARININ KORUNMASI ve TEMİZLİĞİ ANA SÜRECİ

VATANDAŞ YARARINA DENETİM ANA SÜRECİ

Bir Üniversite

TEMEL SÜREÇLER

ÖĞRENCİ SEÇME
VE KAYIT İŞLEMLERİ
ANA SÜRECİ

AKADEMİK
EĞİTİM ÖĞRETİM
ANA SÜRECİ

MEZUNİYET
İŞLEM VE
HİZMETLERİ
ANA SÜRECİ

AKADEMİK DEĞERLER ÜRETİMİ ANA SÜRECİ

Süreç Türleri...

Destek Süreçleri

Şirket genelinde kaynakların optimum kullanımın sağlanması amacıyla ortak çatı altında toplanmış değişik uzmanlık alanlarından oluşur.

(İnsan Kaynakları Yönetimi, Finansman Yönetimi, Bilgi İşlem Yönetimi)

Basit ifade ile temel süreçlerin iyi işlemesi için tasarlanan süreçlerdir.

Perakende Zinciri Bir Şirket...



Bir Üretim İşletmesi

TEMEL SÜREÇLER

Ürün Gerçekleştirme Ana Süreci

Satış Ana Süreci

DESTEK SÜREÇLER

Tamir Bakım Hizmetleri Ana Süreci

Finansal Kaynakların Yönelimi Ana Süreci

İnsan Kaynaklarının Yönelimi Ana Süreci

Süreç Türleri...

Yönetmel Süreçler

Tüm süreçlerin ortak hedefler doğrultusunda faaliyetlerin planlanmasını, performans göstergelerinin gözden geçirilmesini içeren süreçlerdir

Perakende Zinciri Bir Şirket...

YÖNETSEL SÜREÇLER

Denetim ve Kontrol Ana Süreci

Stratejik Planlama Ana Süreci

TEMEL SÜREÇLER

Ticari Ürün Satın Alma Ana Süreci

Private Label Ürün Temin Ana Süreci

Lojistik Ana Süreci

Mağazada Satış Ana Süreci

Yeni Mağaza Yatırım Ana Süreci

DESTEK SÜREÇLER

İdari ve Teknik Mal ve Hizmetler Ana Süreci

Finansal Kaynakların Yönelimi Ana Süreci

İnsan Kaynaklarının Yönelimi Ana Süreci

Bir Üniversite Değer Üretme Süreci Nasıl Olabilirdi?

YÖNETSEL SÜREÇLER

KURUMSAL GELİŞİM ve MEMNUNİYET YÖNETİMİ ANA SÜRECİ
DENETİM ve İZLEME ANA SÜRECİ
STRATEJİK YÖNETİM ve PLANLAMA ANA SÜRECİ
YENİ AKADEMİK KURUM ve HİZMETLER ve TEŞEKKÜLÜ ANA SÜRECİ

TEMEL SÜREÇLER

ÖĞRENCİ SEÇME VE KAYIT İŞLEMLERİ ANA SÜRECİ
AKADEMİK EĞİTİM ÖĞRETİM ANA SÜRECİ
MEZUNİYET İŞLEM VE HİZMETLERİ ANA SÜRECİ
AKADEMİK DEĞERLER ÜRETİMİ ANA SÜRECİ
ÖĞRENCİ HİZMETLERİ ANA SÜRECİ

DESTEK SÜREÇLER

MALİ KAYNAKLARIN YÖNETİMİ ANA SÜRECİ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANA SÜRECİ
SATIN ALMA ANA SÜRECİ
KURUMSAL İLETİŞİM ANA SÜRECİ
VERİ YÖNETİMİ ANA SÜRECİ
İDARİ ve TEKNİK İŞLEMLER ve HİZMETLER ANA SÜRECİ

Süreç Türleri...

HARRINGTON SINIFLANDIRMASI

Bazı işletmelerde gözlenen sınıflandırma ise H. James Harrington tarafından yapılan sınıflandırmadır.

Üretim süreçleri;

dış müşteriye sunulacak ürünü veya hizmeti fiziksel olarak üreten süreçler,

İş süreçleri

kuruluşun kaynaklarını kullanarak, kuruluşun amaçlarıyla ilgili sonuçların alınması için izlenen, birbiriyle alakalı işlemler

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

Süreç Hiyerarşisi



Süreç Hiyerarşisi...

ANA SÜREÇLER

Çok sayıda süreçten oluşan büyük ve geniş kapsamlı süreçlerdir.

Bir organizasyonun ana iş gruplarını temsil etmek için kullanılır.

Ana Süreçler birden fazla birimin katılımı ile işleyen süreçlerdir.

Ana süreçlerin hangi süreçlerden oluşacağına karar verirken en önemli husus ana işin müşteri beklentilerini gerçekleştirirken birlikte yönetilmesi gereken süreçleri doğru tespit etmektir.

Bir başka ifade ile ANA SÜREÇLER, ana sürecin iş sonuçlarını doğrudan etkileyen süreçler, hangi birimde işletildiğine bakılmaksızın bir araya getirilerek oluşturulur.

Ürün Gerçekleştirme Süreci

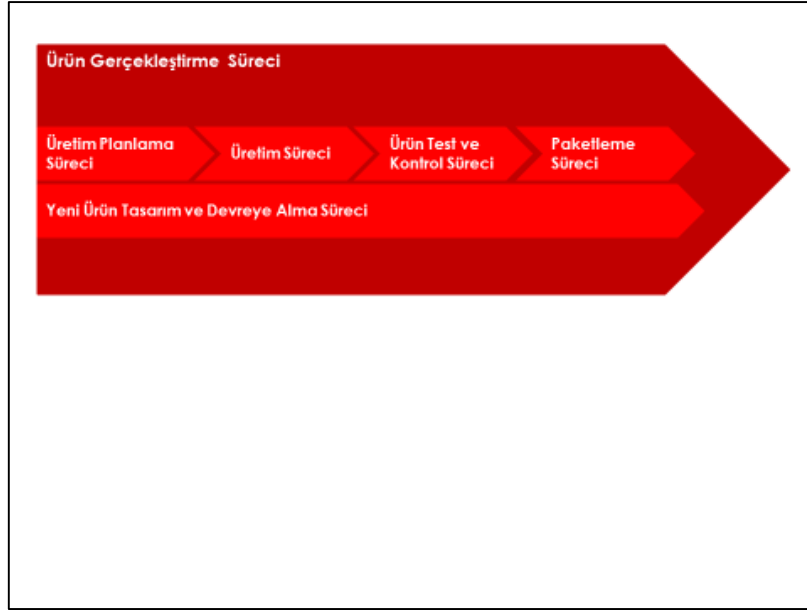
Süreç Hiyerarşisi...

SÜREÇLER

İşletme içinde belirli girdileri belirli çıktılara dönüştüren iş ve işlemler veya birden fazla sürecin birlikte etkileşimli olarak işlemesi ile oluşan süreçlerdir.

Genel olarak işletme ana sonuçlarını tek başına doğrudan etkilemezler.

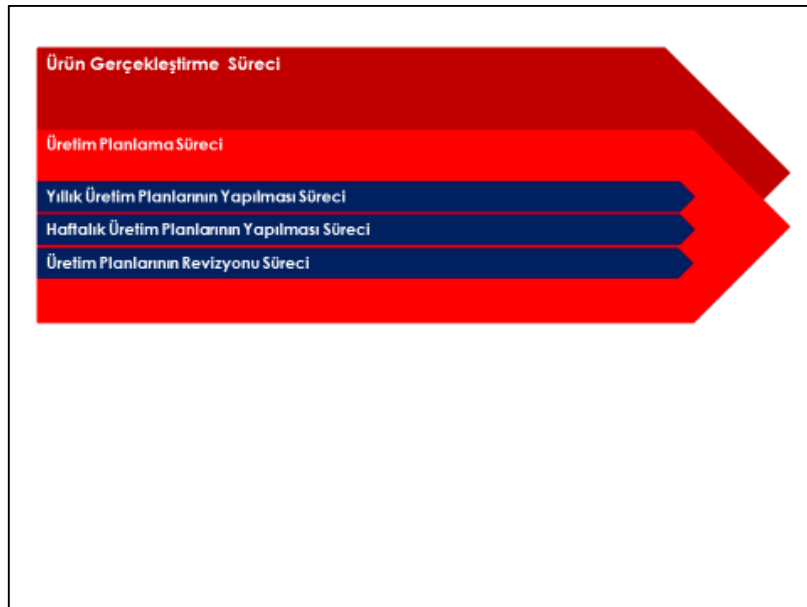
Ancak bir ana sürecin içinde ana süreci oluşturan diğer süreçlerle birlikte işlediğinde sonuçları doğrudan etkilemeleri mümkündür.



Süreç Hiyerarşisi...

ALT SÜREÇLER

Bir Sürecin içinde işleyen birden fazla aktiviteden oluşan süreçlerdir.



Süreç Hiyerarşisi...

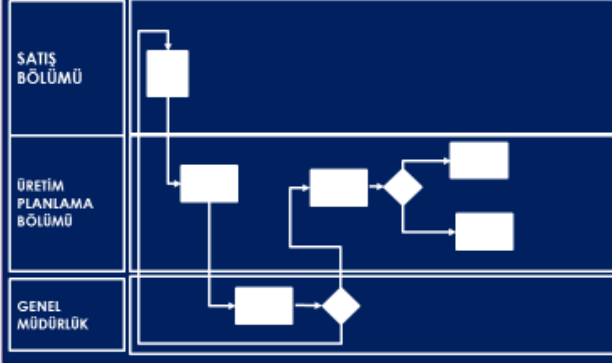
AKTİVİTELER /FAALİYETLER / İŞ ADIMLARI

Bir sürecin işleyişini oluşturan genellikle bir bölüm, bir kişi, bir yazılım veya bir başka süreç tarafından yürütülen işlerdir.

Ürün Gerçekleştirme Süreci

Üretim Planlama Süreci

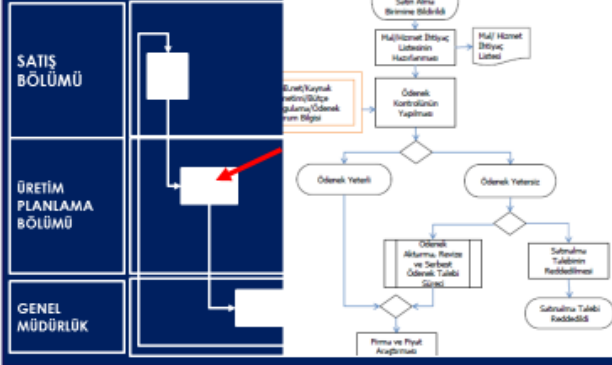
Yıllık Üretim Planlarının Yapılması Süreci



Ürün Gerçekleştirme Süreci

Üretim Planlama Süreci

Yıllık Üretim Planlarının Yapılması Süreci



ANA SÜREÇ	Satın Alma ve Tedarik Yönetim Süreci
SÜREÇ	Satın Alma Süreci
ALT SÜREÇ	Hammadde Satın Alma Süreci
AKTİVİTE	Hammadde İçin Tekliflerin Toplanması
İŞ ADIMI	Satın Alma Uzm. Teklif Talep Formunun Doldurulması

Süreç Hiyerarşisi...

Roberts Süreç Hiyerarşisi

Lon Roberts süreç hiyerarşisini "süreç seviyesi, alt süreç seviyesi ve ödev seviyesi, olarak basamaksallaştırmaktadır.

Roberts'e göre;

Süreç; bir ya da daha fazla alt süreçten oluşur ve neyin hedeflendiğini açıklar.

Alt süreç; birden fazla kişi (veya birim) tarafından yapılan işlerden oluşur ve sürecin nasıl organize edildiği anlaşılır

Ödev; bir kişi tarafından yapılır ve işlerin nasıl yapıldığı açıklanır.

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

Süreç Haritası



Süreç Haritası Nedir?

Süreç Akış Diyagramları veya Süreç Modelleri olarak da adlandırılan veya

Süreç haritaları;

bir süreci veya işi oluşturan faaliyet/aktivite veya işin adımlarının sırası ile nasıl icra edildiğini; süreç içindeki faaliyetlerin nasıl aktığını göstermek ve anlamak amacıyla çizilen diyagramlardır.

İyi Süreç Haritalarının Yararı

İyi çizilmiş bir süreç haritası;

- Süreçte kimlerin hangi iş adımı gerçekleştirdiğinin gözlenmesi
- Sürecin girdilerinin ve çıktılarının neler olduğunun anlaşılması
- Süreç içinde yürütülen faaliyetlerin, bunların birbirleri ile ilişkilerinin ve sırasının neler olduğunu gözlenmesi
- Sürecin hangi noktalarında iyileştirmeye ihtiyaç duyulduğunu görülebilmesi
- Sürecin risklerinin hangi iş adımında oluşabileceğinin tespit edilebilmesi
- Sürecin hangi iş adımında kontrol faaliyetlerine ihtiyaç duyulabileceğinin anlaşılması

İçin kılavuz niteliğindedir

Süreç Haritaları Hazırlanmasında Takım Çalışması

- Süreçte yer alan pozisyonlardan en birer kişi ile çalışma takımının oluşturulması
- Süreçte yürütülen iş adımlarının listelenmesi

Süreç Haritaları Hazırlanmasında Takım Çalışması

- Listelenen iş adımlarının ilişkilendirilerek sürecin haritasının çıkarılması
 - Sürecin hangi girdilerle başladığını ve hangi çıktı ile bittiğini belirleyin. (Tipik bir süreç müşteri talepleriyle başlar ve müşteriye bir çıktı üreterek sonlanır.),
 - Çıktının oluşmasını sağlayan faaliyetleri/adımları tanımlayın.
 - Sürecin paydaşlarını veya faaliyetlerden kimlerin sorumlu olduğunu tanımlayın,
 - Adımların sırasını tanımlayın,
 - Her adımdaki girdiler ve tedarikçilerini ve çıktılar ve teslim yerlerini belirleyin

Süreç Haritalarının Doğruluk Kontrolü

İster Takım çalışması ile veya ister bireysel çalışma ile olsun masa başında hazırlanan her süreç haritası, özellikle detaylı ve kritik eylemleri içeren süreçlerin doğruluğu kontrol edilmelidir.

Bu kontrol'ün

- Sürecin paydaşlarından olup süreç haritasının hazırlanmasına katılmayanlarla mülakat
 - Sürecin işlediği yerde sürecin gözlenmesi
- Yönetmeleri ile yapılabilir.

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

Süreç
Modelleme
Sembolleri



Süreç Modelleme Sembolleri

BAŞLAMA

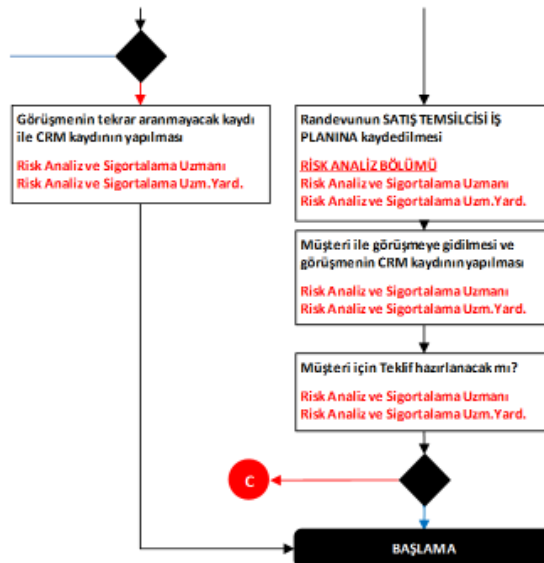
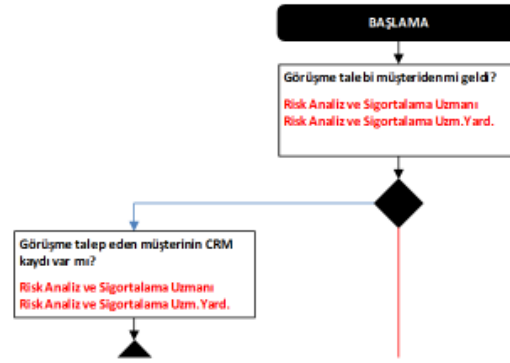
İŞLEM SONU

Bu sembol genellikle iş akış diyagramlarında kullanılmakla birlikte SWIM LANE (Kulvar) Yöntemi ile modellemede de kullanılabilir.

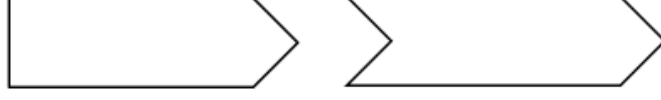
Sembol sürecin başlangıcı için kullanılmak istendiğinde sürecin ilk iş adımından önce konulur.

Sürecin sonlandığını ifade etmek için konulduğunda iseson iş adımından sonra çizilir

Süreç Modelleme Sembolleri



Süreç Modelleme Sembolleri



Bu Semboller

Değer Zinciri Haritalarında ANA SÜREÇLERİ

Ana Süreç Haritalarında SÜREÇLERİ

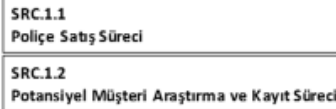
Süreç Haritalarında ALT SÜREÇLERİ göstermek için kullanılır.

Bir ucu düz diğeri açılı olan sembol temsil ettiği sürecin kendisinde önce bir başka sürecin işlemesine gerek olmadan başlayabildiğini diğeri ise temsil ettiği sürecin bir başka sürecin sonlanmasından sonra başladığını ifade etmektedir

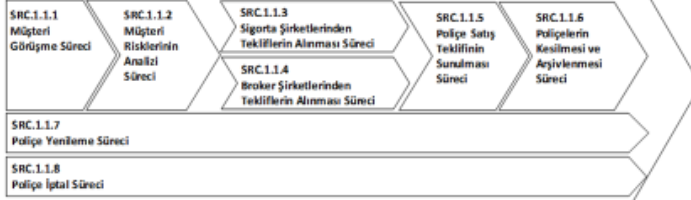
DEĞER ÜRETME ZİNCİRİ



PAZARLAMA ve SATIŞ ANA SÜRECİ



POLİÇE SATIŞ SÜRECİ



Süreç Modelleme Sembolleri



İŞ ADIMI / AKTİVİTE / FAALİYET

Bu sembol süreç ve alt süreci oluşturan ve birden fazla iş ve işlemin icra edilmesi ile işleyen faaliyetler bütünü veya aktiviteleri ifade etmek için kullanılır.

Sembol bir kişide veya bir bölümde başlayıp biten işlerin nasıl aktığını gösteren iş akış diyagramlarında ise bir kişi veya bir makine tarafından yapılan işleri ifade etmek için kullanılır.

Potansiyel Müşteri yetkilisinden randevu talep edilmesi

RİSK ANALİZ BÖLÜMÜ
Risk An. ve Sig.Uzm.
Risk An. ve Sig. Uzm. Yrd.

Potansiyel Müşteri yetkilisinden randevu talep edilmesi

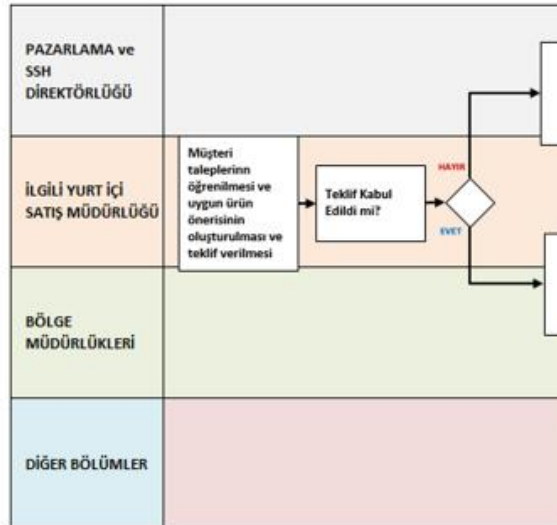
Risk An. ve Sig.Uzm.
Risk An. ve Sig. Uzm. Yrd.

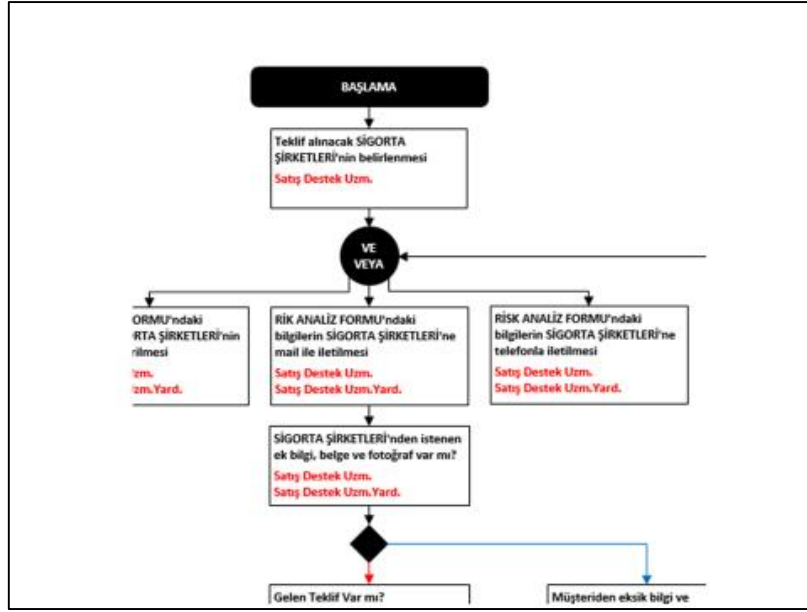
Randevunun SATIŞ TEMSİLCİSİ İŞ PLANINA kaydedilmesi

Risk Analiz ve Sigortalama Uzmanı
Risk Analiz ve Sigortalama Uzm.Yard.

Randevunun SATIŞ TEMSİLCİSİ İŞ PLANINA kaydedilmesi

RİSK ANALİZ BÖLÜMÜ
Risk Analiz ve Sigortalama Uzmanı
Risk Analiz ve Sigortalama Uzm.Yard.



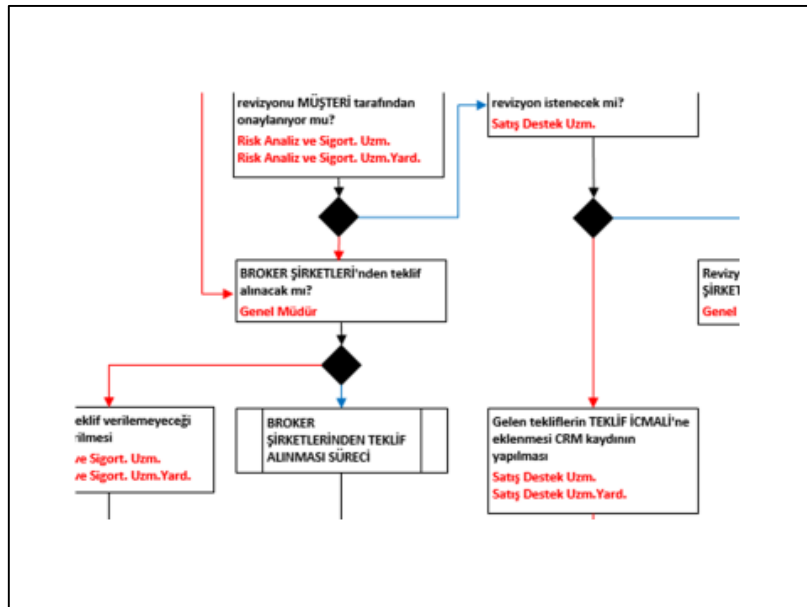


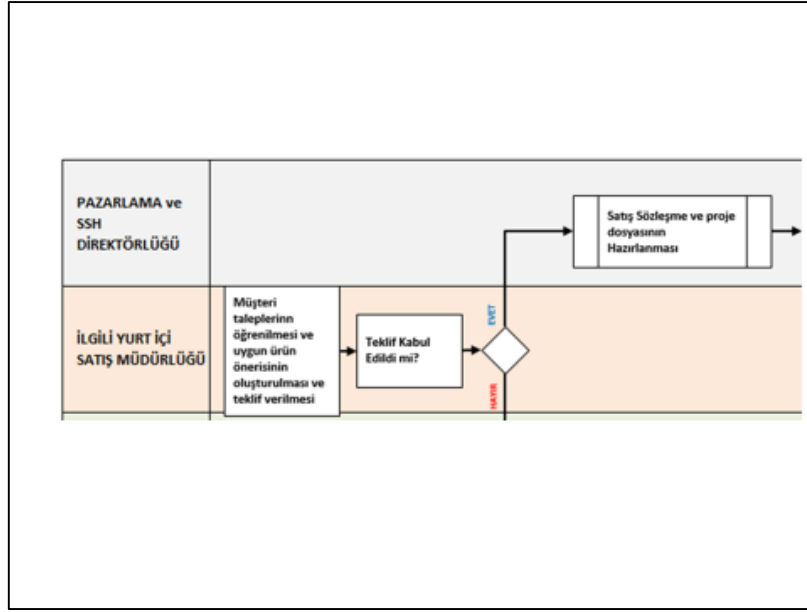
Süreç Modelleme Sembolleri



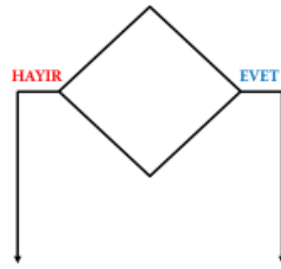
Tanımlı İşlem – Tanımlanmış Süreç

Bu sembol sürecin içinde bir iş adımı veya aktivite için tasarlanmış bir süreç, alt süreç veya iş akışı olduğunu ifade etmek için kullanılır





Süreç Modelleme Sembolleri



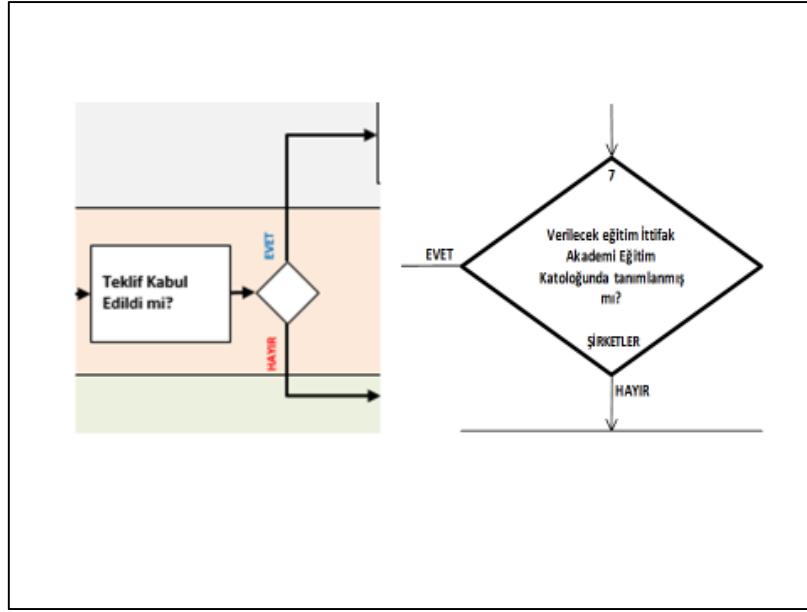
Karar / Süreç Kavşağı

Bu sembol bir onay / uygunluk değerlendirmesi sonrasında sürecin nasıl akacağını belirlemek için kullanılır.

Bazı haritalarda onay/uygunluk sorusunun sembolün içine yazılmaktadır.

Bir diğer uygulama ise yapılacak onay/uygunluk değerlemesi bu sembolden önce çizilen iş adımı/aktivite de belirtmektir.





Süreç Modelleme Sembolleri



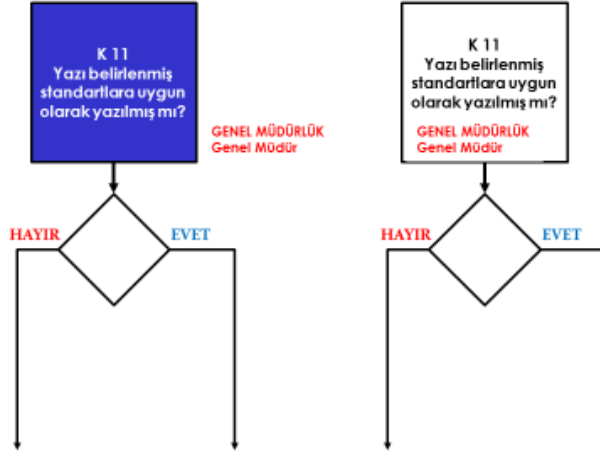
Kontrol

Bu sembol bir iş adımında tanımlanmış bir risk için bir kontrol faaliyeti içeren iş adımını göstermek için kullanılır.

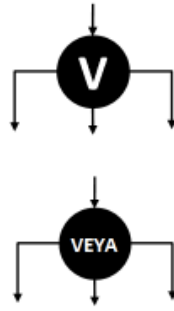
Süreç Modelleme Sembolleri



Süreç Modelleme Sembolleri



Süreç Modelleme Sembolleri



Veya / Süreç Kavşağı

Bu sembol bir sürecin değişen koşul veya şartlara göre farklı akacağı kavşakları belirtmek için kullanılır.

Oluşan durum

A ise X iş adımına

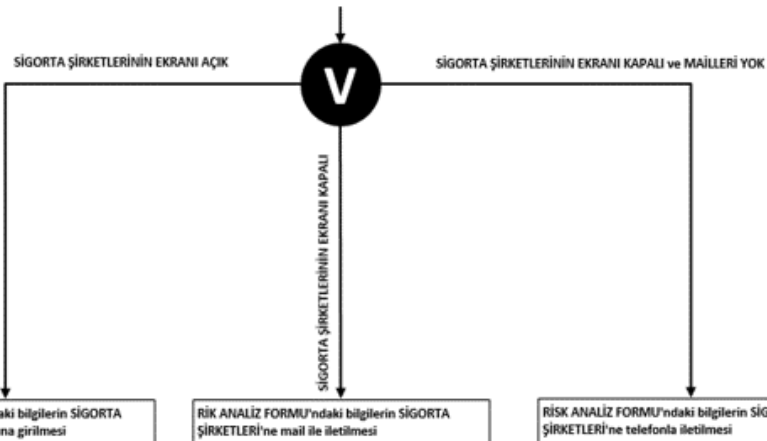
B ise Y iş adımına

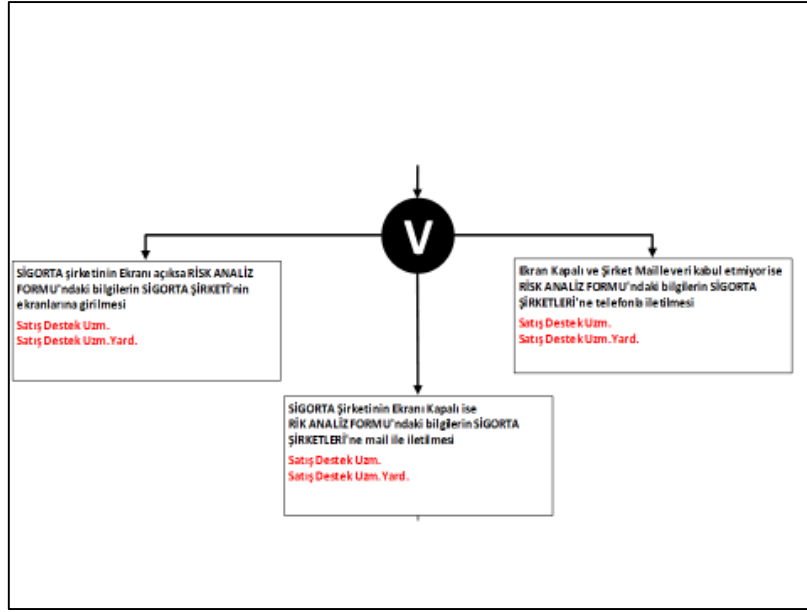
C ise Z iş adımına devam edilerek süreç yürütülecektir.

Burada bir karar söz konusu değildir.

Seçilen yol süreçteki girdi, faaliyet, bilgi vb. hususların değişikliğine göre belirlenmektedir.

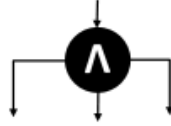
Bazı süreç haritalarında bu sembollerden birisi kullanılmadan da bu işlem yapılabilmektedir.



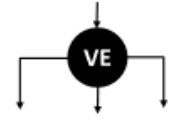


Süreç Modelleme Sembolleri

VE (Bölünme) / Süreç Kavşağı

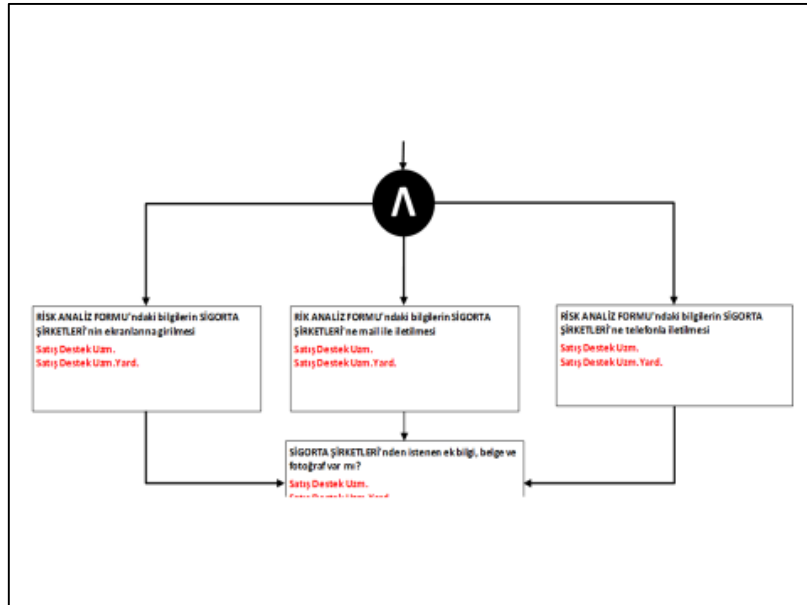


Bu sembol bir sürecin bir iş adımından sonra aynı zamanda birden fazla iş adımının yürütüleceği durumlarda kullanılır.



VEYA sembolünden farklı olarak bu bölünme her hangi bir şarta bağlı değildir.

Bazı süreç haritalarında bu sembollerden birisi kullanılmadan da bu işlem yapılabilmektedir.



Süreç Modelleme Sembolleri

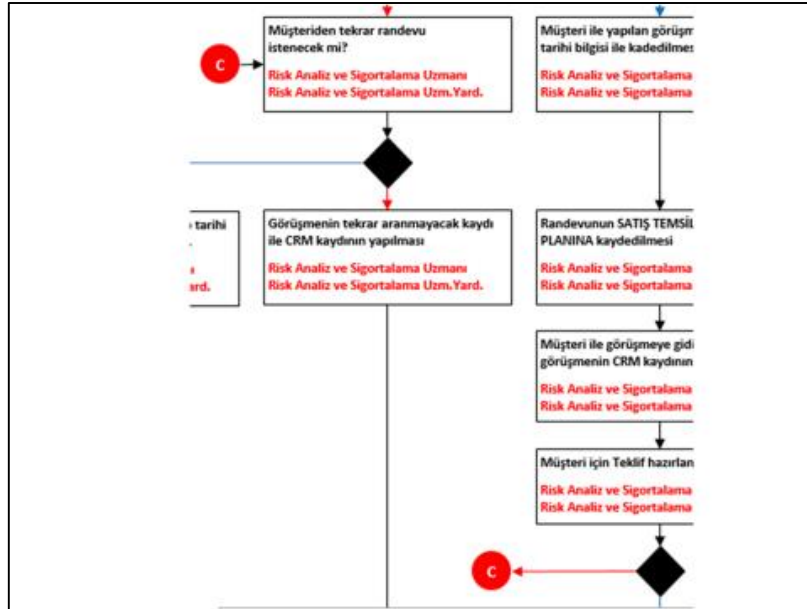
Sayfa İçi Bağlayıcı

A

Bu sembol çok büyük ve karmaşık süreç haritalarında bir akış çizgisi ile birleştirilmesi zor olan ve aynı sayfada bulunan iki iş adımının birleştirilmesi için kullanılır.

1

Bir iş adımından yapılan çıkışın ucundaki bu sembol içinde gördüğünüz rakam veya harfi olduğu ve bir iş adımına giriş yapan sembolünden sonra gelen iş adımına geçilecek anlamına gelir.



Süreç Modelleme Sembolleri

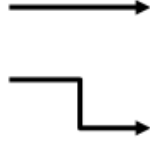
Sayfa Dışı Bağlayıcı

1

Bu sembol çok büyük ve birden fazla sayfaya yayılmış süreç haritalarında bir faaliyetten sonraki iş adımının başka bir sayfada olan iş adımı ile devam edeceği durumlarda kullanılır.

Bu simgenin Sayfa içi bağlayıcı olarak kullanıldığı haritalamalar olabilmektedir.

Süreç Modelleme Sembolleri



Akış Yönü Simgesi

İş adımlarının ardışık olarak nasıl akacağını anlatabilmek için iş adımları veya aktiviteleri birleştirme için kullanılır.

Süreç Modelleme Sembolleri



Belge / Belgeler

Genellikle girdi - çıktı ilişkisi haritada kullanılan bu semboller sürece girdi veya kaynak olan belgeler ile süreçten çıkan belge ve belgeleri sembolize eder.

Bazı haritalarda iş adımları arasında gerçekleşen belge transferlerini de göstermek kullanılabilmektedir

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

Süreç Haritalama Yöntemleri



Süreç Modelleme Yöntemleri

Değer Zinciri Haritaları

Değer Zinciri Haritaları birden fazla birbiri ile ilişkili veya ilişkili olmayan alt süreçlerin birlikte işleyişi ile yürütülen büyük süreçleri haritalandırmak için kullanılan bir haritalama yöntemidir.

Genellikle bir organizasyonda yürütülen ana süreçleri tanımlamak için kullanılır.

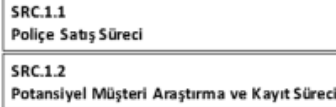
Bu haritalama yönteminin sık kullanıldığı bir diğer yer ise tanımlanmış Ana Süreçlerin haritalarının çıkarılmasıdır

Ancak Ana Süreç olmamasına rağmen birçok alt süreci olan bir sürecin modellenmesinde de Değer Zinciri Haritası kullanılabilir.

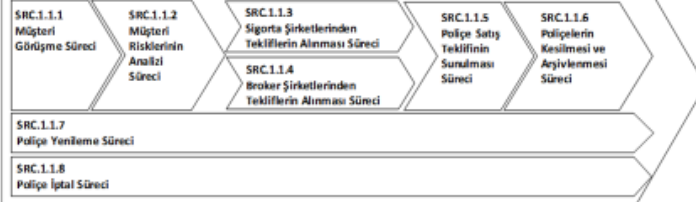
DEĞER ÜRETME ZİNCİRİ



PAZARLAMA ve SATIŞ ANA SÜRECİ



POLİÇE SATIŞ SÜRECİ



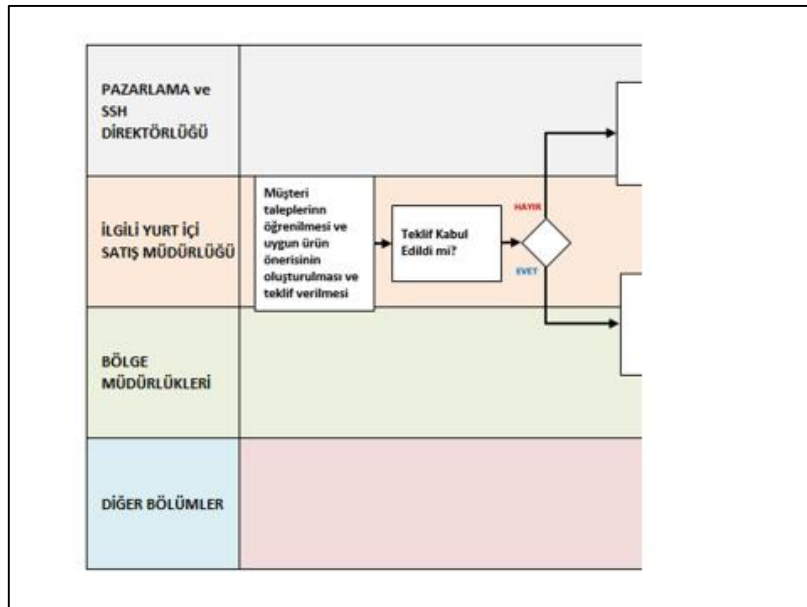
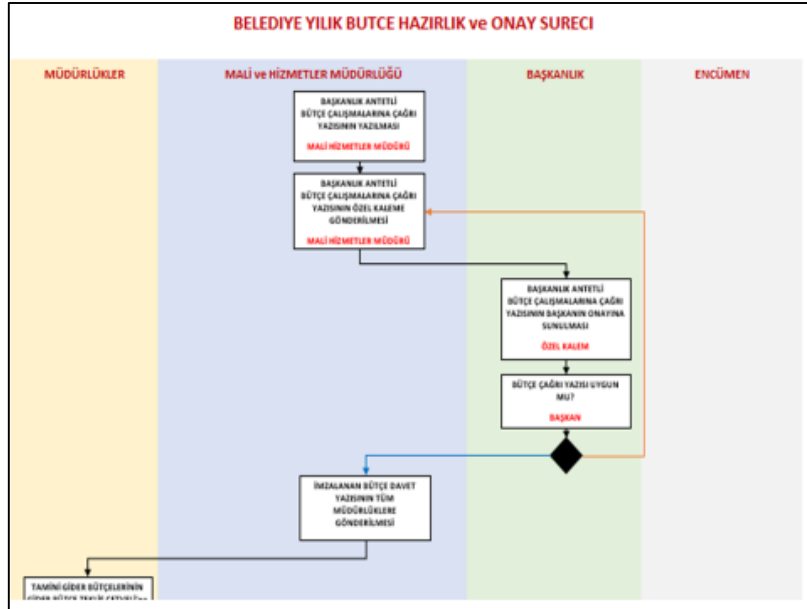
Süreç Modelleme Yöntemleri

Kulvar (Swim Lane) Süreç Haritaları

Çok sık kullanılan bu haritalama yöntemi alt süreçlere bölünemeyen ve birden fazla bölüm veya pozisyonun katılımı ile yürütülen süreçlerin hangi faaliyet/aktivitelerden oluştuğunu haritalandırma da kullanılır.

Özellikle sürecin organizasyon yapısı ile örtüştürülmesi istendiğinde kullanılan bu haritalama yönteminde

- Eğer organizasyon süreçlerle yönetime geçişin "Fonksiyonlarla Çakışan Süreçler" veya "Süreçlere çakışan fonksiyonlar" aşamalarından birisinde ise süreç bölümlerle,
- Eğer organizasyon Süreçlerle Yönetimde olgunlaşmış bir seviyede ise bir başka ifade ile ileri düzey süreç yönetimi uygulamaları gelişmiş ise süreç pozisyonlarla ilişkilendirilir.



Süreç Modelleme Yöntemleri

İş Akış Diyagramları

İş akış diyagramları bir sürecin birden fazla aktivitesi var ise aktivitenin, birden fazla aktivitesi yok ise sürecin kendisinin hangi iş adımlarından oluştuğunu görmeye yarayan detaylı haritalardır.

