

# Reingineria proceselor organizacionale

# Aspecte generale

- Utilizarea IT pentru cresterea performantei firmei prin actualizarea proceselor organizationale
- Presupunere:
  - Imbunatatirea proceselor existente
  - Crearea unor noi procese
  - Nu se urmareste doar automatizarea proceselor de intreprindere ci si redefinirea acestora

# Obiective

- Obiective externe:
  - Satisfactia clientului
  - Orizont de timp predictibil
  - Raport pret/calitate
  - Acuratetea rezultatelor
  - Conformitate cu standarde
- Obiective interne:
  - Reducerea costurilor
  - Calitatea informatiei
  - Valoare adaugata

# Principii

- Organizarea in jurul obiectivelor/rezultatelor – nu a taskurilor
- Cei care utilizeaza un proces vor fi cei care il desfasoara
- Sistemul informational trebuie sa reflecte activitatile reale
- Resursele distribuite vor fi gestionate in mod centralizat
- Activitatile paralele trebuie intercorelate
- Se vor stabili punctele de decizie acolo unde este desfasurata activitatea pentru a asigura controlul proceselor
- Informatia trebuie retinuta o singura data la sursa

# Abordare practica

- Metodologie: colectie de metode avand un set comun de principii si abordari unitare in rezolvarea problemelor
- Tehnici: Set de proceduri bine fundamentate pentru rezolvarea unor sarcini standard
- Instrument software: aplicatie asociata uneia sau mai multor proceduri

# Abordare practica - obiective

- Defineste un proces imbunatatit care urmareste atat obiectivele interne cat si cele externe
- Defineste un sistem informational care sprijina procesul de afacere
- Defineste solutia tehnica care sa asigure implementarea procesului imbunatatit si a sistemului informational

# Abordare practica - etape

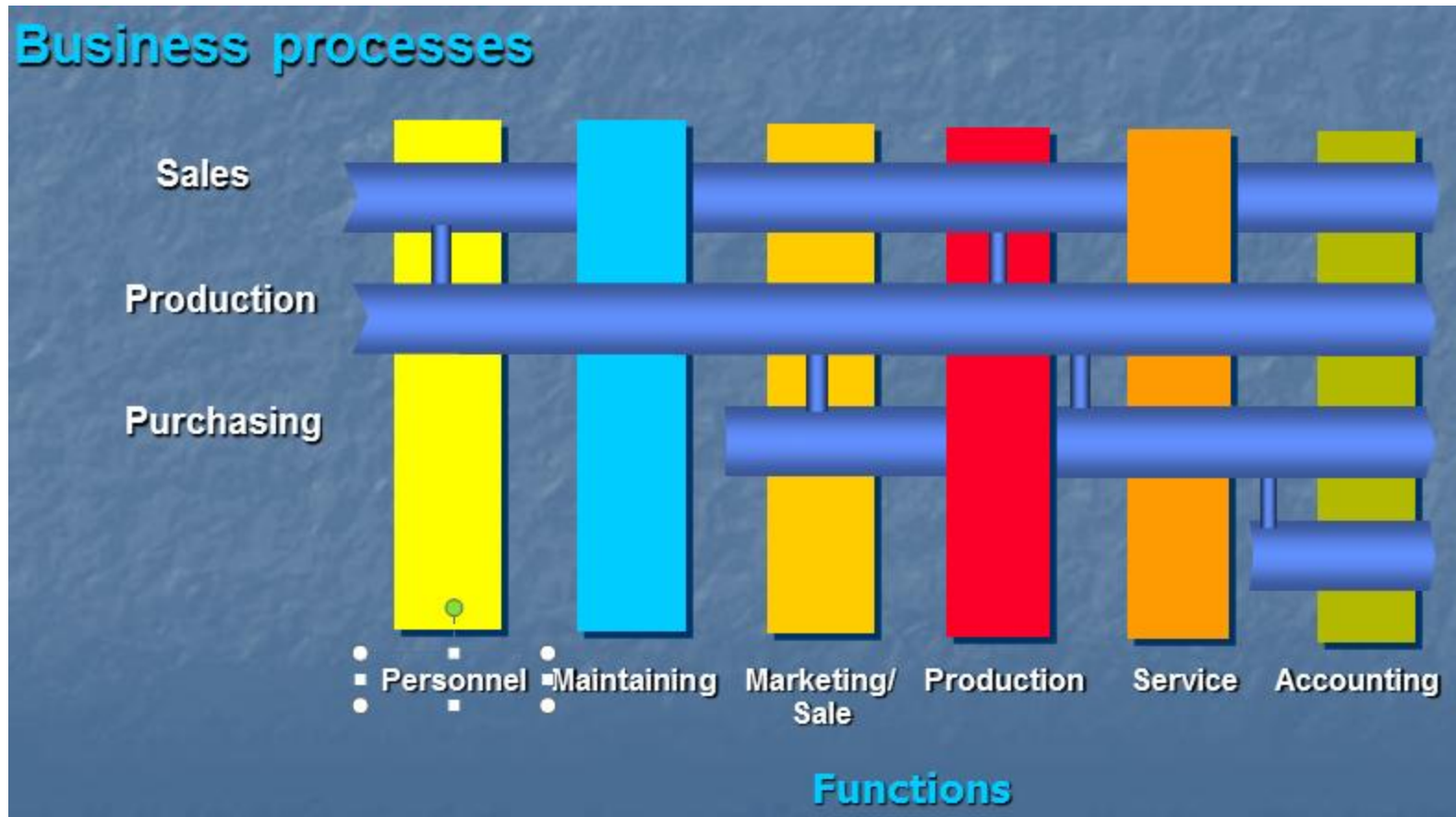
- Analizeaza anatomia proceselor
- Modeleaza procesele
- Masoara si ofera un diagnostic
- Defineste o noua solutie
- Implementeaza solutia

# Abordare practica - procese

- Proces – grup de activitati care preiau anumite intrari, proceseaza intrarile si creaza un rezultat
- Procese de afaceri:
  - Grup de activitati corelate pentru avand ca obiectiv crearea de valoare adaugata pentru client
- Procese strategice
  - Grup de activitati care asista definirea obiectivelor de afacere, pozitionarea in piata si strategia firmei
- Procese de productie
  - Procese care asigura construirea produselor sau livrarea serviciilor



# Relatii dintre procesele de afacere si functiile organizationale



# Rolul informatiei in procese

- Sprijina realizarea proceselor de productie
- Reprezinta rezultate ale afacerii
- Sunt critice pentru coordonarea proceselor
- Reprezinta un mijloc pentru evaluarea performantei proceselor