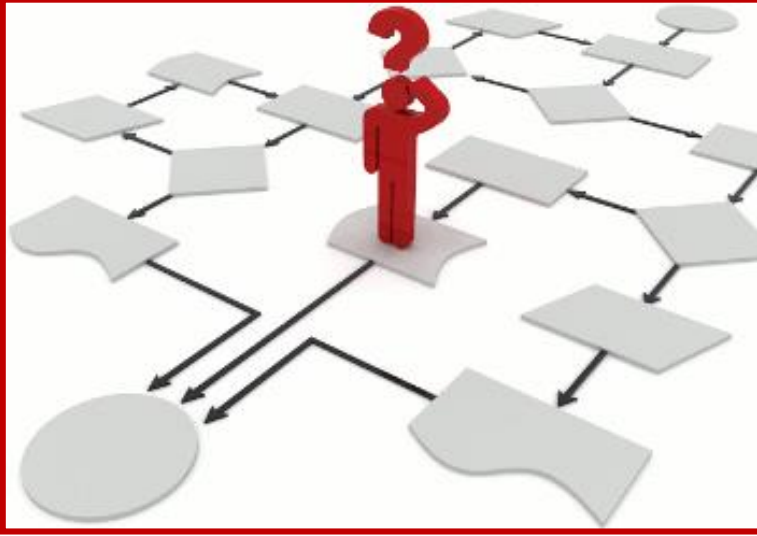


SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

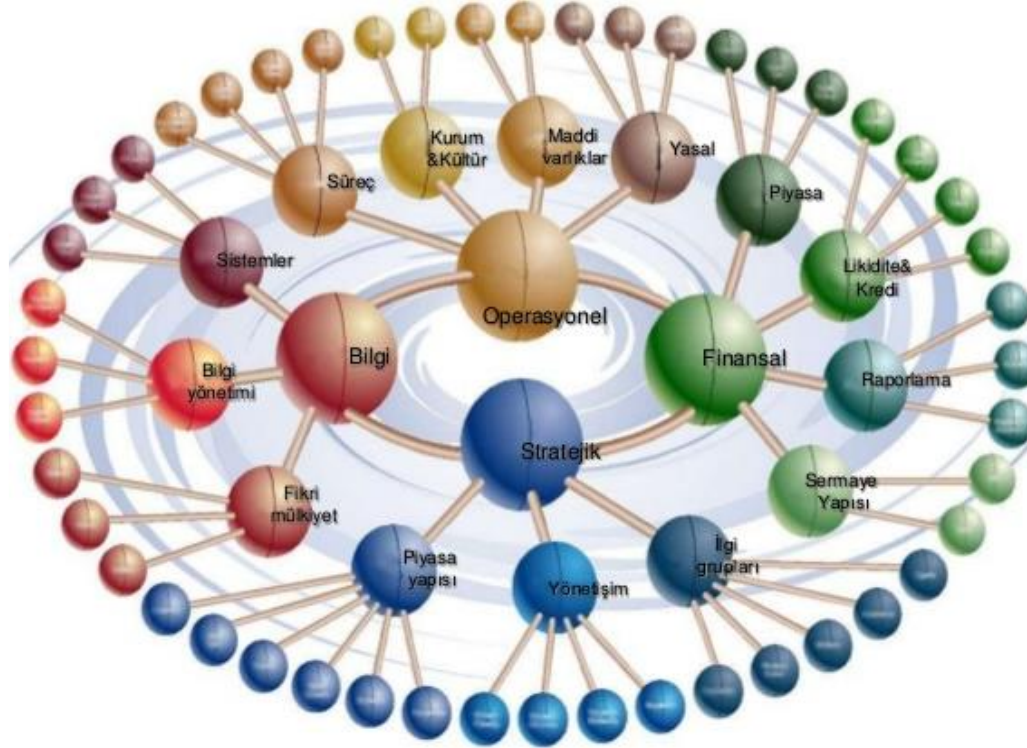
İÇ KONTROL FAALİYETLERİ İÇİN SÜREÇ TANIMLAMALARI'NIN ÖNEMİ



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.

İÇ KONTROL FAALİYETLERİ İÇİN SÜREÇ TANIMLAMALARI'NIN ÖNEMİ



**Süreçleri Tanımlamak
Kurumun Risk Evrenini Tanımlamaktır.**

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

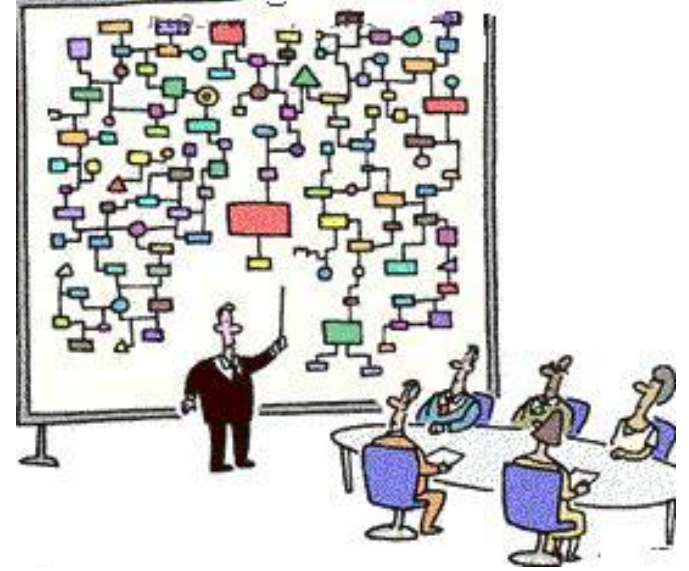


İÇ KONTROL FAALİYETLERİ İÇİN SÜREÇ TANIMLAMALARI'NIN ÖNEMİ



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.

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI
Süreç Kavramı



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

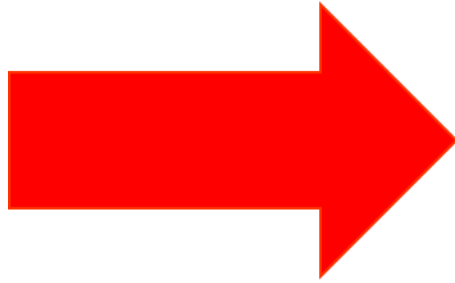
Kamu Kurumları Açısından Süreç

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

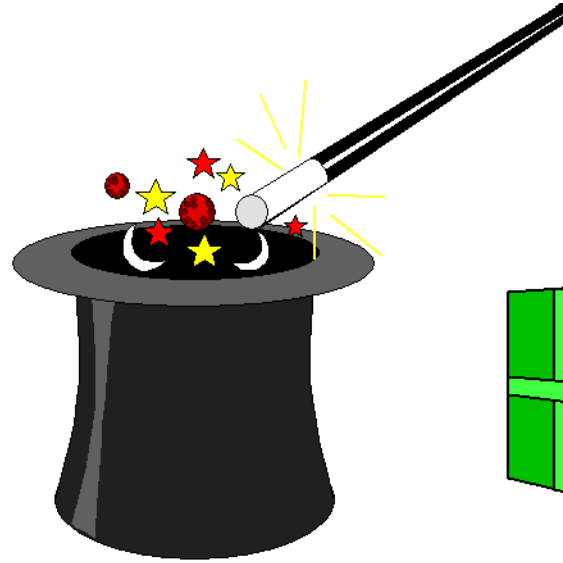
Süreç Kavramı

Süreç;

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



GİRDİLER

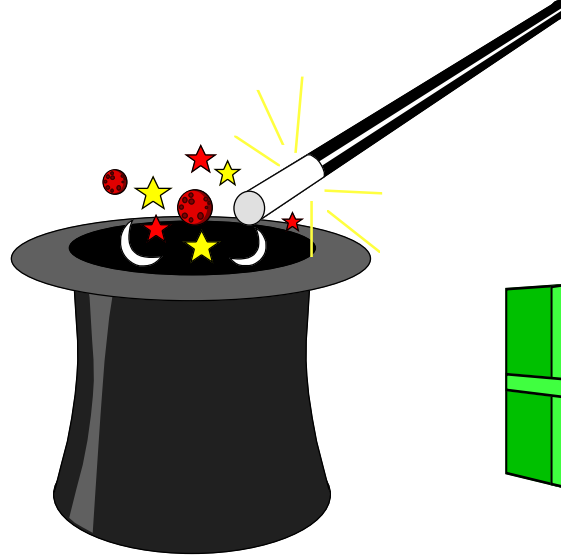
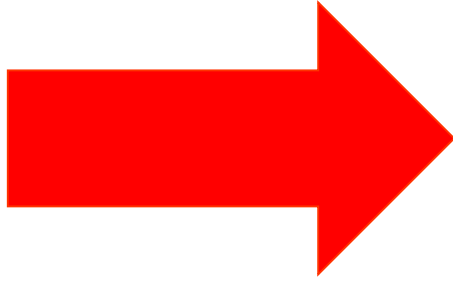


SÜREÇ



ÇIKTILAR

Süreç Kavramı



GİRDİLER

Tuz
Patates
Zeytin yağı
Ateş

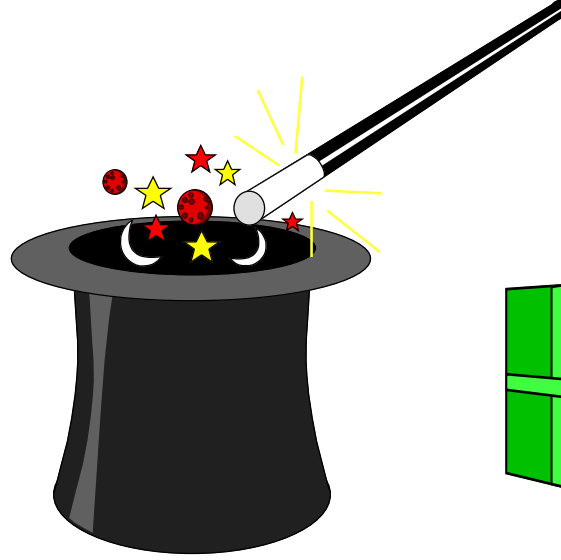
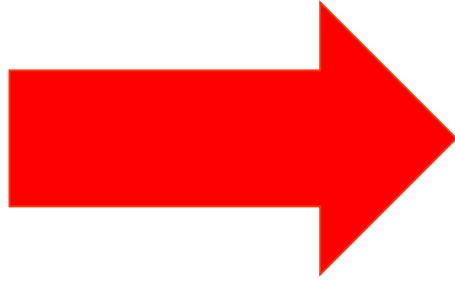
SÜREÇ

Malzemeleri Hazırlama
Ocağı Yakma
Yemeği Pişirme

ÇIKTILAR

Patates
Kızartması

Süreç Kavramı



GİRDİLER

Bilgi
Öğrenci
Akademisyen
Teknoloji
Finans
Vs.

SÜREÇ

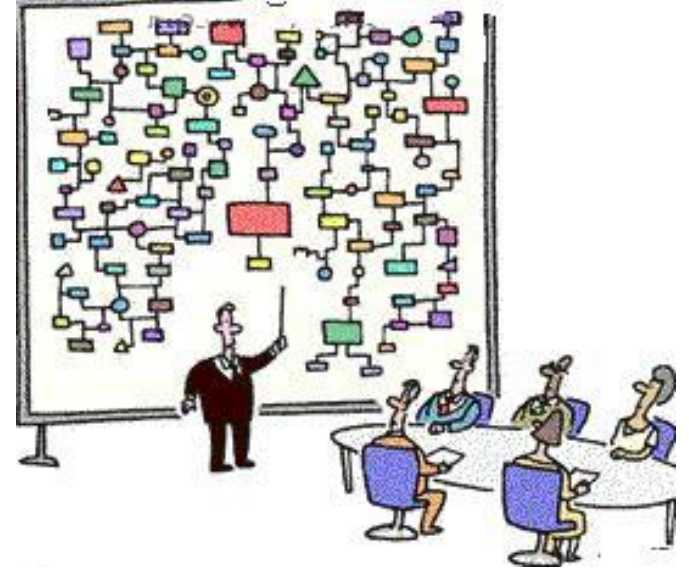
Eğitim Öğretim
Araştırma Geliştirme
Vs.

ÇIKTILAR

Eğitimli İnsan
Akademik Yayın
Buluş
Bilgi
Vs.

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

Süreçlerin Ortak Özellikleri ve Temel Unsurları



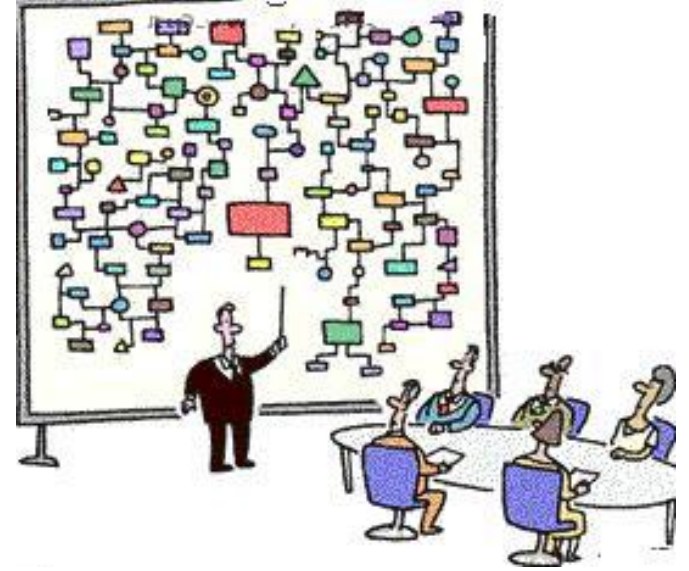
Süreçlerin Ortak Özellikleri

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

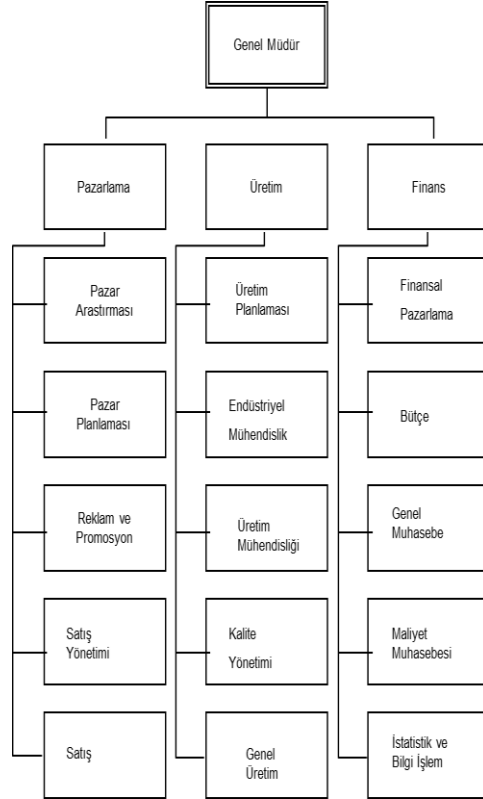
Sürecin Temel Unsurları

- **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



Fonksiyonel Yönetim Kavramı...

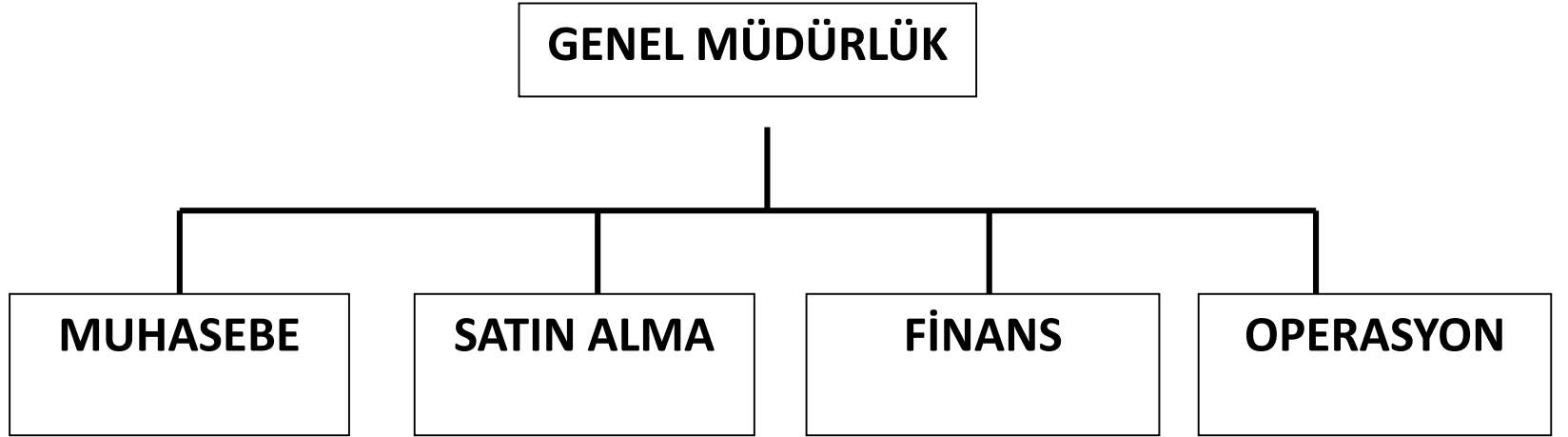


Hiyerarşi ve iş bölümü esasına dayanan bir yönetim yaklaşımıdır.

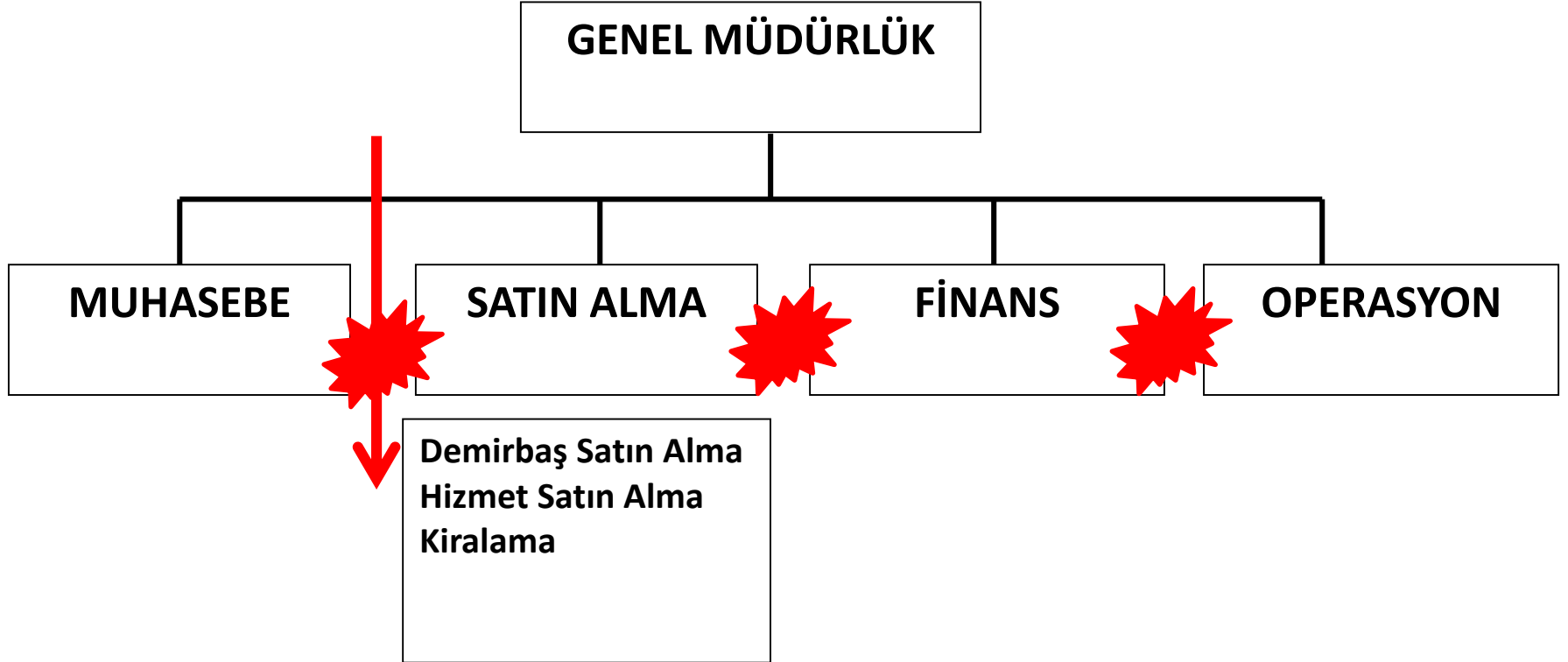
Fonksiyonlar bölümleştirilmiştir ve bölümlerde yapılacak işlerin neler olduğuna odaklanılır.

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.

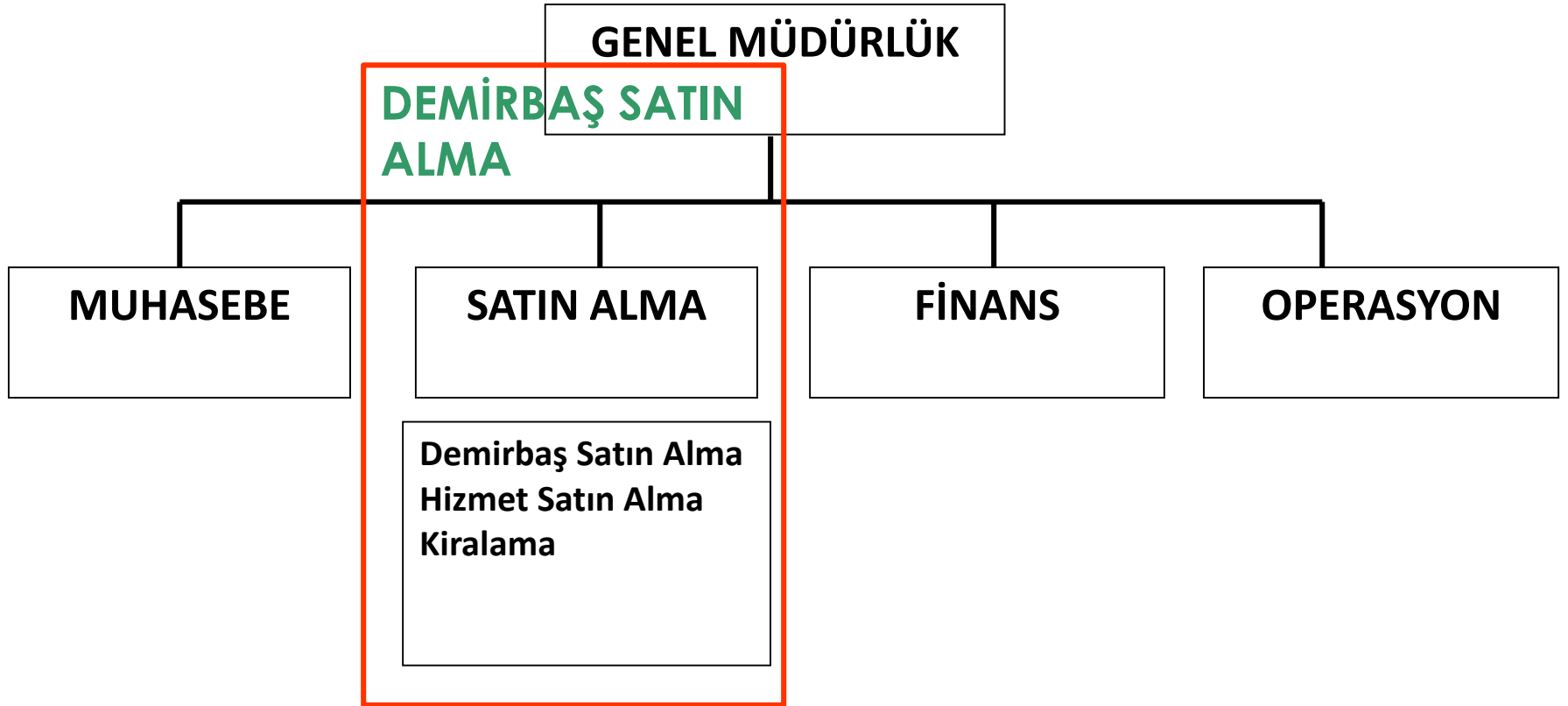
Süreç Yönetimi Kavramı...

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...

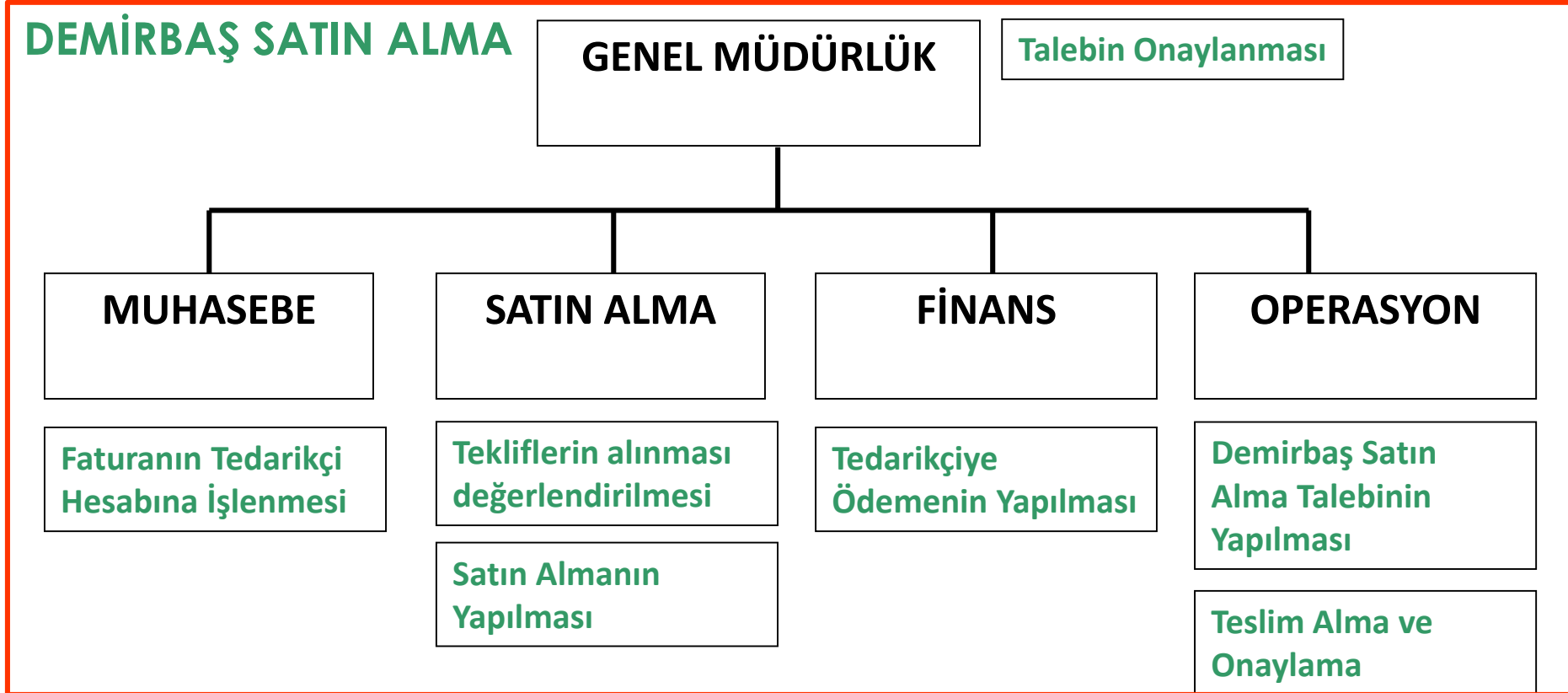
Süreç yönetimi yaklaşımı, fonksiyonel yönetim yaklaşımından farklı olarak hangi bölümde hangi işlerin yapıldığına değil, **işlerin nerede, ne zaman, nasıl, neden ve kim tarafından yapıldığına odaklanır.**

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;

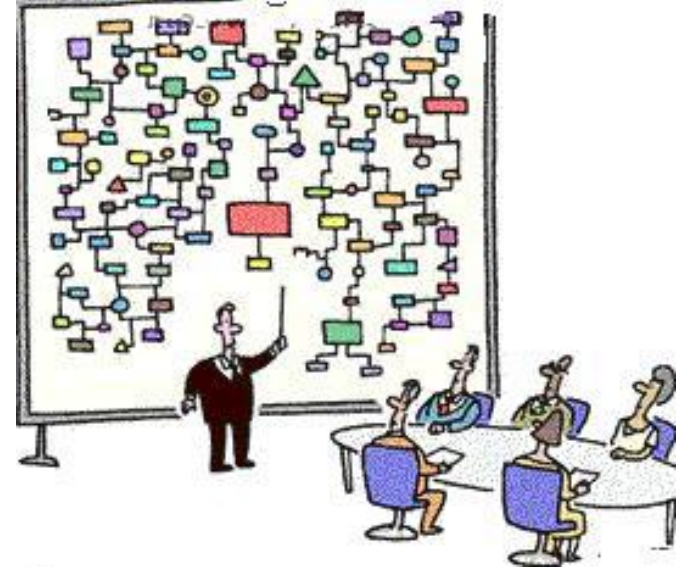
organizasyonun hedeflerine ulaşılması için yürütülen tüm işlerin süreç yönetimi yaklaşımı ile tanımlanması, yönetilmesi, ölçümlenmesi ve iyileştirilmesi çabalarına yönelik yönetsel yaklaşımdır.

Süreçlerle Yönetimin 2 Temel İlkesi...

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

Fonksiyonel Yönetimden Süreçlerle Yönetime Evrim Süreci

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI
Süreç Yönetimi



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 Zinciri Bir Şirket...

TEMEL SÜREÇLER



Bir Üretim İşletmesi

TEMEL SÜREÇLER

ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME ANA SÜRECİ

SATIŞ ANA SÜRECİ

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 kullanımının 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...

TEMEL SÜREÇLER

Ticari Ürün Satın Alma
Ana Süreci

Private Label Ürün
Temin Ana Süreci

Lojistik
Ana
Süreci

Mağazada Satış
Ana Süre

Yeni Mağaza Yatırım Ana Süreci

DESTEK SÜREÇLER

İdari ve Teknik Mal ve Hizmetler Ana Süreci

Finansal Kaynakların Yönetimi Ana Süreci

İnsan Kaynaklarının Yönetimi Ana Süreci

Bir Üretim İşletmesi

TEMEL SÜREÇLER

Ürün Gerçekleştirme Ana Süreci

Satış Ana Süreci

Tamir Bakım Hizmetleri Ana Süreci

DESTEK SÜREÇLER

Finansal Kaynakların Yönetimi Ana Süreci

İnsan Kaynaklarının Yönetimi Ana Süreci

Süreç Türleri...

Yönetsel 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 Süre

Yeni Mağaza Yatırım Ana Süreci

DESTEK SÜREÇLER

İdari ve Teknik Mal ve Hizmetler Ana Süreci

Finansal Kaynakların Yönetimi Ana Süreci

İnsan Kaynaklarının Yönetimi Ana Süreci

Üretim İşletmesi

YÖNETSEL SÜREÇLER

Denetim ve Kontrol Ana Süreci

Stratejik Planlama Ana Süreci

TEMEL SÜREÇLER

Ürün Gerçekleştirme Ana Süreci

Satış Ana Süreci

DESTEK SÜREÇLER

İdari Mal ve Hizmetler Satın Alma Ana Süreci

Finansal Kaynakların Yönetimi Ana Süreci

İnsan Kaynaklarının Yönetimi Ana Süreci

Adalet Bakanlığı...

YÖNETSEL SÜREÇLER

Teffiş ve Denetim Ana Süreci

Strateji Geliştirme Ana Süreci

Yeni Mahkeme Açma ve Teşkilatlandırma Ana Süreci

TEMEL SÜREÇLER

Adli Sicil Hizmetleri Ana Süreci

Adalet Kurumları Kurma Ana Süreci

DESTEK SÜREÇLER

Bilgi İşlem Sistemleri Geliştirme Ana Süreci

Finansal Kaynakların Yönetimi Ana Süreci

İnsan Kaynaklarının Yönetimi Ana Süreci

Bir Belediye

YÖNETSEL SÜREÇLER

PERFORMANS DEĞERLENDİRME ANA SÜRECİ

STRATEJİK PLANLAMA ve STRATEJİK DEĞERLENDİRME ANA SÜRECİ

YEŞİL ALAN ve SOSYAL TESİS ÜRETİM SÜRECİ

SU YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

TEMEL SÜREÇLER

ÇEVRE ve TABİAT VARLIKLARININ KORUNMASI ve TEMİZLİĞİ ANA SÜRECİ

VATANDAŞ YARARINA DENETİM ANA SÜRECİ

DESTEK SÜREÇLER

MALİ KAYNAKLARIN YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

İNSAN KAYNALARININ YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

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

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

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

İNSANA DEĞER KATMA ANA SÜRECİ

AKADEMİK DEĞERLER ÜRETİMİ ANA SÜRECİ

ÖĞRENCİ HİZMETLERİ ANA SÜRECİ

MALİ KAYNAKLARIN YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

DESTEK SÜREÇLER

SATIN ALMA ANA SÜRECİ

KURUMSAL İLETİŞİM ANA SÜRECİ

VERİ YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

İDARİ ve TEKNİK İŞLEMLER ve HİZMETLER ANA SÜRECİ

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

İNSANA DEĞER KATMA ANA SÜRECİ

AKADEMİK DEĞERLER ÜRETİMİ ANA SÜRECİ

MALİ KAYNAKLARIN YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

DESTEK SÜREÇLER

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;

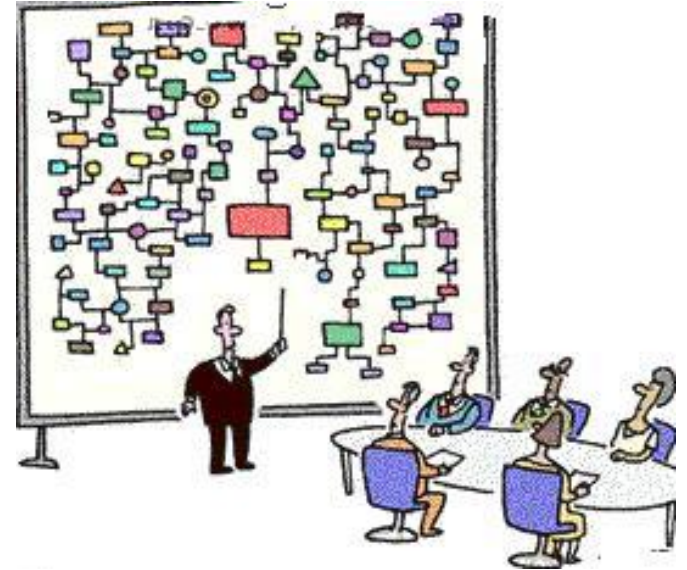
dış müşteriye sunulacak ürünü veya hizmeti fiziksel olarak üreten süreçler,

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.

Ürün Gerçekleştirme Süreci

Ürün Gerçekleştirme Süreci

Üretim Planlama
Süreci

Üretim Süreci

Ürün Test ve
Kontrol Süreci

Paketleme
Süreci

Yeni Ürün Tasarım ve Devreye Alma Süreci

Süreç Hiyerarşisi...

ALT SÜREÇLER

**Bir Sürecin içinde
işleyen birden fazla
aktiviteden oluşan
süreçlerdir.**

Ürün Gerçekleştirme Süreci

Üretim Planlama
Süreci

Üretim Süreci

Ürün Test ve
Kontrol Süreci

Paketleme
Süreci

Yeni Ürün Tasarım ve Devreye Alma Süreci

Ürün Gerçekleştirme Süreci

Üretim Planlama Süreci

Yıllık Üretim Planlarının Yapılması Süreci

Haftalık Üretim Planlarının Yapılması Süreci

Üretim Planlarının Revizyonu Süreci

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

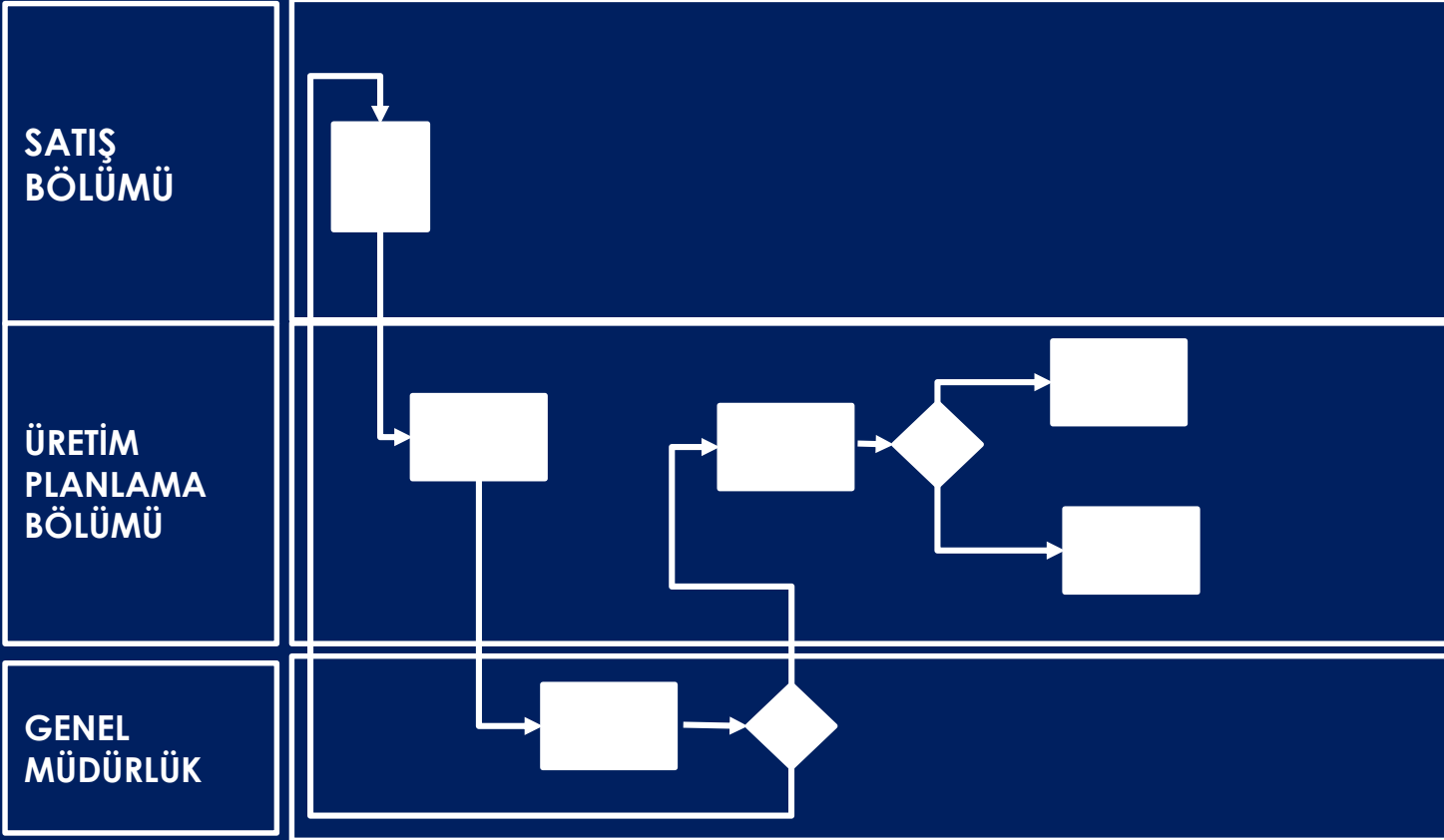
Haftalık Üretim Planlarının Yapılması Süreci

Üretim Planlarının Revizyonu Süreci

Ürün Gerçekleştirme Süreci

Üretim Planlama Süreci

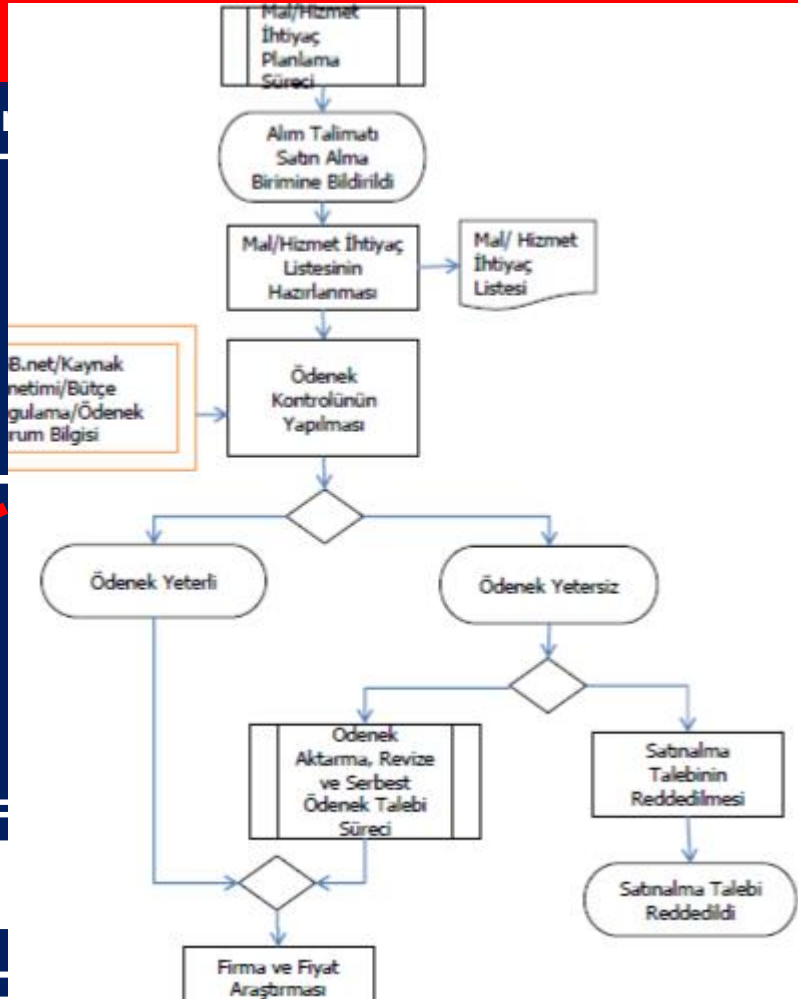
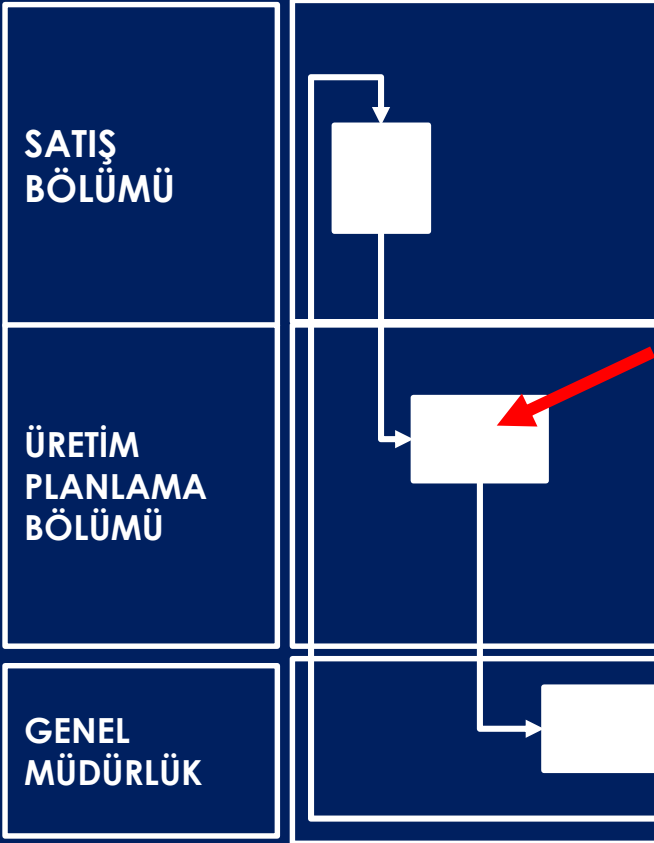
Yıllık Üretim Planlarının Yapılması Süreci



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.

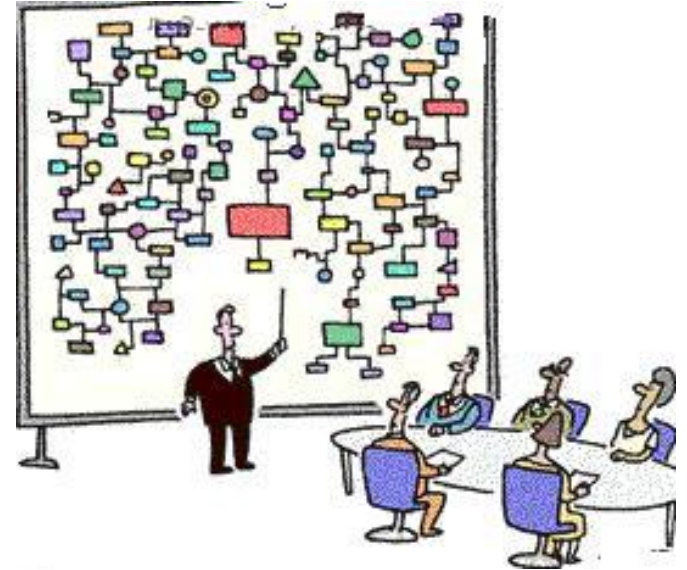
Roberts'e göre;

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

Sürecin 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.

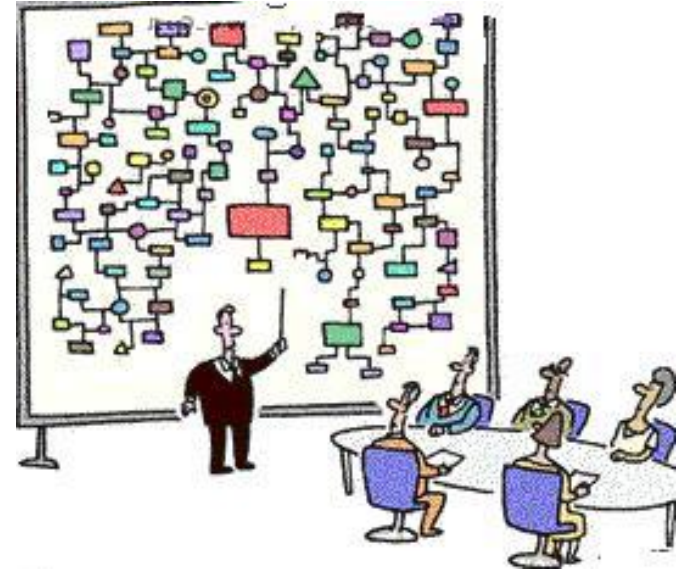
Bu kontrol'ün

- Sürecin paydaşlarından olup süreç haritasının hazırlanmasına katılmayanlarla mülakat
- Sürecin işlediği yerde sürecin gözlenmesi

Yönetmeleri ile yapılabilir.

SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

Süreç Modelleme Sembolleri



Süreç Modelleme Sembolleri

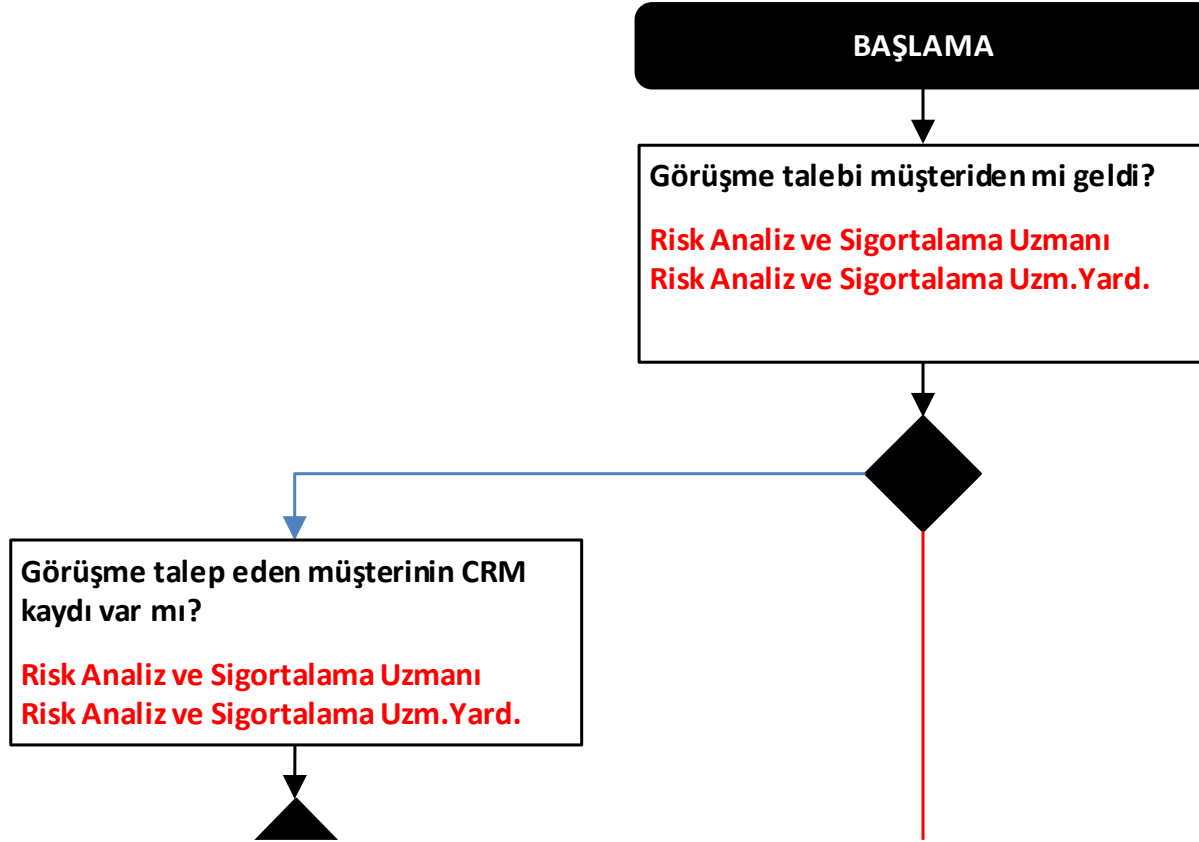


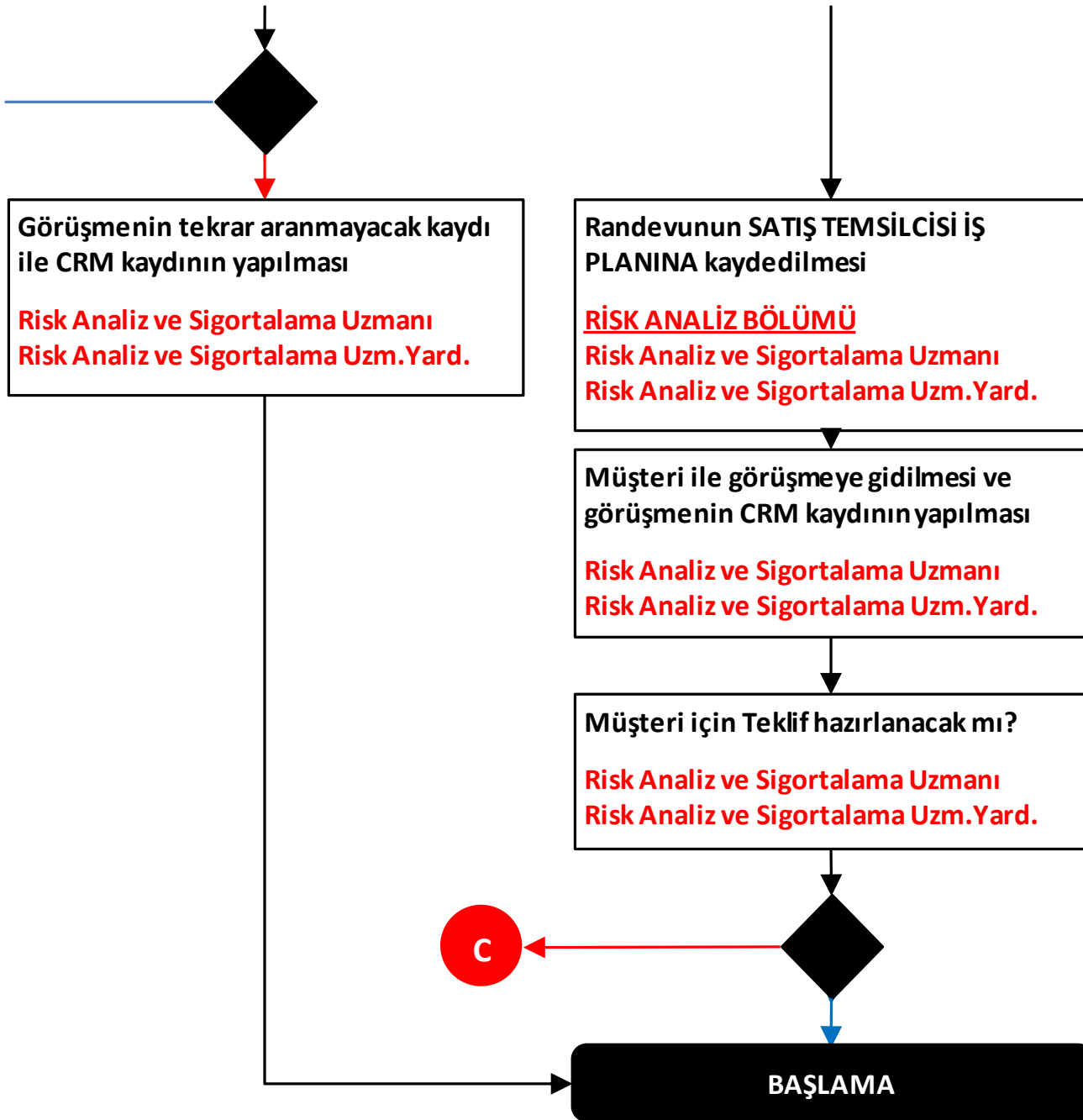
Bu sembol genellikle iş akış diyagramlarında kullanılmakla birlikte SWIM LANE (Kulvar) Yöntemi ile modellemede de kullanılabilir.

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

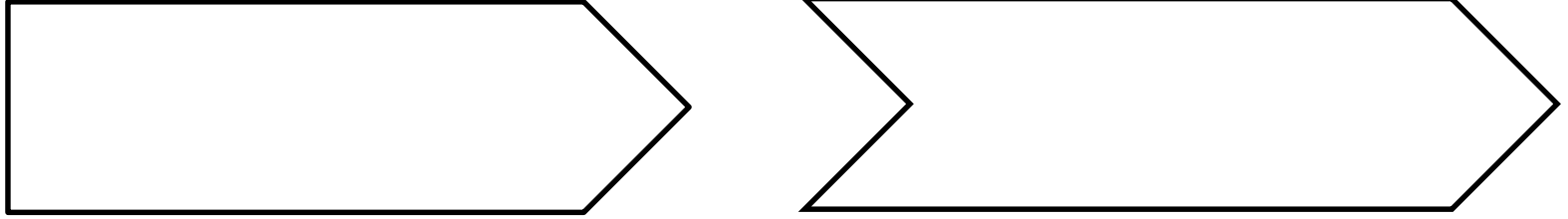
Sürecin sonlandığını ifade etmek için konulduğunda iseson iş adımından sonra çizilir

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 bşaladığını ifade etmektedir

DEĞER ÜRETME ZİNCİRİ

PAZARLAMA ve SATIŞ ANA SÜRECİ

HASAR HİZMETLERİ ANA SÜRECİ

YENİ SİGORTA ÜRÜNLERİ GELİŞTİRME ANA SÜRECİ

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

MALİ İŞ VE İŞLEMLER ANA SÜRECİ

İDARİ İŞ VE İŞLEMLER SÜRECİ

STRATEJİK PLANLAMA ANA SÜRECİ

İÇ DENETİM ANA SÜRECİ

STRATEJİK KARAR ALMA ANA SÜRECİ

İLETİŞİM ANA SÜRECİ

PAZARLAMA ve SATIŞ ANA SÜRECİ

SRC.1.1

Polİçe Satış Süreci

SRC.1.2

Potansiyel Müşteri Araştırma ve Kayıt Süreci

POLİÇE SATIŞ SÜRECİ

SRC.1.1.1

**Müşteri
Görüřme Süreci**

SRC.1.1.2

**Müşteri
Risklerinin
Analizi
Süreci**

SRC.1.1.3

**Sigorta Őirketlerinden
Tekliflerin Alınması Süreci**

SRC.1.1.4

**Broker Őirketlerinden
Tekliflerin Alınması Süreci**

**SRC.1.1.5
Polİçe Satış
Teklifinin
Sunulması
Süreci**

**SRC.1.1.6
Polİçelerin
Kesilmesi ve
Arřivlenmesi
Süreci**

SRC.1.1.7

Polİçe Yenileme Süreci

SRC.1.1.8

Polİçe İptal Süreci

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

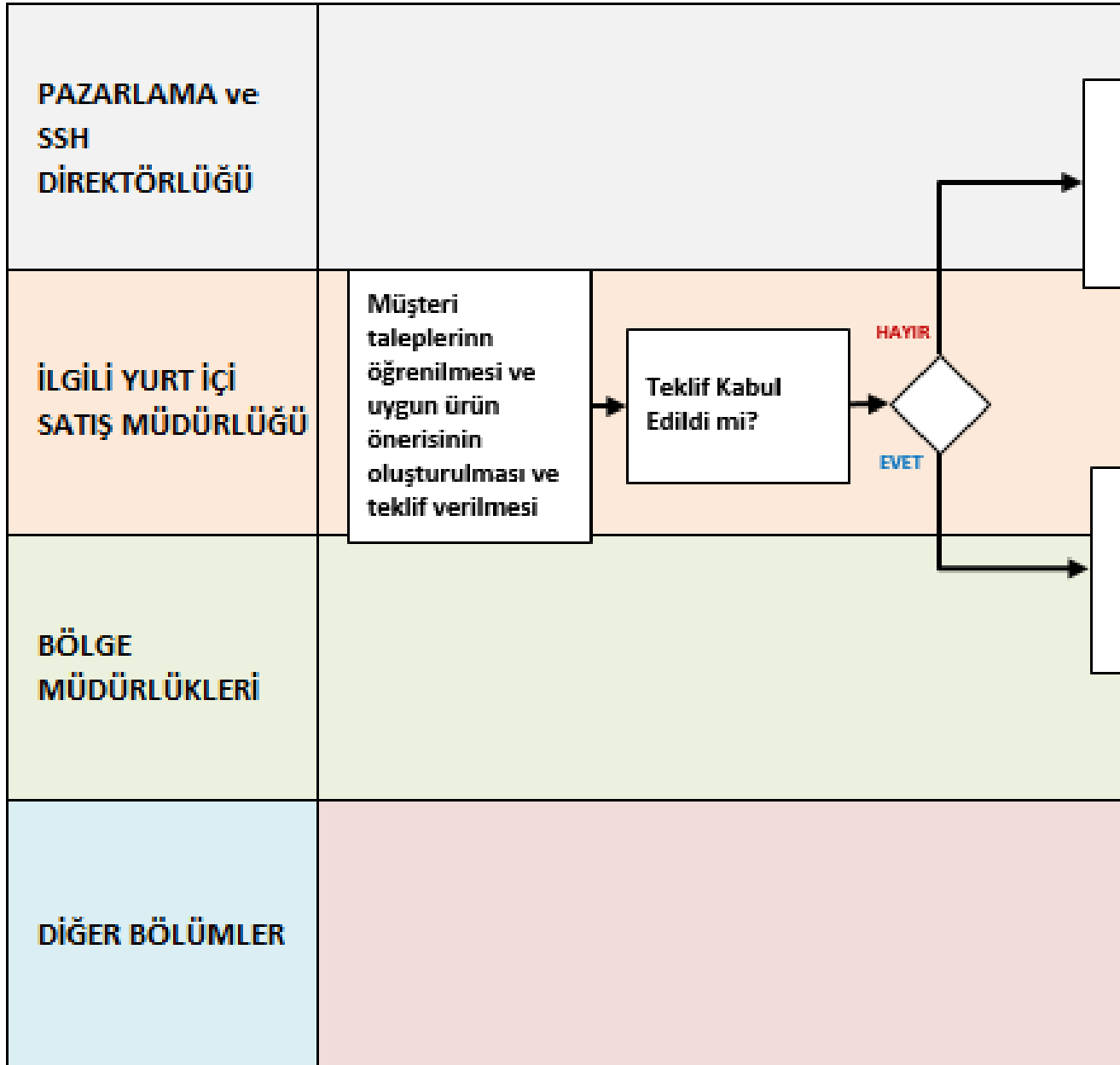
Risk Analiz ve Sigortalama Uzmanı
Risk Analiz ve Sigortalama Uzm.Yard.

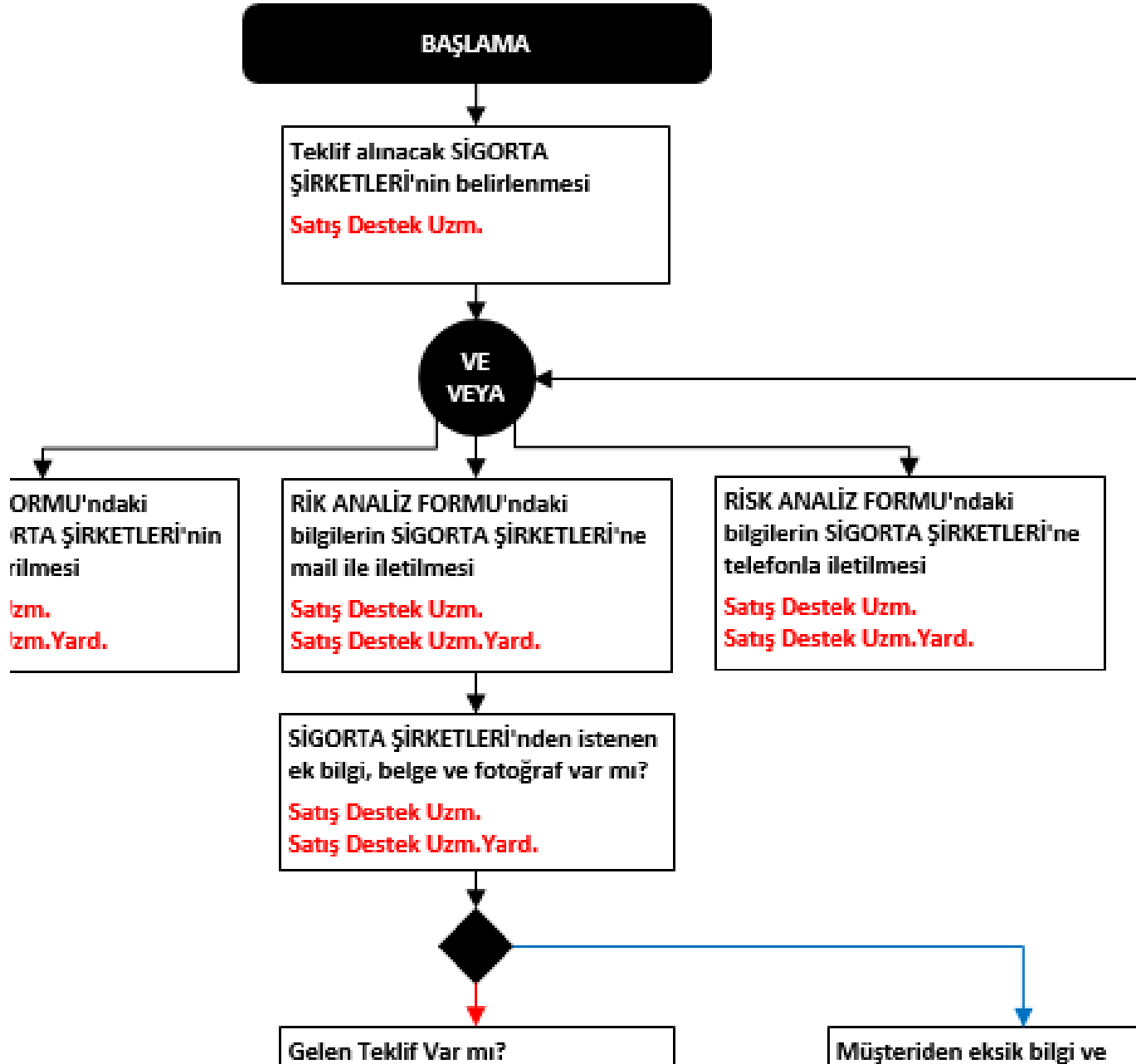
Randevunun SATIŞ TEMSİLCİSİ İŞ
PLANINA kaydedilmesi

RİSK ANALİZ BÖLÜMÜ

Risk Analiz ve Sigortalama Uzmanı

Risk Analiz ve Sigortalama Uzm.Yard.



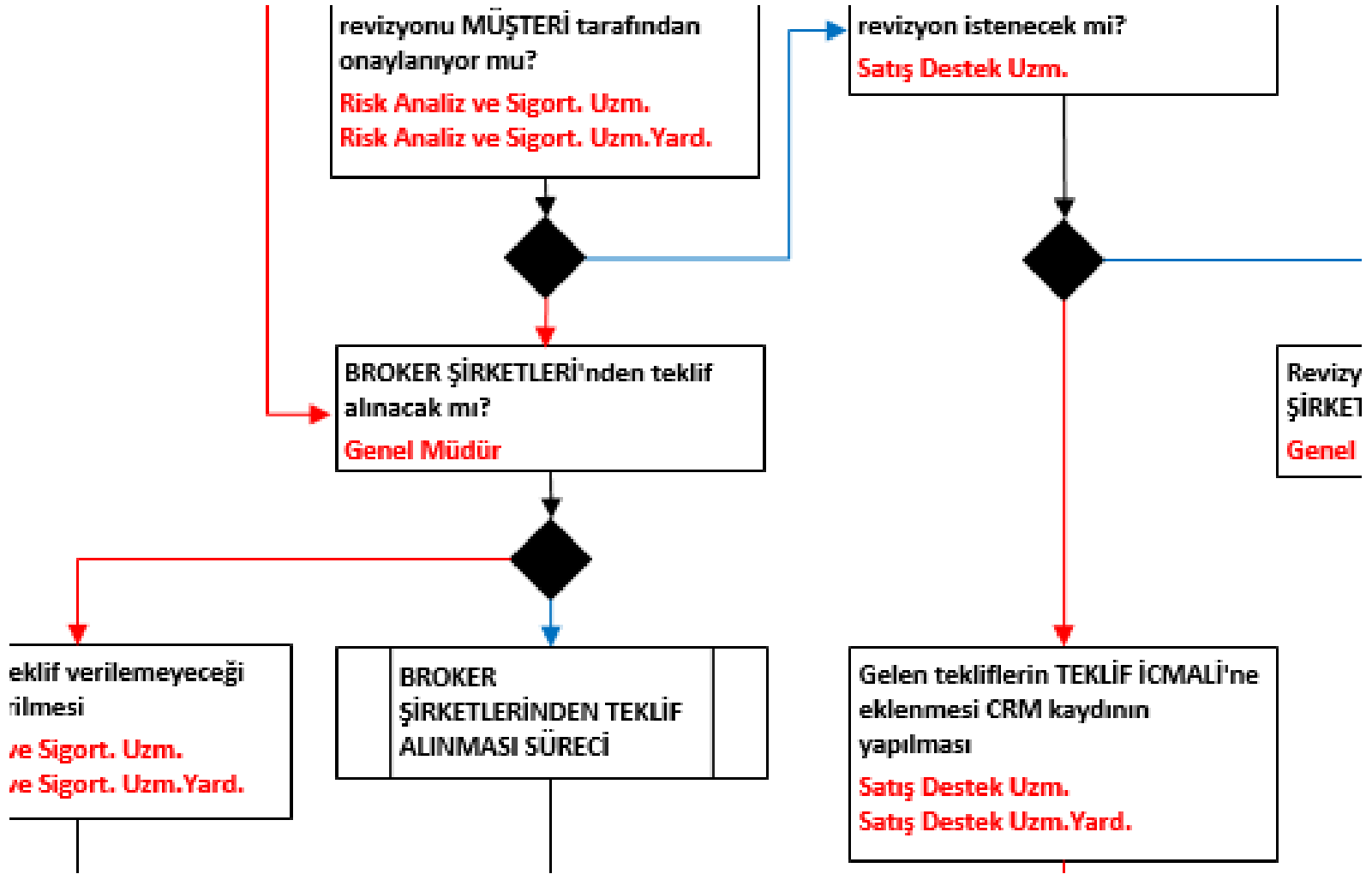


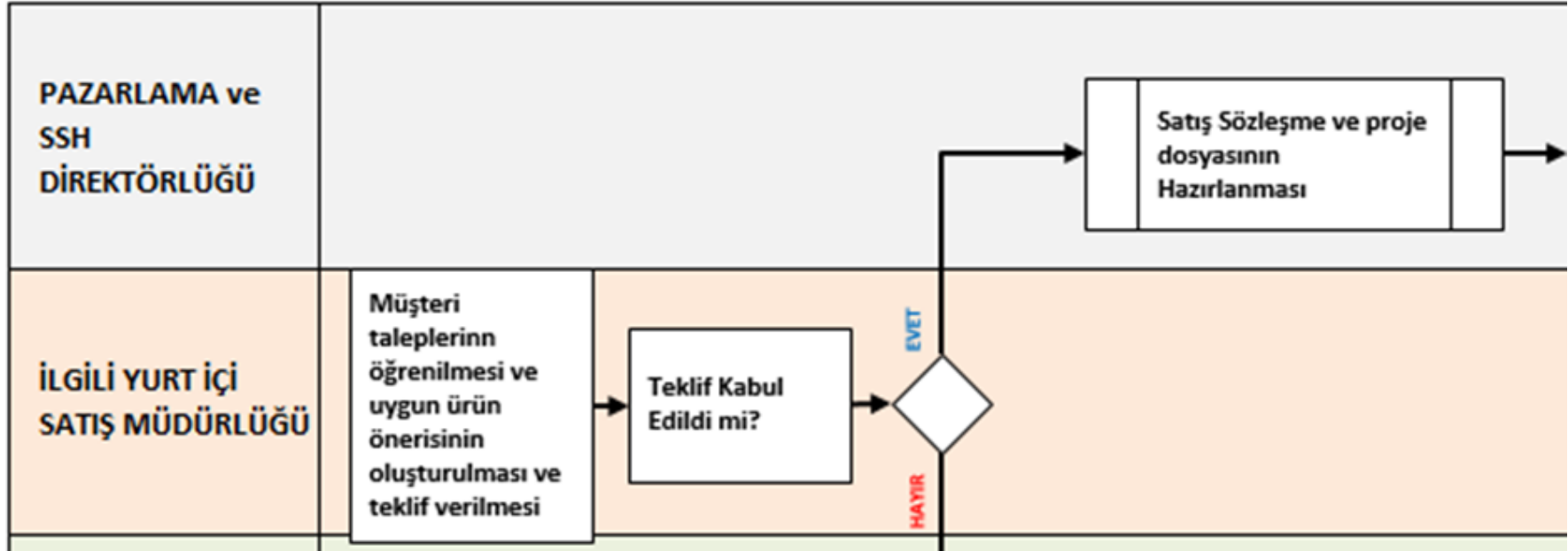
Süreç Modelleme Sembolleri



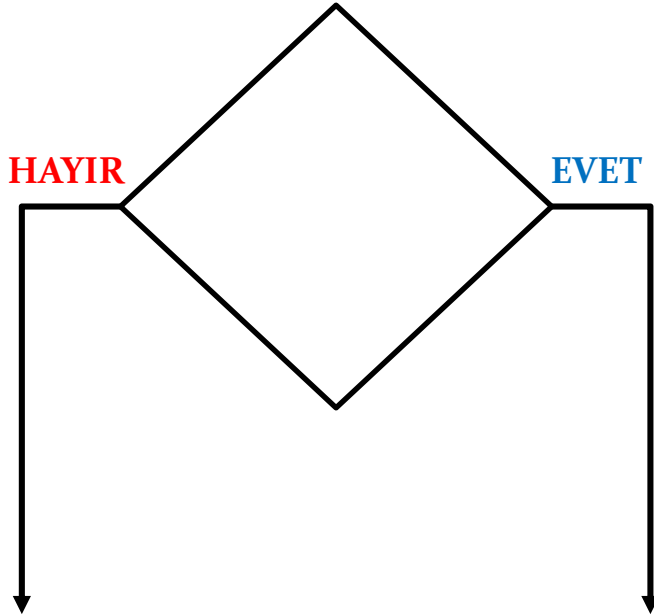
Tanımlı İşlem – Tanımlanmış Süreç

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

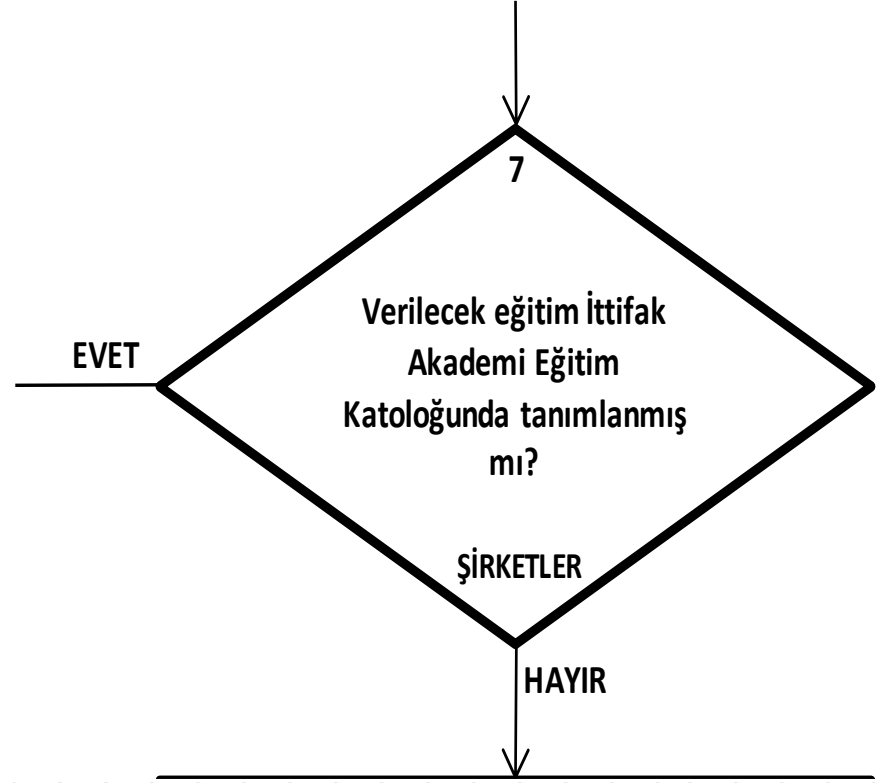
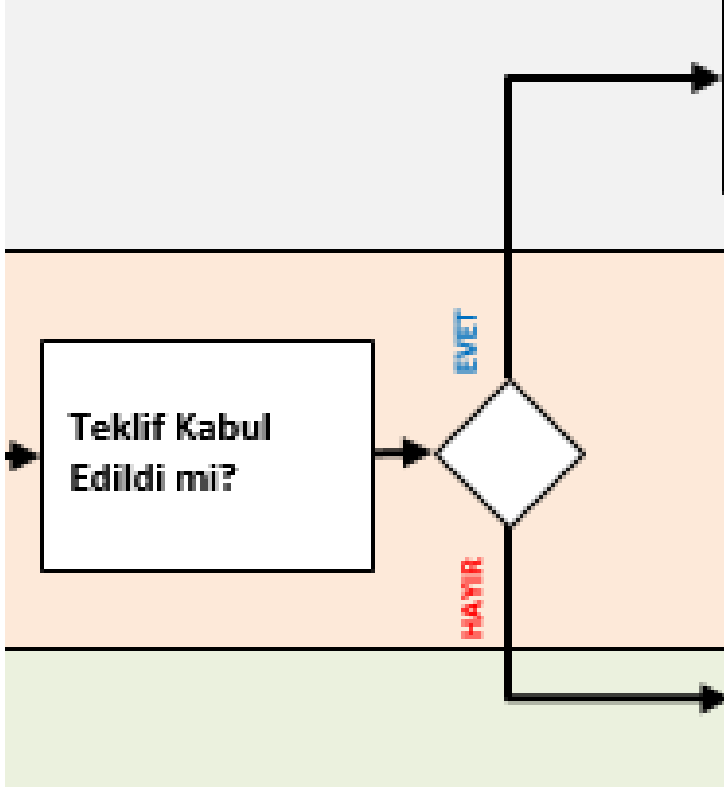


Karar / Süreç Kavşağı

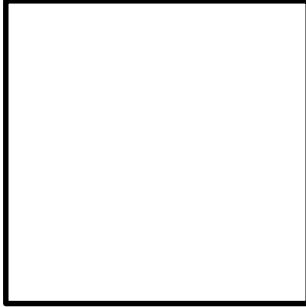
Bu sembol bir onay / uygunluk değerlendirmesi sonrasında sürecin nasıl akacağını belirlemek için kullanılır.

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



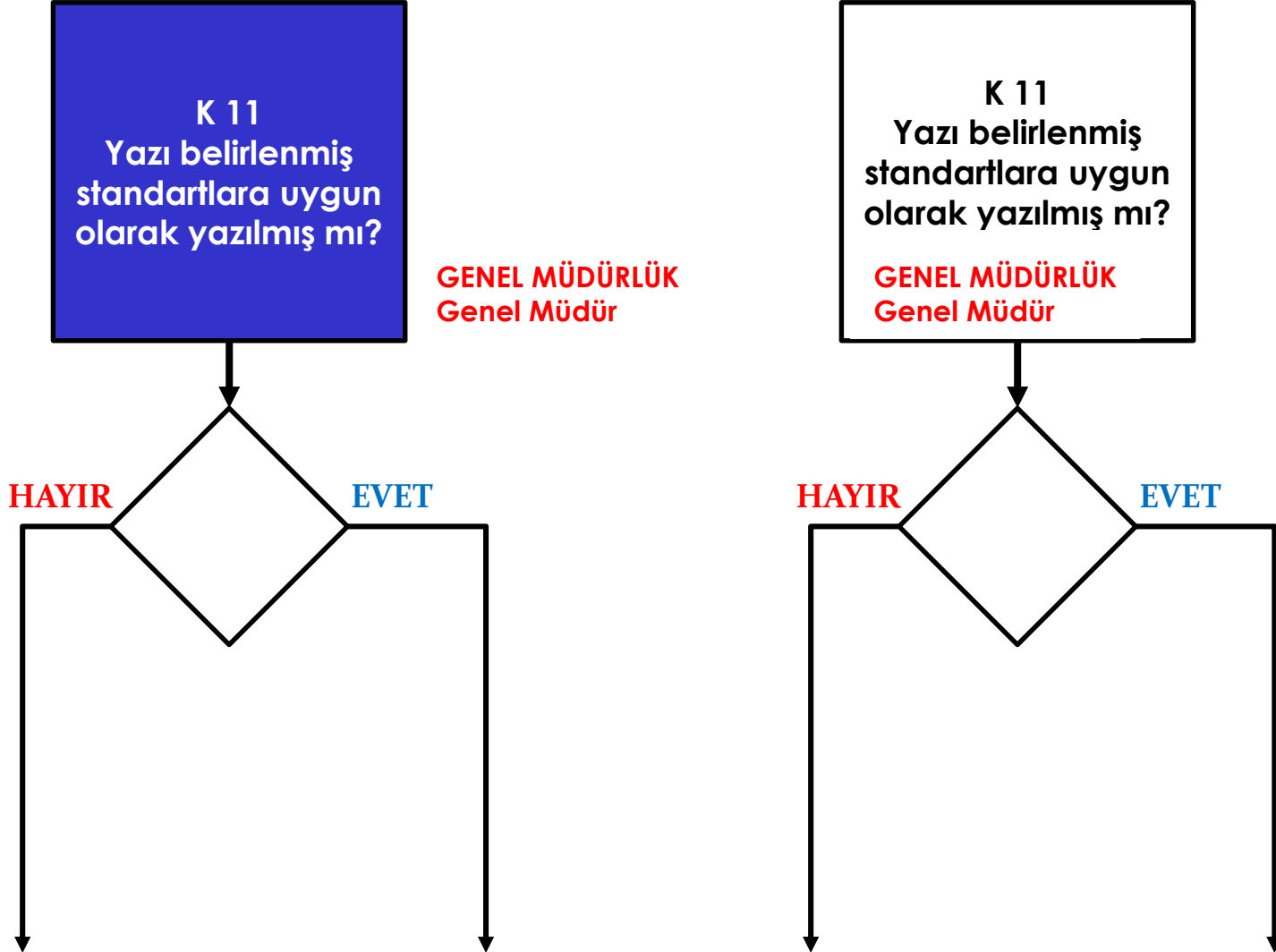
Kontrol

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

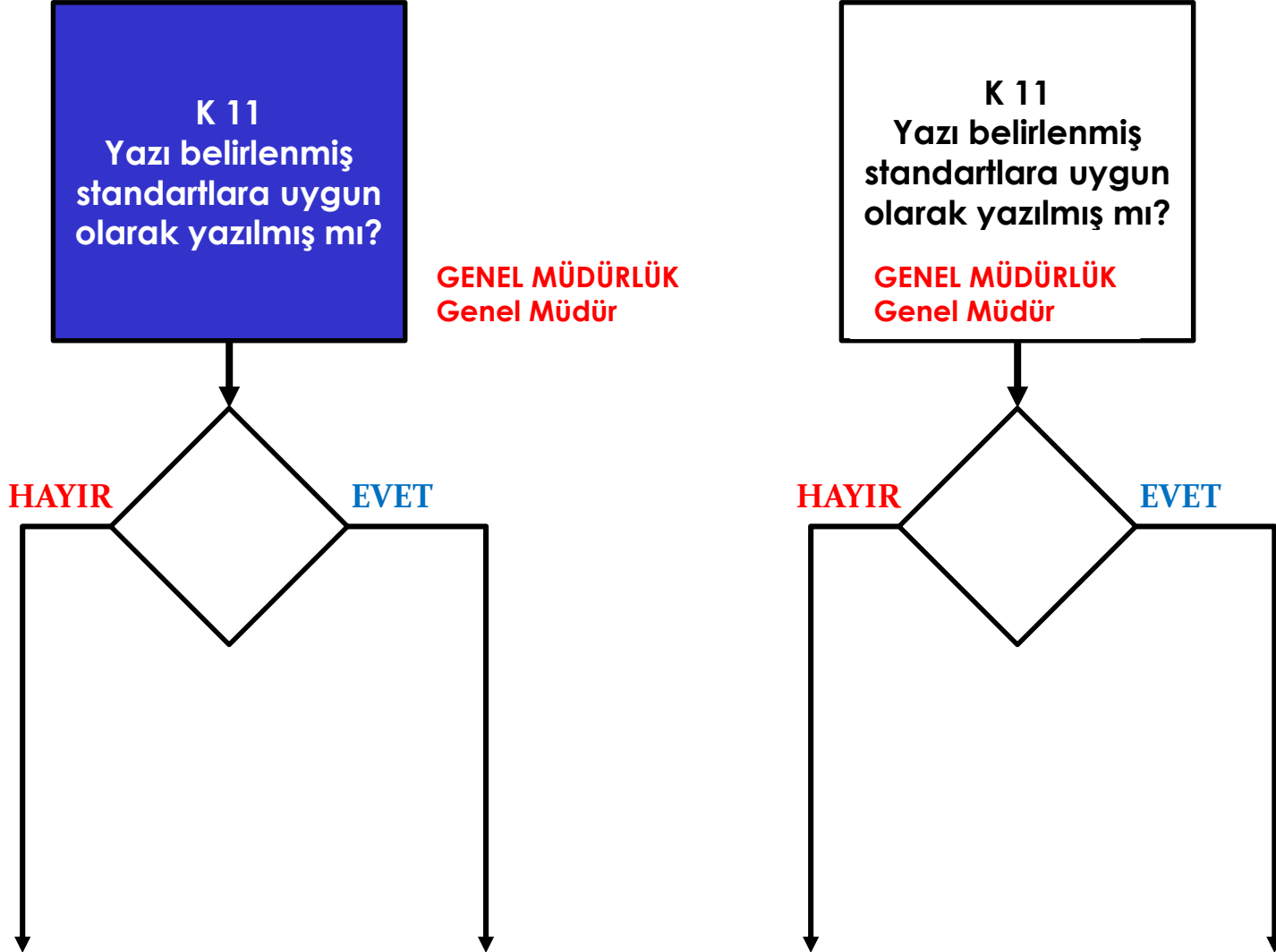
Süreç Modelleme Sembolleri



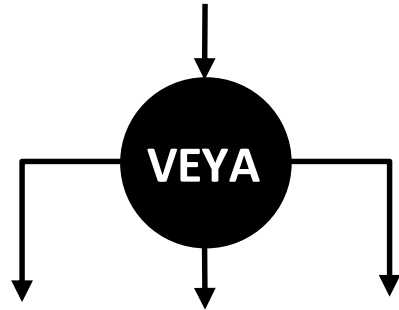
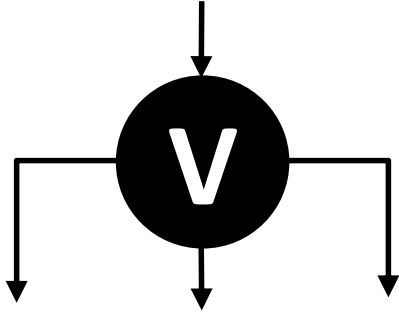
Süreç Modelleme Sembolleri



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 yapılabilir.

SİGORTA ŞİRKETLERİNİN EKRANI AÇIK

SİGORTA ŞİRKETLERİNİN EKRANI KAPALI ve MAİLLERİ YOK

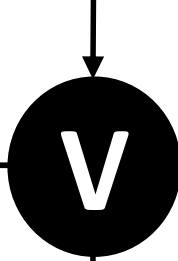


SİGORTA ŞİRKETLERİNİN EKRANI KAPALI

ndaki bilgilerin SİGORTA
larına girilmesi

RİSK ANALİZ FORMU'ndaki bilgilerin SİGORTA
ŞİRKETLERİ'ne mail ile iletilmesi

RİSK ANALİZ FORMU'ndaki bilgilerin SİG
ŞİRKETLERİ'ne telefonla iletilmesi



SİGORTA şirketinin Ekranı açıksa RİSK ANALİZ FORMU'ndaki bilgilerin SİGORTA ŞİRKETİ'nin ekranlarına girilmesi

Satış Destek Uzm.
Satış Destek Uzm.Yard.

Ekran Kapalı ve Şirket Maille veri kabul etmiyor ise RİSK ANALİZ FORMU'ndaki bilgilerin SİGORTA ŞİRKETLERİ'ne telefonla iletilmesi

Satış Destek Uzm.
Satış Destek Uzm.Yard.

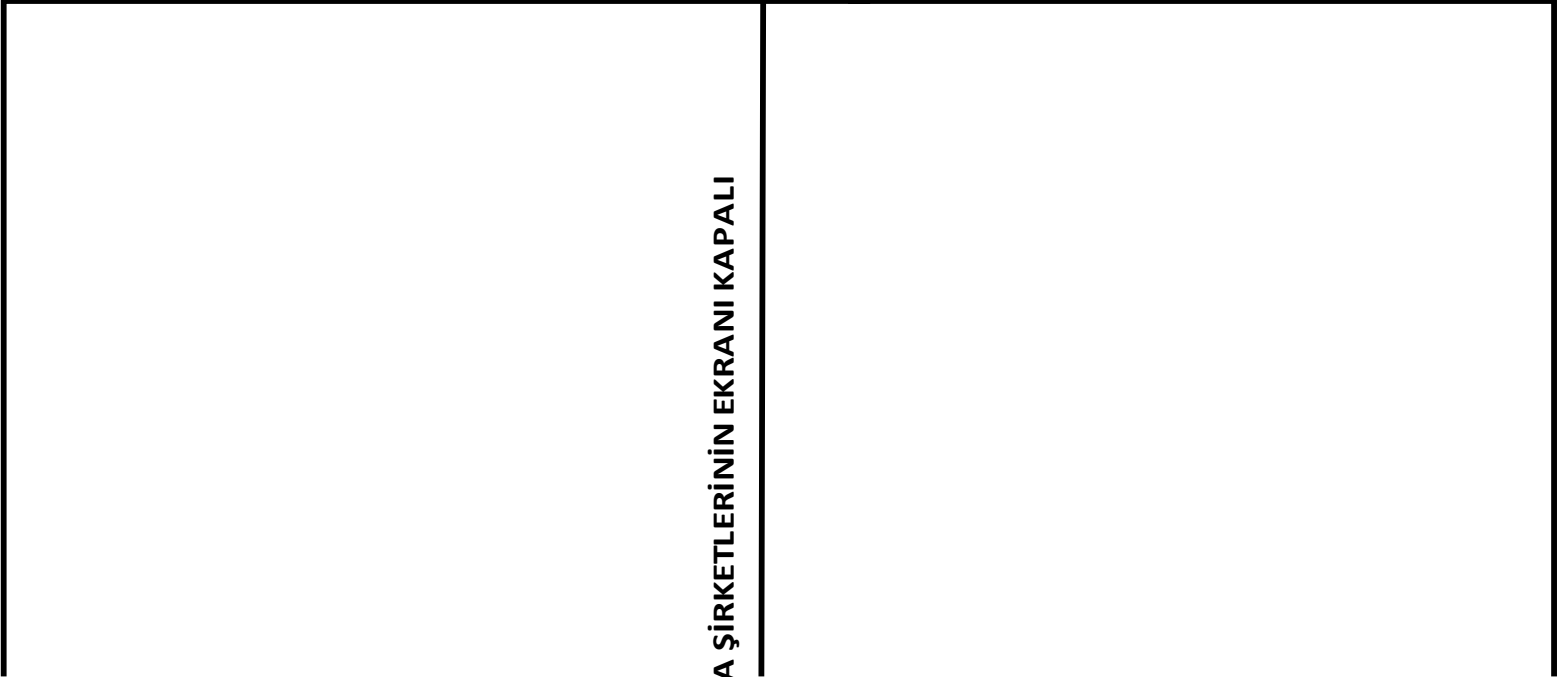
SİGORTA Şirketinin Ekranı Kapalı ise RİSK ANALİZ FORMU'ndaki bilgilerin SİGORTA ŞİRKETLERİ'ne mail ile iletilmesi

Satış Destek Uzm.
Satış Destek Uzm.Yard.

SİGORTA ŞİRKETLERİNİN EKRANI AÇIK

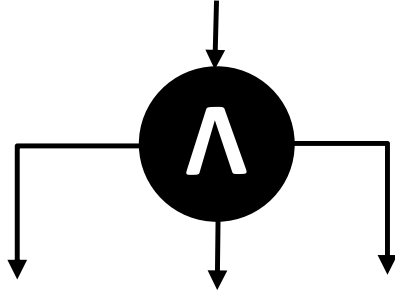
SİGORTA ŞİRKETLERİNİN EKRANI KAPALI ve MAİLLERİ YOK

A ŞİRKETLERİNİN EKRANI KAPALI

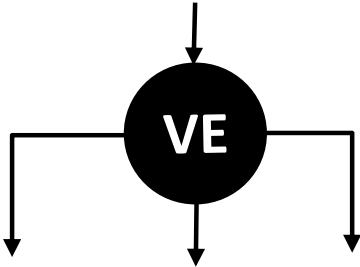


Süreç Modelleme Sembolleri

VE (Bölünme) / Süreç Kavşağı

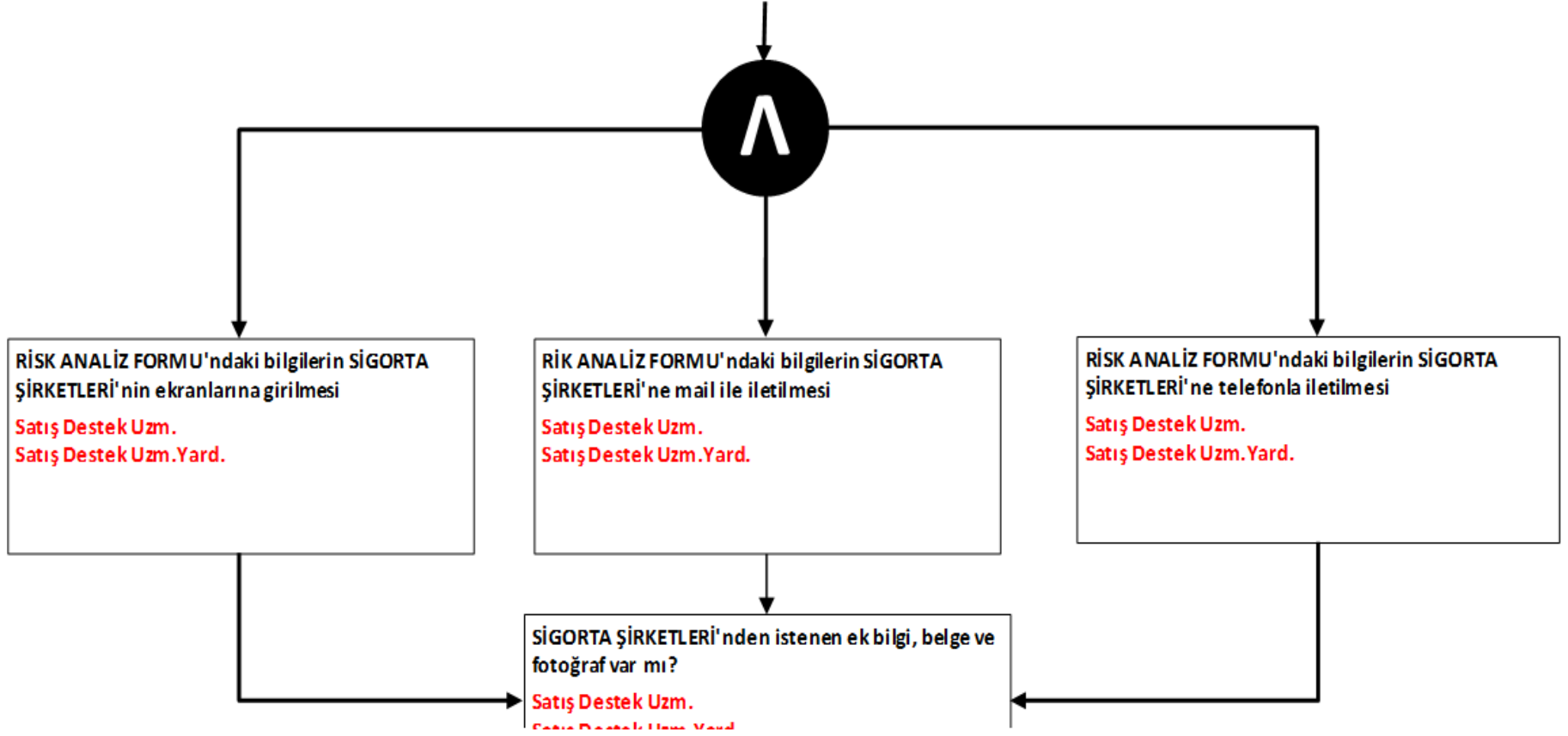


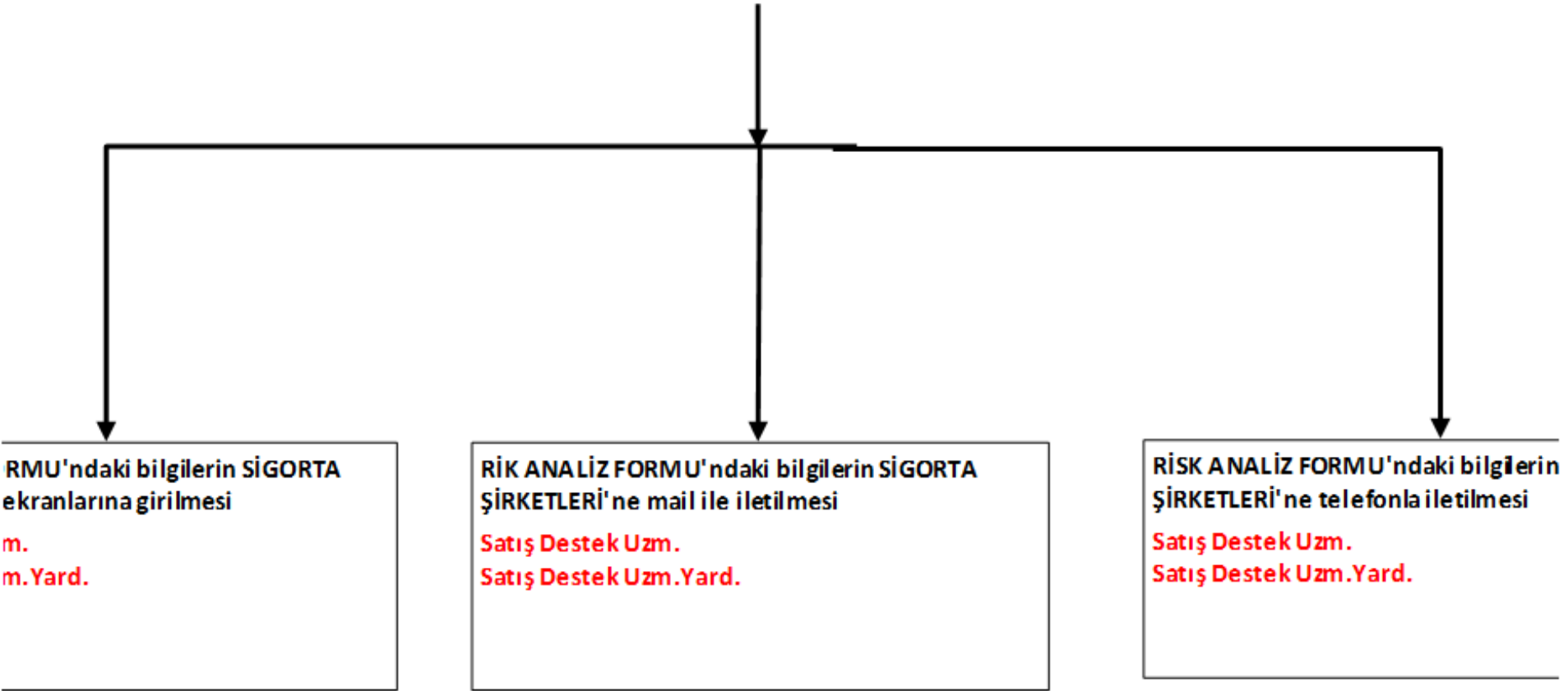
Bu sembol bir sürecin bir iş adımından sonra aynı zamanda birden fazla iş adımının yürütüleceği durumlarda kullanılır.



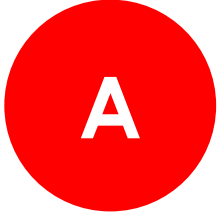
VEYA sembolünden farklı olarak bu bölünme her hangi bir şarta bağlı değildir.

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





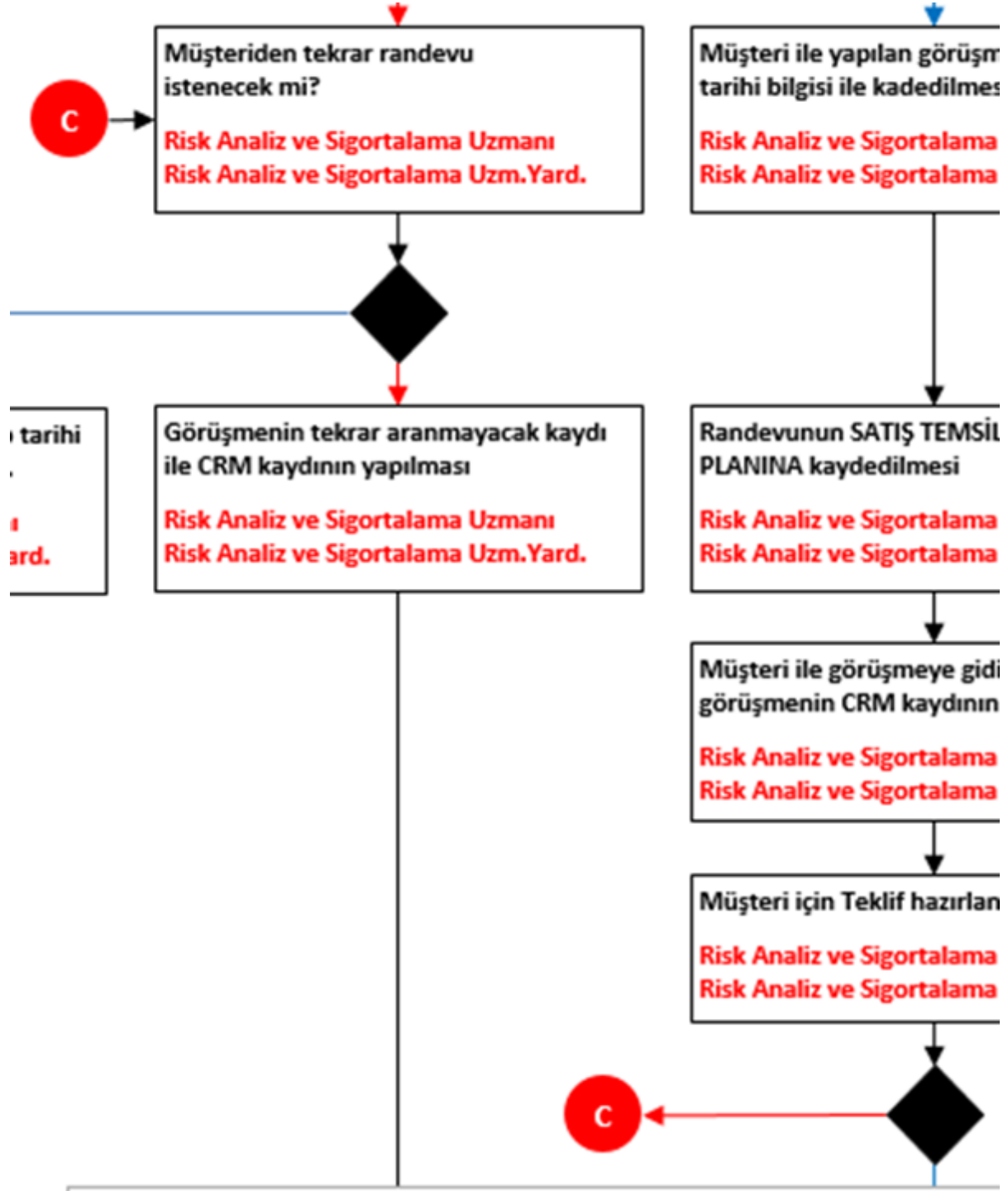
Süreç Modelleme Sembolleri



Sayfa İçi Bağlayıcı

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

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

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.

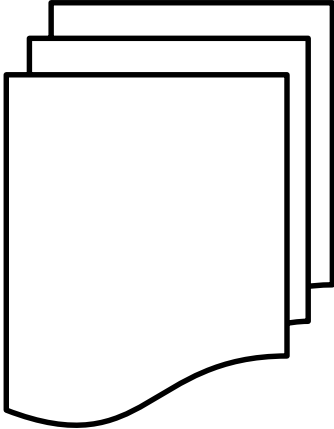
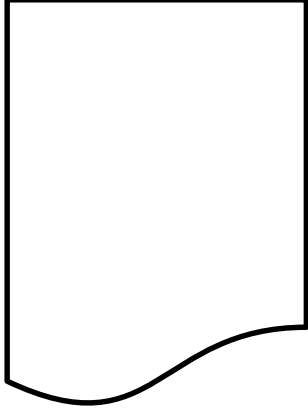
Süreç Modelleme Sembolleri

Akış Yönü Simgesi



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

Süreç Modelleme Sembolleri

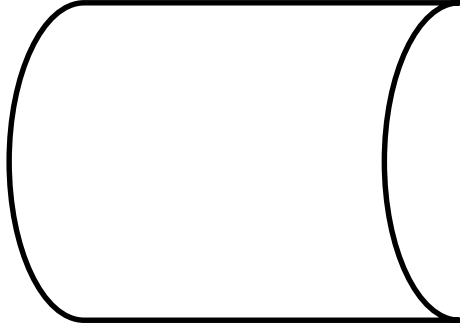


Belge / Belgeler

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

Süreç Modelleme Sembolleri

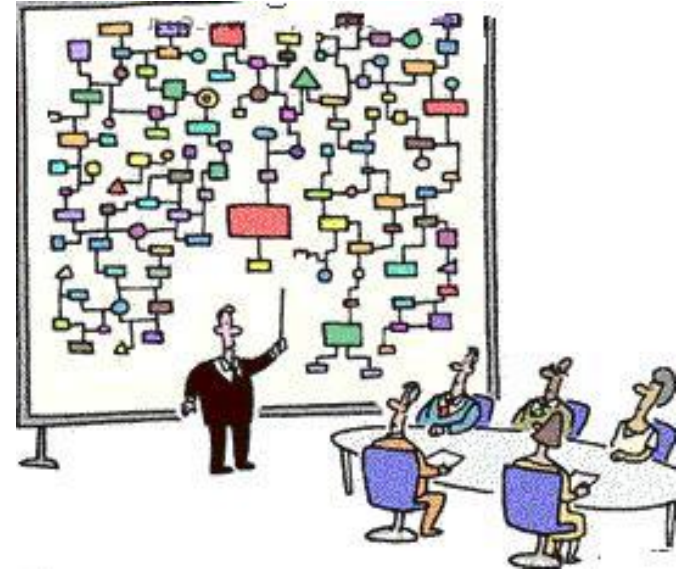


Depolanmış Veri

Genellikle girdi - çıktı ilişkisi haritada kullanılan bu semboller sürece girdi veya kaynak olan bilgi, veri veya formun bilgi işlem ortamında olduğunu ifade eder.

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

HASAR HİZMETLERİ ANA SÜRECİ

YENİ SİGORTA ÜRÜNLERİ GELİŞTİRME ANA SÜRECİ

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANA SÜRECİ

MALİ İŞ VE İŞLEMLER ANA SÜRECİ

İDARİ İŞ VE İŞLEMLER SÜRECİ

STRATEJİK PLANLAMA ANA SÜRECİ

İÇ DENETİM ANA SÜRECİ

STRATEJİK KARAR ALMA ANA SÜRECİ

İLETİŞİM ANA SÜRECİ

PAZARLAMA ve SATIŞ ANA SÜRECİ

SRC.1.1

Polİçe Satış S¼reci

SRC.1.2

Potansiyel M¼řteri Araştırma ve Kayıt S¼reci

POLİÇE SATIŞ S¼RECİ

SRC.1.1.1

**M¼řteri
G¼r¼řme S¼reci**

SRC.1.1.2

**M¼řteri
Risklerinin
Analizi
S¼reci**

SRC.1.1.3

**Sigorta Őirketlerinden
Tekliflerin Alınması S¼reci**

SRC.1.1.4

**Broker Őirketlerinden
Tekliflerin Alınması S¼reci**

SRC.1.1.5

**Polİçe Satış
Teklifinin
Sunulması
S¼reci**

SRC.1.1.6

**Polİçelerin
Kesilmesi ve
Arřivlenmesi
S¼reci**

SRC.1.1.7

Polİçe Yenileme S¼reci

SRC.1.1.8

Polİçe İptal S¼reci

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.

BELEDİYE YILIK BUTCE HAZIRLIK ve ONAY SURECI

MÜDÜRLÜKLER

MALİ ve HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ

BAŞKANLIK

ENCÜMEN

BAŞKANLIK ANTETLİ
BÜTÇE ÇALIŞMALARINA ÇAĞRI
YAZISININ YAZILMASI

MALİ HİZMETLER MÜDÜRÜ

BAŞKANLIK ANTETLİ
BÜTÇE ÇALIŞMALARINA ÇAĞRI
YAZISININ ÖZEL KALEME
GÖNDERİLMESİ

MALİ HİZMETLER MÜDÜRÜ

BAŞKANLIK ANTETLİ
BÜTÇE ÇALIŞMALARINA ÇAĞRI
YAZISININ BAŞKANIN ONAYINA
SUNULMASI

ÖZEL KALEM

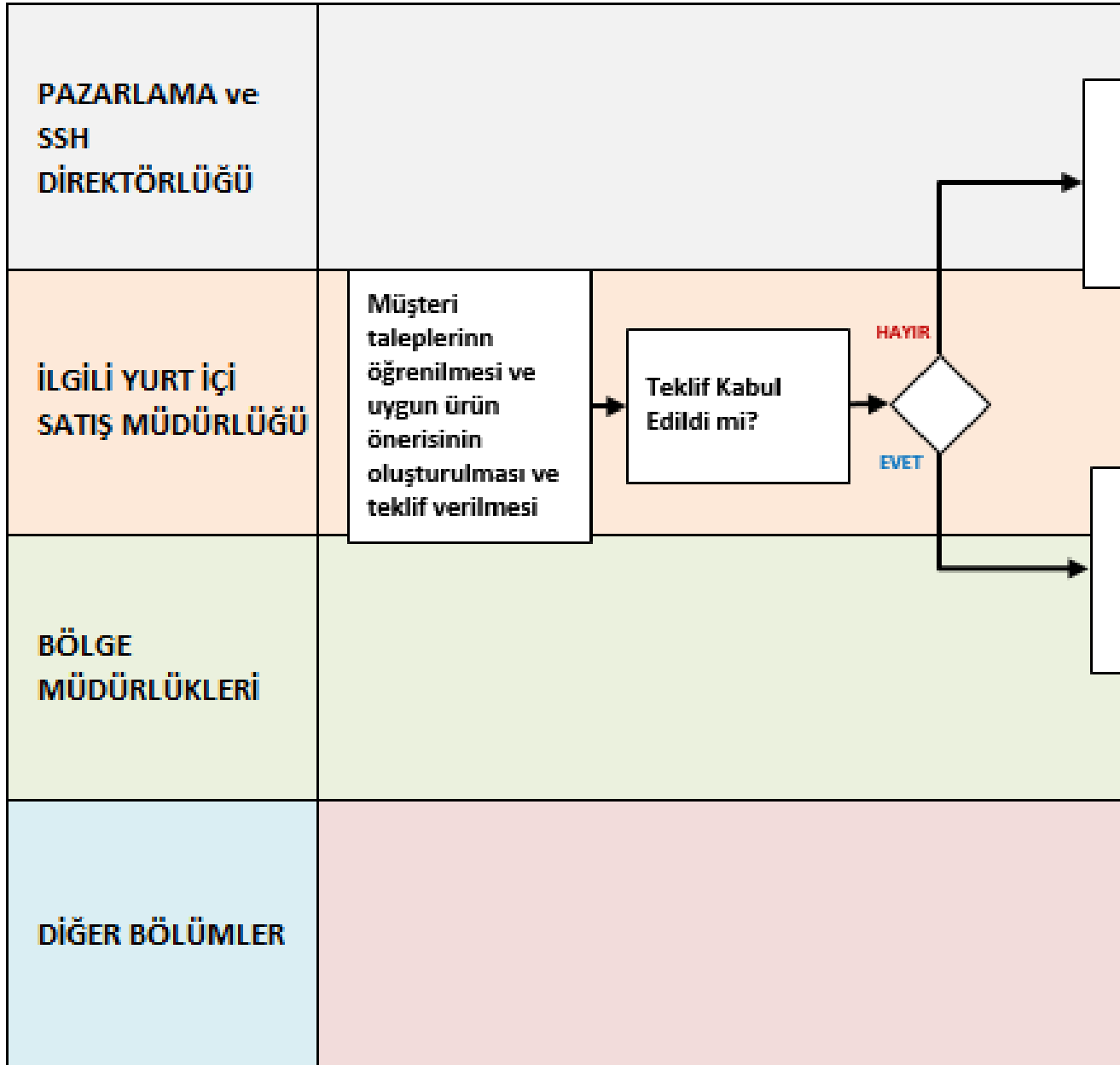
BÜTÇE ÇAĞRI YAZISI UYGUN
MU?

BAŞKAN

İMZALANAN BÜTÇE DAVET
YAZISININ TÜM
MÜDÜRLÜKLERE
GÖNDERİLMESİ

TAMİNİ GİDER BÜTÇELERİNİN
ALINMASI İÇİN İZLENİMLERİNİN
HAZIRLANMASI





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.

PROBLEM ÇÖZME ALGORİTMASI

