



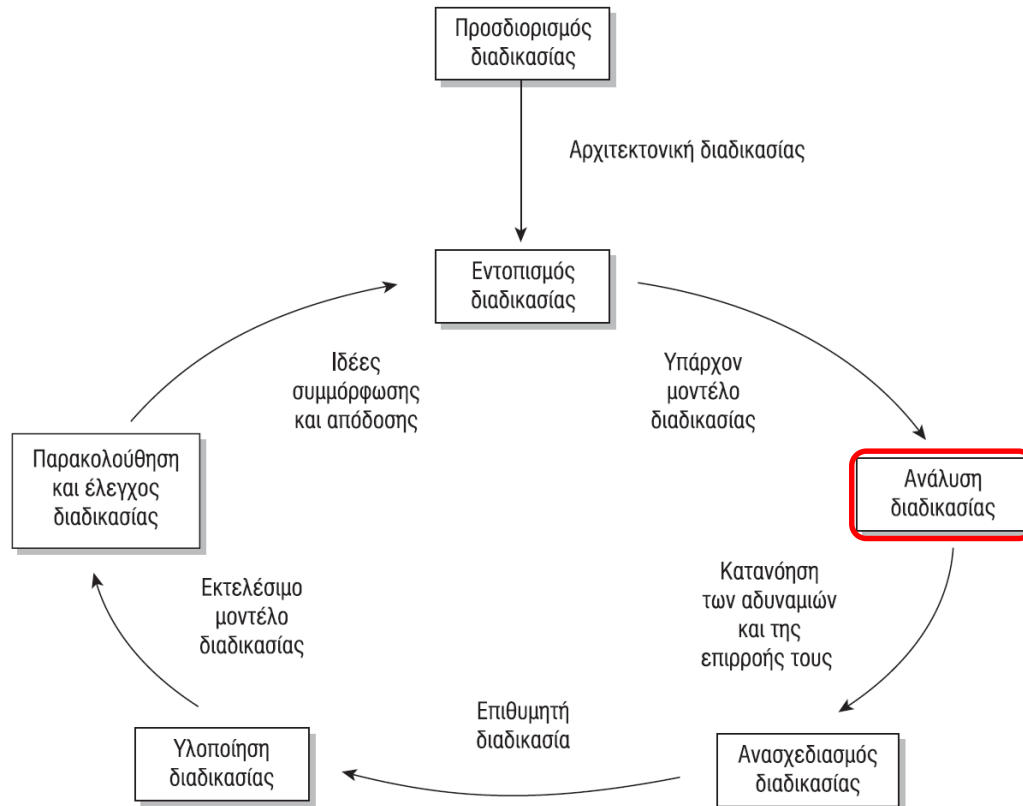
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)



# Ανάλυση Διεργασίας



Κατά το στάδιο της **Ανάλυσης**, πραγματοποιείται η ανάλυση μιας υφιστάμενης διεργασίας **ποιοτικά** και **ποσοτικά**.

# Ποιοτική ανάλυση

Περιλαμβάνει:

- **Απλοποίηση διεργασίας**, μέσω προσδιορισμού περιττών τμημάτων, με σκοπό την εξάλειψή τους.
- **Προσδιορισμός των αδύναμων τμημάτων** της διεργασίας, δηλαδή των τμημάτων που δημιουργούν προβλήματα και επηρεάζουν αρνητικά την απόδοση της διεργασίας.

# Ποιοτική ανάλυση: Απλοποίηση διεργασίας

Για την απλοποίηση της διεργασίας χρησιμοποιείται συνήθως η μέθοδος: **Ανάλυση προστιθέμενης αξίας**

Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει δύο στάδια:

(α) Ταξινόμηση αξιών

(β) Εξάλειψη περιττών τμημάτων

# Ποιοτική ανάλυση: Απλοποίηση διεργασίας

Μέθοδος: **Ανάλυση προστιθέμενης αξίας**

**(α) Ταξινόμηση αξιών:**

1. Αποσυνθέτουμε την διεργασία σε βήματα.
2. Προσδιορίζουμε τον πελάτη της διεργασίας.
3. Ορίζουμε τα θετικά αποτελέσματα που ζητά ο πελάτης (αυτά δηλαδή που προσθέτουν αξία).
4. Αναλύουμε κάθε βήμα της διεργασίας ως προς την αξία που πραγματικά προσθέτει.

# Ποιοτική ανάλυση: Απλοποίηση διεργασίας

Μέθοδος: **Ανάλυση προστιθέμενης αξίας**

(α) Ταξινόμηση αξιών:

5. Ταξινομούμε τα βήματα ως εξής:

(α) βήματα προστιθέμενης αξίας (που προσθέτουν άμεσα αξία για τον πελάτη)

(β) βήματα επιχειρησιακής προστιθέμενης αξίας (δεν προσθέτουν άμεσα αξία, αλλά είναι απαραίτητα ή χρήσιμα για την επιχείρηση).

(γ) βήματα μη προστιθέμενης αξίας (που δεν εμπίπτουν σε καμία από τις παραπάνω κατηγορίες).

# Ποιοτική ανάλυση: Απλοποίηση διεργασίας

Μέθοδος: **Ανάλυση προστιθέμενης αξίας**

**(β) Εξάλειψη περιττών τμημάτων :**

Σκοπός είναι η ελαχιστοποίηση ή εξάλειψη των βημάτων που έχουν κριθεί ως μη προστιθέμενης αξίας.

Κάποια βήματα μπορούν να εξαλειφθούν και μέσω αυτοματοποίησης.

# Ποιοτική ανάλυση: Προσδιορισμός αδύναμων τμημάτων της διεργασίας

Για τον προσδιορισμό των αδύναμων τμημάτων της διεργασίας χρησιμοποιούνται συνήθως τρεις μέθοδοι:

- (α) Ανάλυση βασικής αιτίας**
- (β) Καταγραφή προβλημάτων**
- (γ) Εκτίμηση επίδρασης**

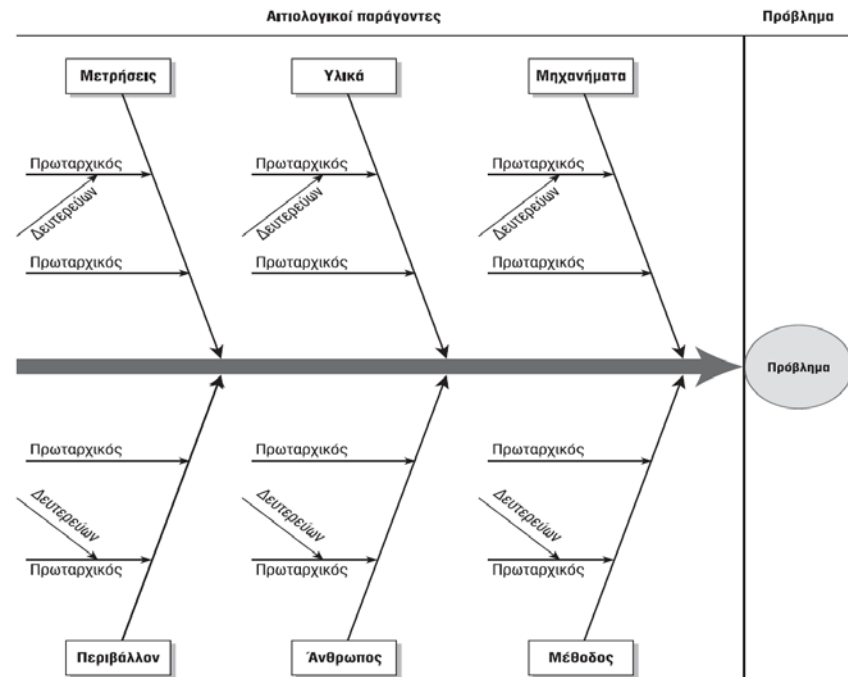


# Ποιοτική ανάλυση: Προσδιορισμός αδύναμων τμημάτων της διεργασίας

## (α) Ανάλυση βασικής αιτίας

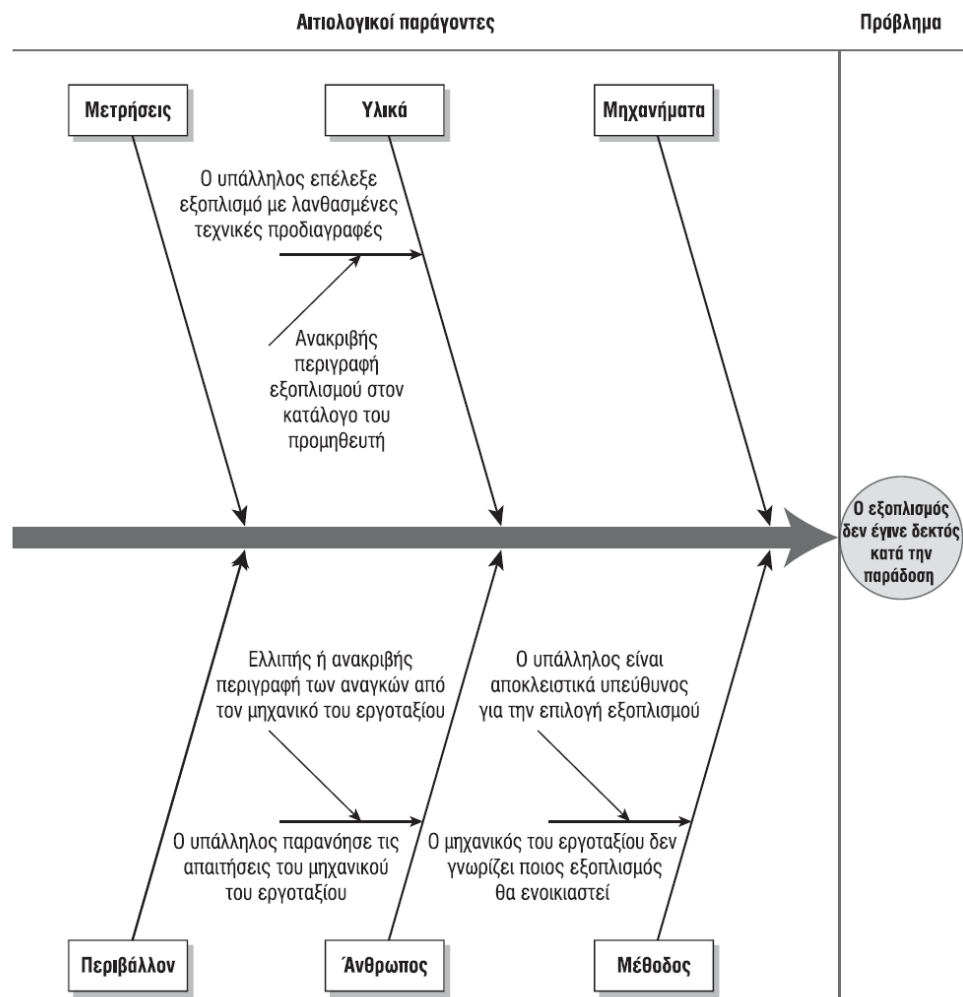
Σκοπός η καταγραφή προβλημάτων και η ανάλυσή τους μέσω κατάλληλων εργαλείων.

Παράδειγμα:  
Διάγραμμα  
Αιτίας-Αποτελέσματος



# Ποιοτική ανάλυση: Προσδιορισμός αδύναμων τμημάτων της διεργασίας

## (α) Ανάλυση βασικής αιτίας



# Ποιοτική ανάλυση: Προσδιορισμός αδύναμων τμημάτων της διεργασίας

## (β) Καταγραφή προβλημάτων

Δημιουργείται ένας κατάλογος (σε μορφή πίνακα) που παρέχει λεπτομερή ανάλυση κάθε προβλήματος και της επίδρασής του. Περιλαμβάνει:

- Τίτλο προβλήματος
- Σύντομη περιγραφή
- Προτεραιότητα
- Υποθέσεις/δεδομένα
- Ποιοτική επίδραση
- Ποσοτική επίδραση

# Ποιοτική ανάλυση: Προσδιορισμός αδύναμων τμημάτων της διεργασίας

## (β) Καταγραφή προβλημάτων

Πρόβλημα 2: Ο εξοπλισμός δεν γίνεται δεκτός

Προτεραιότητα: 2

Περιγραφή: Οι μηχανικοί του εργοταξίου μερικές φορές δεν δέχονται τον εξοπλισμό ο οποίος παραδίδεται επειδή δεν πληροί τις προδιαγραφές

Υποθέσεις: Η BuildIT ενοικιάζει 3000 μηχανήματα εξοπλισμού το χρόνο. Κάθε φορά που ένας εξοπλισμός δεν γίνεται δεκτός λόγω λάθους από την πλευρά της BuildIT, η εταιρεία χρεώνεται για μια ημέρα ενοικίασης, δηλαδή 100 €. Το 5% των περιπτώσεων όπου ο εξοπλισμός δεν γίνεται δεκτός οφείλεται σε εσωτερικό λάθος της BuildIT (σε αντίθεση με λάθη από την πλευρά του προμηθευτή)

Ποιοτική Επίδραση: Αυτά τα γεγονότα προκαλούν διακοπές στο πρόγραμμα των κατασκευών και δημιουργούν αναστάτωση και εσωτερικές διαμάχες

Ποσοτική επίδραση:  $3000 \times 0,05 \times 100\text{€} = 15000\text{€}$  το χρόνο

# Ποιοτική ανάλυση: Προσδιορισμός αδύναμων τμημάτων της διεργασίας

## (γ) Εκτίμηση επίδρασης

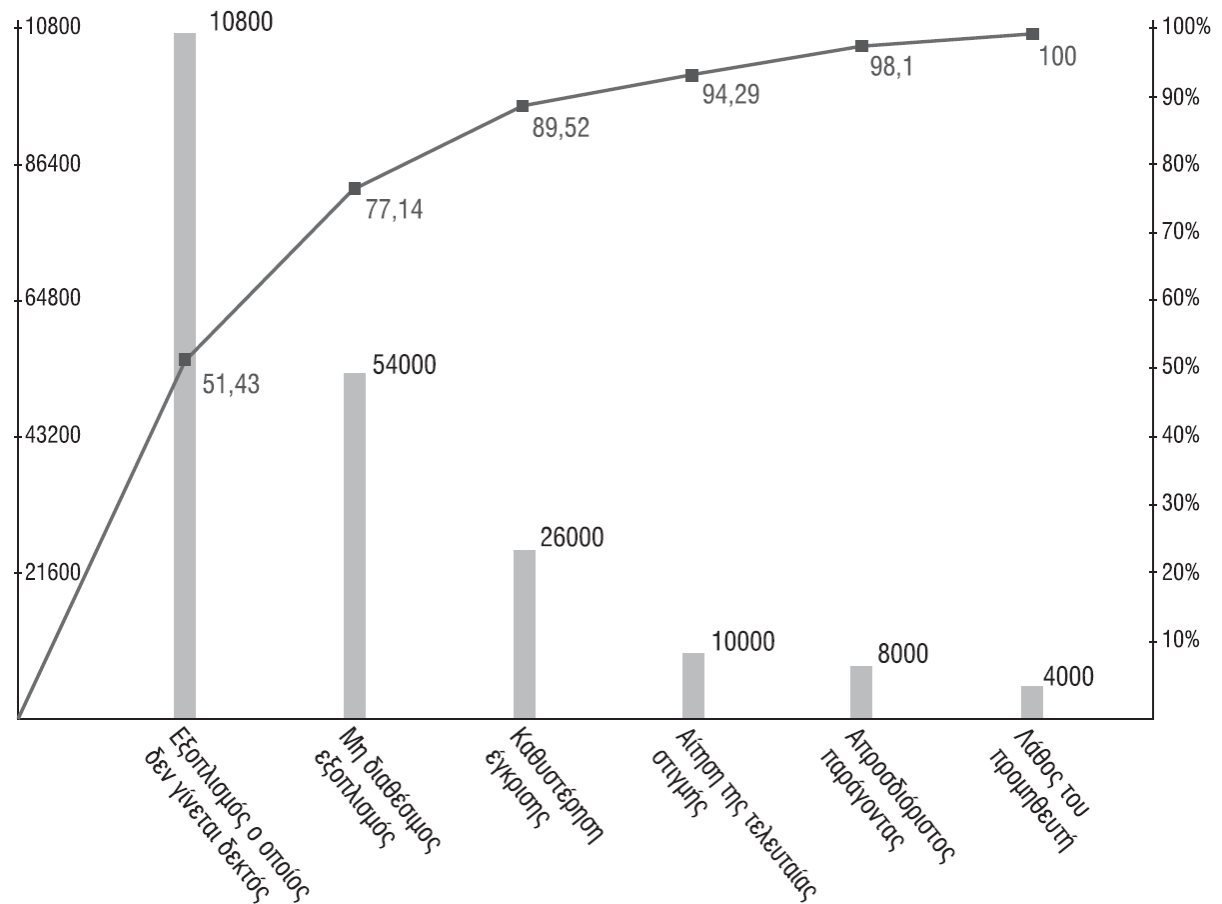
Διενεργείται κατά τη διάρκεια της καταγραφής των προβλημάτων. Οδηγεί στον καθορισμό των προβλημάτων, στα οποία θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα.

Γι' αυτό το σκοπό, χρησιμοποιείται η ανάλυση Pareto, σύμφωνα με την οποία το 20% των προβλημάτων ευθύνεται για το 80% των αποτελεσμάτων.

# Ποιοτική ανάλυση: Προσδιορισμός αδύναμων τμημάτων της διεργασίας

## (γ) Εκτίμηση επίδρασης

**Πρόβλημα:**  
Ο εξοπλισμός  
δεν είναι  
διαθέσιμος τη  
στιγμή που  
χρειάζεται



# Ποσοτική ανάλυση

Περιλαμβάνει 4 διαστάσεις απόδοσης διεργασίας:

- Χρόνος
- Κόστος
- Ποιότητα
- Ευελιξία

Σε αυτό το πλαίσιο χρησιμοποιούνται τεχνικές όπως:

- Ανάλυση ροής (cycle time)
- Ανάλυση αναμονής (θεωρία ουρών αναμονής)
- Προσομοίωση