



Prosessien kehitys – tuottavuuden lähde

QPR Software Oyj

Jari Jaakkola

toimitusjohtaja

Prosessien kehityksen vaiheet



Mihin näistä ei liity prosesseja?

TOIMEENPANOKYKY

- Johtaminen
- Prosessit
- Henkilöstö
- Motivaatio

ASIAKASLÄHTÖISET TOIMINTAMALLIT

- Sähköinen asiointi
- Itsepalvelut
- Intranetit
- Sosiaalinen media
- Asiakkuuksien hallinta

RAKENTEET JA JOHTAMISJÄRJESTELMÄT

- Päätöksenteko
- Sähköiset kokoukset
- Ryhmätyö ja kommunikaatio
- BI-järjestelmät
- BSC ja seuranta

TIEDON JA TIETÄMYKSEN HALLINTA

- Tiedon haku ja saatavuus
- Asianhallinta
- Osaaminen - tavoittaminen

PROSESSIEN KEHITTÄMINEN

- Ydinprosessit
- Tukiprosessit
- Yhteiset prosessit
- Yhdenmukaiset prosessit
- Integroidut prosessit

RESURSSIEN OPTIMOINTI JA OHJAUS

- Osaamisen kehittäminen
- Työnjaon kehittäminen
- Resurssien käyttöaste
- Resurssien kulutus

ICT KEHITYS

- | | | |
|------------------|--------------------|----------------|
| - Asiakaspalvelu | - Konesalipalvelut | - Ostopalvelut |
| - Tuotteistus | - Työasemapalvelut | - Kumppanuudet |
| - Palvelukehitys | - Tietoliikenne | |

Tuottavuuden lähteitä

Toimintatapojen
yhtenäistäminen

Toiminnan
kehittäminen

Perehdyttäminen

Muutokset
liiketoiminnassa

Tietojärjestelmä-
kehitys

Laatu-sertifiointi

Tunnista taso, josta puhutaan

Organisaation johtamista

tukevat prosessimallit

Tee strategiset päätökset ja määrittele tavoitteet – asiakaslähtöisesti

Hahmota kokonaisuus, jota voit ohjata

Tunnista milloin tarvitaan hanke – ja milloin riittää jatkuva parantaminen

Jokapäiväisen toiminnan

kehittämistä tukevat

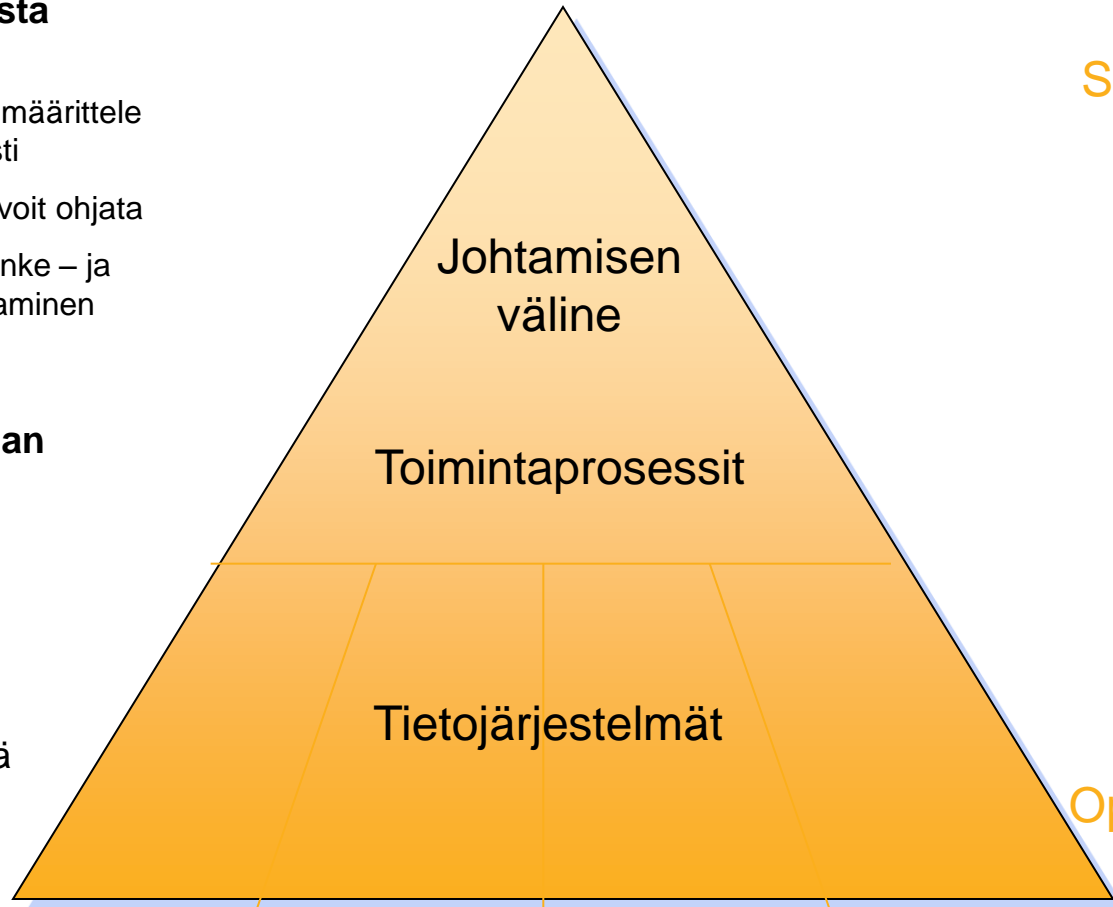
prosessimallit

Kuvaa, mittaa, paranna

Toimintaohjeet liitettynä

prosessikuvauksiin

Automatisoi, tehosta



Tunnista ydin- ja tukiprosessit

Organisaation ydinprosessit

- Tehtävät, joiden tekemiseksi organisaatio on olemassa
- Yleensä 3-5 kappaletta yhdessä organisaatiossa
- Yleensä ydinprosessit näkyvät asiakkaalle
- Nimettävä ja hyväksyttävä koko organisaatiossa

Tukiprosessit

- Mahdollistavat ydinprosessien suorittamisen
- Usein sisäinen asiakas
- Voivat olla myös osana ydinprosesseja
- Esim. taloushallinto

Hyödynnä hankkeiden muutosvoima – vie muutokset prosesseihin



Jatkuva parantaminen vaatii prosessien hallintamallin

Pelisäännöt ja jatkuvuus

- Organisaation systemaattinen tapa mallintaa, hallita ja kehittää prosesseja
- Prosessienhallintamalli sisältää valmiit, käytännössä hyväksi todetut, käytännöt joista organisaatiolle muokataan sen tarpeita vastaava malli









Hyödyt

- Antaa organisaatiolle yhteisen kielen prosessien kehittämiseen
- Muodostaa pysyvän toimintamallin prosessityölle
- Systematisoi prosessien jatkuvan parantamisen



- ||| Prosessityön liiketoiminnallisten tavoitteiden läpikäyminen
- ||| Prosessityön roolit ja vastuut
- ||| Prosessiarkkitehtuuri ja rajapinnat
 - Prosessikartta ja prosessien navigointi
 - Hallittavat prosessikokonaisuudet
 - Prosessikuvausten riippuvuudet
- ||| Notaatio
 - Prosessien kuvaamisen tasot
 - Prosessien kuvauksen symbolit
 - Prosessitasoihin / symboleihin kuvattavat taustatiedot sekä elementtikirjastot
 - Dokumenttien liittämisen periaatteet
- ||| Prosessien hallinta
 - Kuvausten versionhallinnan toimintatavat
 - Prosessien hyväksymis- ja katselmointikäytännöt
 - Prosessien kehitysideoiden / poikkeamien kirjaaminen ja käsittely
- ||| Prosessikuvausten kommunikointi ja käyttöönotto

Haasteita ja mahdollisuuksia prosessikehityksessä

-  Vaiheistus
-  Sitouttaminen
-  Oikea resurssointi
-  Varmista toimintoprosessien omistajien ja järjestelmäkehityksen yhteistyö
-  Priorisoi
-  Viesti tehokkaasti
-  Kouluta, julkaise
-  Tunnista missä voit kopioida käytäntöjä – “Copy with pride”

KuntaIT:n prosessipankki

- ||| Kyseessä on VM:n alaisen KuntaIT-yksikön palvelu kunnille ja kaupungeille
- ||| Tavoitteena on jakaa palvelujen tuottamisen parhaita käytäntöjä (prosesseja) kansallisesti
- ||| Palvelu tarjoaa:
 - prosessien mallintamisessa käytettävän ohjelmiston käyttöoikeuden
 - mahdollisuuden katsella ja tutustua muissa kunnissa jo tehtyyn prosessien kehittämistyöhön (prosessipankki)
 - valmiita mallipohjia oman kehittämistyön perustaksi
 - kuntakentälle standardoidun mallinnusnotaation
 - mahdollisuuden tallentaa omia prosessimalleja kunnan oman henkilöstön katselua ja kommentointia varten
- ||| <http://prosessipankki.qpr.com>

KuntaIT | Koti ▾ | Kirjanmerkit | Pääsivu | Prosessit toimialoitain | Prosessit kunnittain | Kommentit | Työkalut ▾ | Ohje | Uloskirjautuminen | Haku


Prosessipankin navigaatio

Toimialat

- Sosiaalitoimi
- Terveystoimi
- Sivistystoimi
- Tekninen toimi

Tukitoiminnot

- Henkilöstö
- IT
- Talous
- Hallinto



Prosessit kunnittain

Ajankohtaista:

QPR ProcessGuide -mallinnusohjelmistossa on otettu käyttöön uusi ohjelmistoversio 8.1
(4.1.2010)

QPR ProcessGuide -mallinnusohjelmistossa otetaan 4.1.2010 alkaen käyttöön uusi ohjelmistoversio 8.1
(7.12.2009)

Prosessipankki jatkaa toimintaansa vuodelle 2010
(4.12.2009)

Ohjeet:

Mallinnusohjelmiston asennusohjeet

Prosessipankin portaalin käyttöohje

QPR ProcessGuide käyttöohje

Onko näkymäsi rosainen tai huonolaatuinen?

JH5152
Prosessienkuvausohje

Lisätietoja antavat:

Lisätietoa voi tiedustella Valtiovarainministeriön KuntaIT- Yksiköstä:
kuntait@vm.fi

Valtiovarainministeriön KuntaIT projektipäällikkö:
tommi.oikarinen@vm.fi
050 456 0025

QPR:in osalta tiedusteluihin vastaa:
anssi.solala@qpr.com
040 539 0005

Koulutus ja mallinnussparraus:
riina.luoso@qpr.com
040 713 1553

Tekninen tuki:
customercare@qpr.com
0290 001 156

Mikäli haluat oman kuntasi julkaistut prosessit näkyviin sekä toimiala- että kuntakohtaisessa navigaatioissa, ota yhteyttä: riina.luoso@qpr.com



Quality. Processes. Results.