

Folyamatmenedzsment

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu
+36-20-966-0454



**Terminológiai
alapok**

Folyamatleírás

**A folyamatmenedzsment
informatikai
támogatása**

Terminológiai alapok

- **Folyamat:** szervezeti tevékenységek hosszabb, összefüggő, egymással összekapcsolódó láncolata.
- **Munkafolyamat (workflow):** informatikai támogatással megvalósított folyamat.
- **Folyamatszervezés:** a tevékenységek logikus kapcsolódásának kialakítása.
- **Folyamatmenedzsment:** számos, a szervezet folyamataival kapcsolatos feladat.

Értéklánc:

- alap (más néven: elsődleges) tevékenységek (vö.: LEAN!)
- támogató tevékenységek

Folyamatszemlélet:

- az adott szervezet alapvető működési logikáját leképező folyamatokra épülő szervezeti és irányítási struktúrát alakítsanak ki,
- illetőleg a korszerű informatikai rendszerek adta lehetőségeket is kihasználva biztosítsák a szervezeten belüli és a szervezeten átvelő folyamatok eredményes és hatékony megvalósítását.

Folyamat-típusok

- Irányítási folyamatok
- Alapfolyamatok
- Támogató folyamatok
- Szervezeten átvelő folyamatok



A szervezeten átvelő folyamatok:

- **vertikális:**
 - pl. főfeladati (felügyeleti) szervekkel való együttműködés,
 - alárendelti (felügyelt) szervezetekhez való kapcsolódás,
- **horizontális:**
 - pl. hasonló vagy kapcsolódó alaptevékenységet végző szervezetekkel való együttműködés, információcsere, folyamati input / output kapcsolat.

Folyamathierarchia

- **Fő folyamat** – pl.: Gazdasági és humán adminisztráció
- **Folyamatscsoport** – pl.: Belsőmenedzsment, munkaügy
- **Folyamat** – pl.: Munkavégzéssel és -idővel kapcsolatos adminisztráció
- **Részfolyamat** – pl.: Szabadságigazolás adminisztrációja
- **Tevékenység** – pl.: Szabadságigazolás „kijelölése”
- **Művelet** – pl.: Szabadságigazolás adatainak kitöltése a dolgozó által

Módszertani eszközök:

- folyamatábrák
- folyamattérképek
- folyamattáblák



Feltérési eszközök:

- interjú / kérdőív
- munkanap fényképezés
- ügymenet vizsgálat
- dokumentum elemzés
- szabályzatok (jogszabályok)
- stb.

Közigazgatási alapfolyamatok

Terminológiai alapok

- **Folyamat:** szervezeti tevékenységek hosszabb, összefüggő, egymással összekapcsolódó láncolata.
- **Munkafolyamat (workflow):** informatikai támogatással megvalósított folyamat.
- **Folyamatszervezés:** a tevékenységek logikus kapcsolódásának kialakítása.
- **Folyamatmenedzsment:** számos, a szervezet folyamataival kapcsolatos feladat.

Értéklánc:

- alap (más néven: elsődleges) tevékenységek (vö.: LEAN!)
- támogató tevékenységek

Folyamatszeglélet:

- az adott szervezet alapvető működési logikáját leképező folyamatokra épülő szervezeti és irányítási struktúrát alakítsanak ki,
- illetőleg a korszerű informatikai rendszerek adta lehetőségeket is kihasználva biztosítsák a szervezeten belüli és a szervezeten átvélő folyamatok eredményes és hatékony megvalósítását.

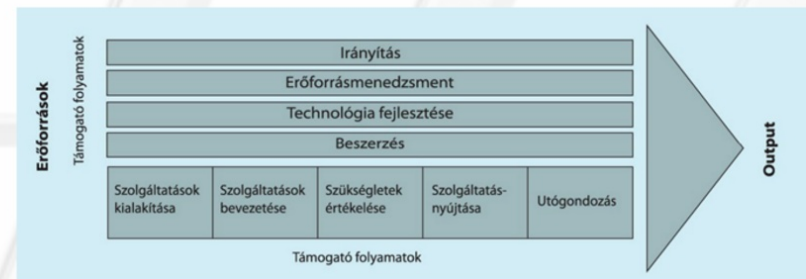
Folyamat-típusok
Irányítási folyamatok
Alapfolyamatok
Támogató folyamatok

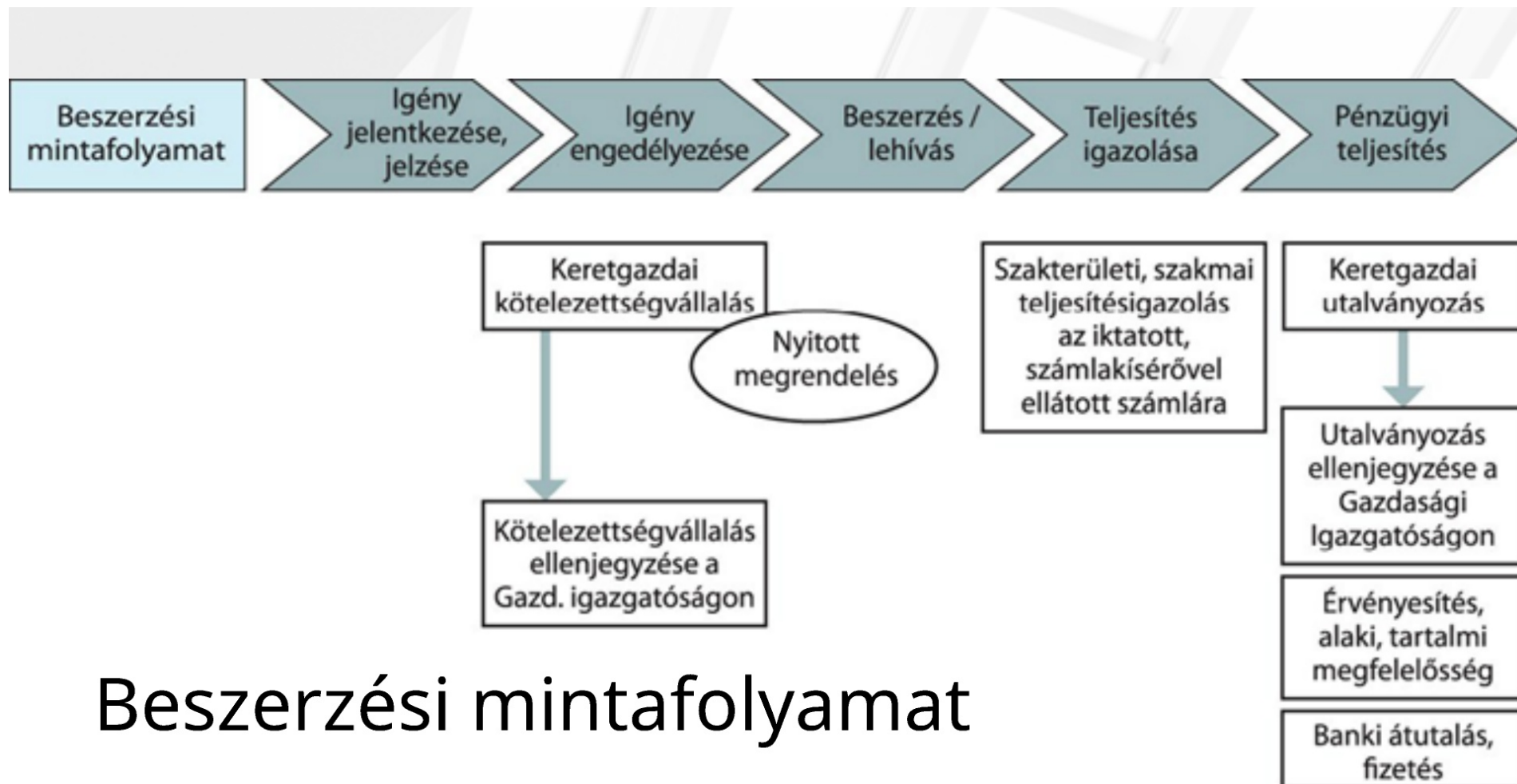


Folyamathierarchia

Folyamat-típusok

- Irányítási folyamatok
- Alapfolyamatok
- Támogató folyamatok
- Szervezeten átívelő folyamatok





Beszerzési mintafolyamat

A szervezeteken átívelő folyamatok:

- **vertikális:**

- pl. fölérendelt (felügyeleti) szervekkel való együttműködés,
- alárendelt (felügyelt) szervezetekhez való kapcsolódás,

- **horizontális:**

- pl. hasonló vagy kapcsolódó alaptevékenységet végző szervezetekkel való együttműködés, információcsere, folyamati input / output kapcsolat.

Mé

-
-
-

Fe

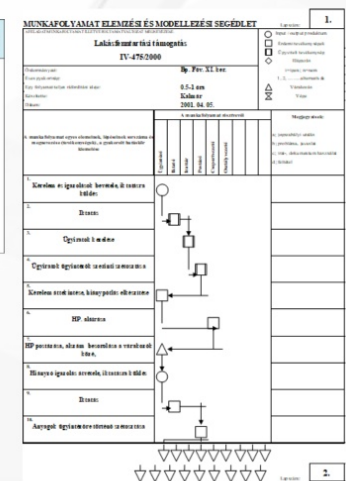
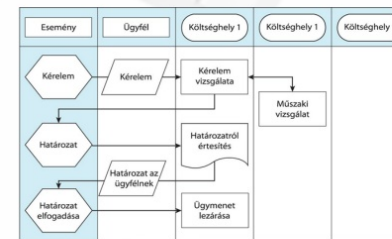
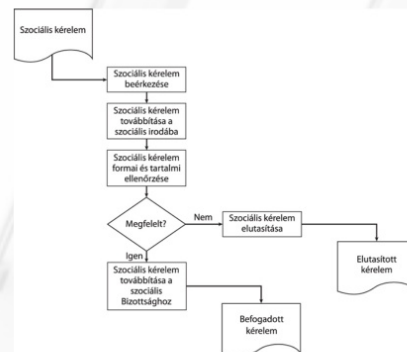
-
-
-
-
-

Folyamathierarchia

- **Fő folyamat** – pl.: Gazdasági és humán adminisztráció
- **Folyamatcsoport** – pl.: Bérszámfejtés, munkaügy
- **Folyamat** – pl.: Munkavégzéssel és -idővel kapcsolatos adminisztráció
- **Részfolyamat** – pl.: Szabadságolás adminisztrációja
- **Tevékenység** – pl.: Szabadság „kiírása”
- **Művelet** – pl.: Szabadságigénylési adatok kitöltése a dolgozó által

Módszertani eszközök:

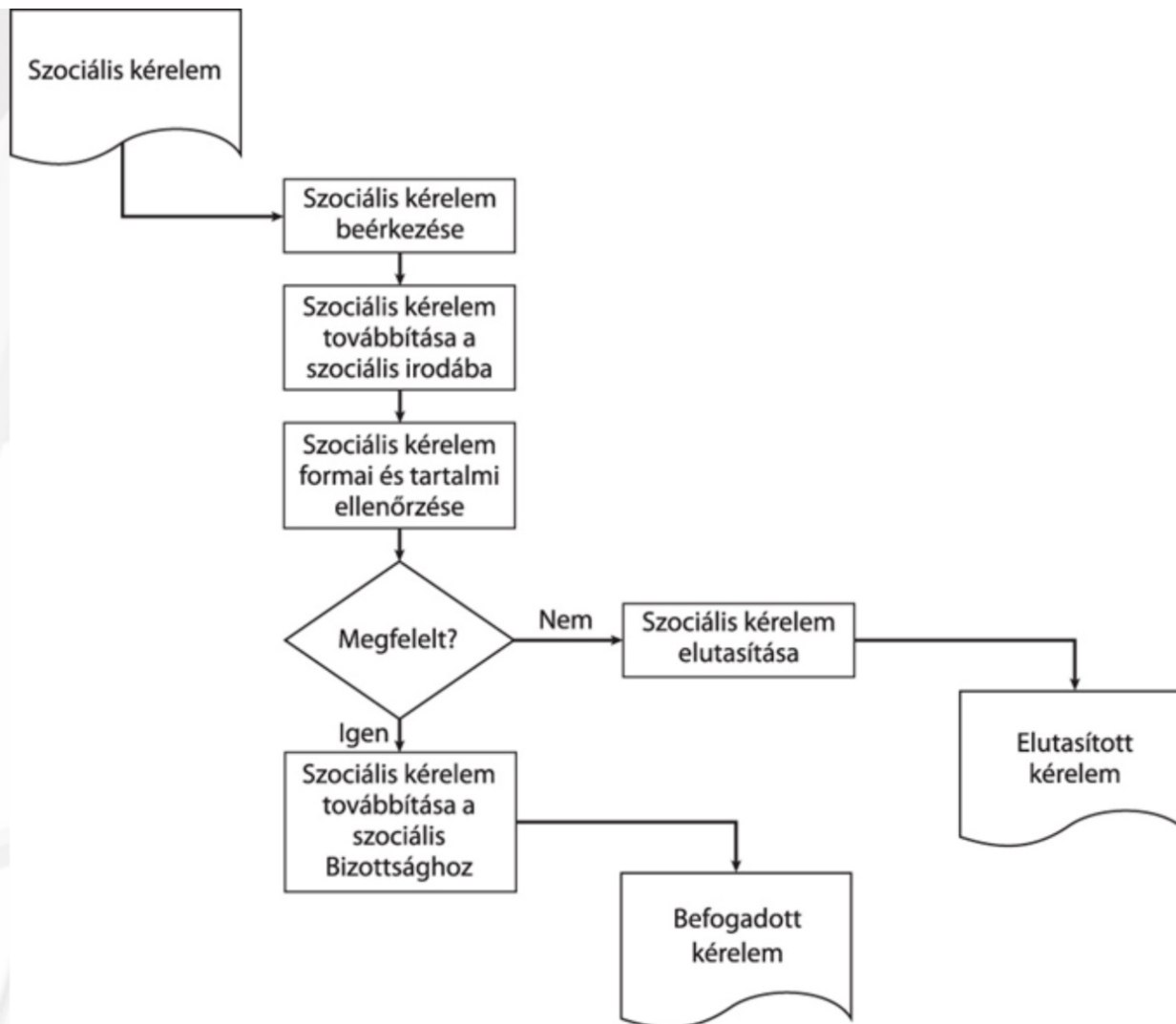
- folyamatábrák
- folyamattérképek
- folyamattáblák

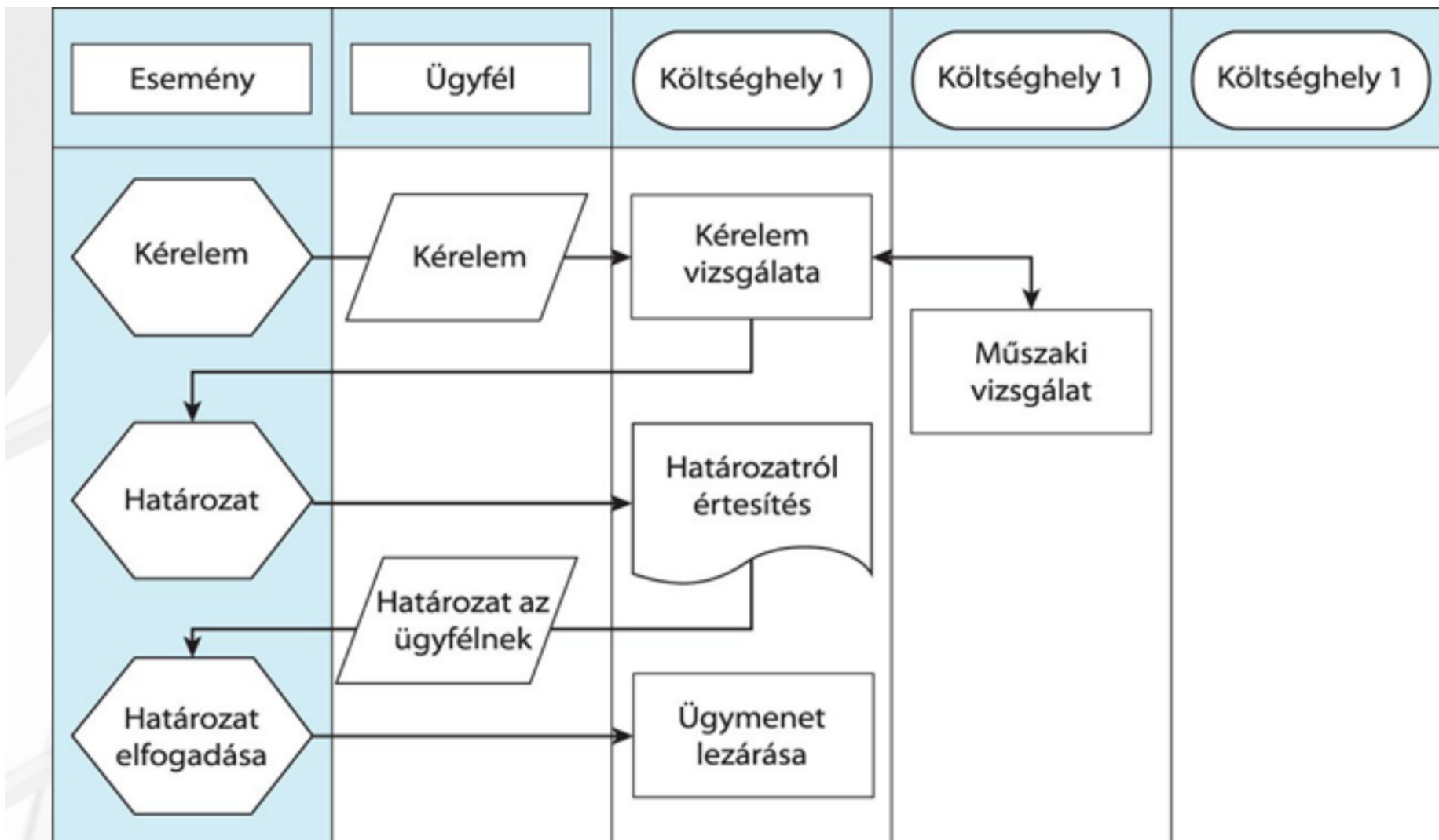


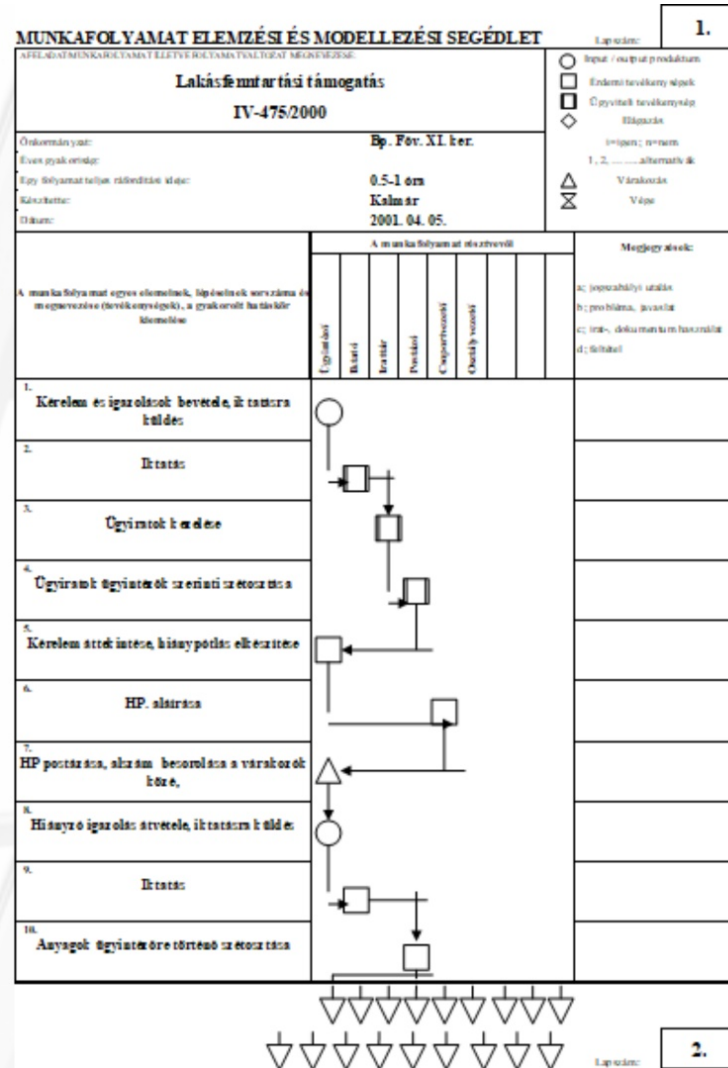
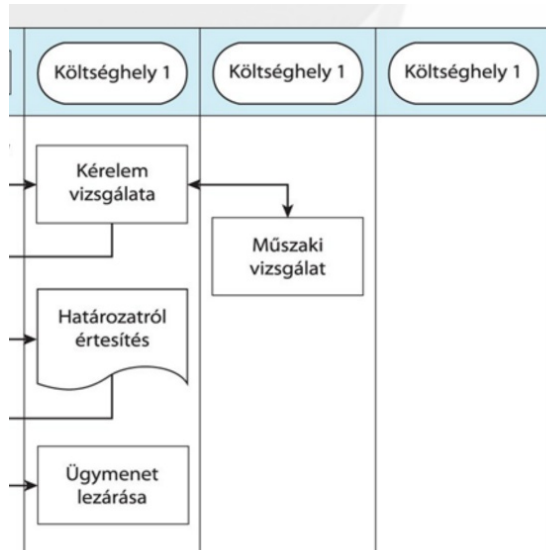
Feltárási eszközök:

ök:

k







Feltárási eszközök:

- interjú / kérdőív
- munkanap fényképezés
- ügymenet vizsgálat
- dokumentum elemzés
- szabályzatok (jogszabályok)
- stb.

Közigazgatási alapfolyamatok

Jellemző alaptevékenységek:

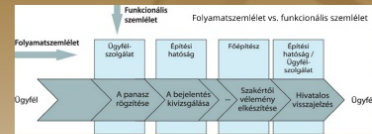
- ágazati stratégiaalkotás,
- koordináció,
- hatósági tevékenységek,
- közszolgáltatás szervezése, nyújtása,
- rendvédelmi tevékenység, rendeletalkotás.

A közigazgatás kettős rendeltetése:

- döntések előkészítése
- döntések végrehajtása

Feladat ellátási tevékenységek:

- közhatalmi
- közvetlen igazgatási



Cél: adminisztratív terhek csökkentése (Hatásai ügyfélnél és szervezetnél)

- Adminisztratív terhek: döntően azért merülnek fel a vállalatoknál, mert jogszabályi előírást kell teljesíteniük.
- Hatásvizsgálat!

Standard költségmodell (SCM):

- idő
- számosság
- gyakoriság
- közvetlen költségek

Közigazgatási alapfolyamatok

Jellemző alaptevékenységek:

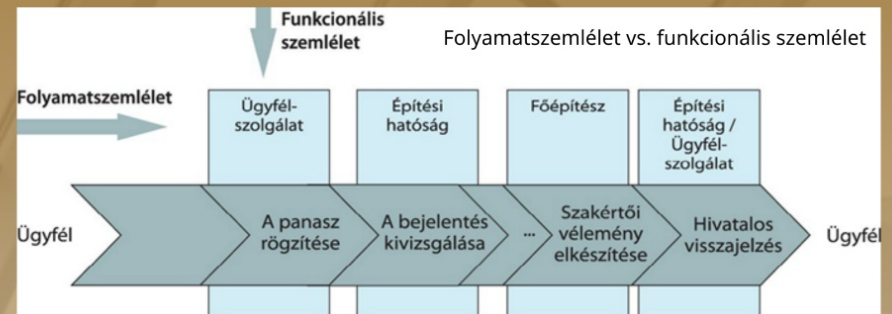
- ágazati stratégiaalkotás,
- koordináció,
- hatósági tevékenységek,
- közszolgáltatás szervezése, nyújtása,
- rendvédelmi tevékenység, rendeletalkotás.

A közigazgatás kettős rendeltetése:

- döntések előkészítése
- döntések végrehajtása

Feladat ellátási tevékenységek:

- közhatalmi
- közvetlen igazgatási



Előzetes elvárt tevékenységek:

- közhatalmi
- közvetlen igazgatási

Cél: adminisztratív terhek csökkentése (Hatásai ügyfélnél és szervezetnél)

- Adminisztratív terhek: döntően azért merülnek fel a vállalatoknál, mert jogszabályi előírást kell teljesíteniük.
- Hatásvizsgálat!

Standard költségmodell (SCM):

- idő
- számosság
- gyakoriság
- közvetlen költségek

Terminológiai alapok

- **Folyamat:** szervezeti tevékenységek hosszabb, összefüggő, egymással összekapcsolódó láncolata.
- **Munkafolyamat (workflow):** informatikai támogatással megvalósított folyamat.
- **Folyamatszervezés:** a tevékenységek logikus kapcsolódásának kialakítása.
- **Folyamatmenedzsment:** számos, a szervezet folyamataival kapcsolatos feladat.

Értéklánc:

- alap (más néven: elsődleges) tevékenységek (vö.: LEAN!)
- támogató tevékenységek

Folyamatszemlélet:

- az adott szervezet alapvető működési logikáját leképező folyamatokra épülő szervezeti és irányítási struktúrát alakítsanak ki,
- illetőleg a korszerű informatikai rendszerek adta lehetőségeket is kihasználva biztosítsák a szervezeten belüli és a szervezeten átvelő folyamatok eredményes és hatékony megvalósítását.

Folyamat-típusok

- Irányítási folyamatok
- Alapfolyamatok
- Támogató folyamatok
- Szervezeten átvelő folyamatok



A szervezeten átvelő folyamatok:

- **vertikális:**
 - pl. főfeladati (felügyeleti) szervekkel való együttműködés,
 - alárendelti (felügyelt) szervezetekhez való kapcsolódás,
- **horizontális:**
 - pl. hasonló vagy kapcsolódó alaptevékenységet végző szervezetekkel való együttműködés, információcsere, folyamati input / output kapcsolat.

Folyamathierarchia

- **Fő folyamat** – pl.: Gazdasági és humán adminisztráció
- **Folyamatscsoport** – pl.: Belsőmenedzsment, munkaügy
- **Folyamat** – pl.: Munkavégzéssel és -idővel kapcsolatos adminisztráció
- **Részfolyamat** – pl.: Szabadságigazolás adminisztrációja
- **Tevékenység** – pl.: Szabadság „kijáratása”
- **Művelet** – pl.: Szabadságigénylési adatok kitöltése a dolgozó által

Módszertani eszközök:

- folyamatábrák
- folyamattérképek
- folyamattáblák



Feltérési eszközök:

- interjú / kérdőív
- munkanap fényképezés
- ügymenet vizsgálat
- dokumentum elemzés
- szabályzatok (jogszabályok)
- stb.

Közigazgatási alapfolyamatok

Folyamatmenedzsment

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu
+36-20-966-0454



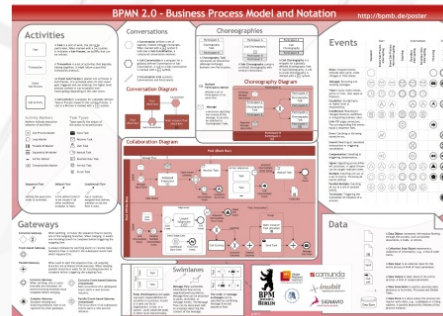
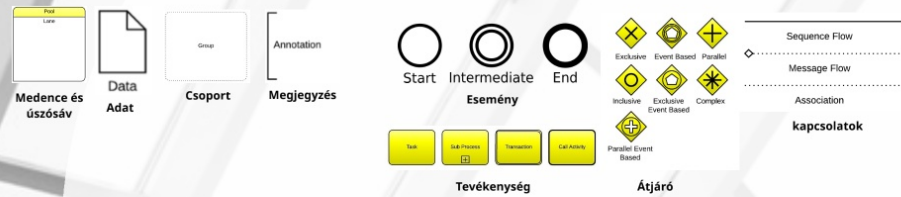
**Terminológiai
alapok**

Folyamatleírás

**A folyamatmenedzsment
informatikai
támogatása**

Folyamatleírás (modellezés)

BPMN módszertan alapján



- Az ábrázolás célja:**
- munkafolyamatok tervezése,
 - működési szabályok előírása,
 - folyamatok vezérlése működés közben,
 - folyamatok monitorozása,
 - nyomon követése,
 - kiértékelés;

- Logikai függőségi viszonyok feltárása**
- Szekvencia: sorrendi függőség – hogyan következhetnek egymás után a feladatok;
 - Kiválasztás: valamilyen feltételhez kötött a végrehajtás;
 - Párhuzamosság: egymástól függetlenül, egyidejűleg megvalósítható feladatok;
 - Szinkronizáció: bizonyos feladatok csak az előzetesen, párhuzamosan végrehajtott feladatok befejezése után kezdhetők csak meg;
 - Ciklus: bizonyos feladatok vagy szekvenciák ismétlődése;

Az ábrázolás célja:

- munkafolyamatok tervezése,
- működési szabályok előírása,
- folyamatok vezérlése működés közben,
- folyamatok monitorozása,
- nyomon követése,
- kiértékelés;

Logikai függőségi viszonyok feltárása

- **Szekvencia:** sorrendi függőség –hogyan következhetnek egymás után a feladatok;
- **Kiválasztás:** valamilyen feltételhez kötött a végrehajtás;
- **Párhuzamosság:** egymástól függetlenül, egyidejűleg megvalósítható feladatok;
- **Szinkronizáció:** bizonyos feladatok csak az előzetesen, párhuzamosan végrehajtott feladatok befejezése után kezdhetők csak meg;
- **Ciklus:** bizonyos feladatok vagy szekvenciák ismétlődése;



Start



Intermediate



End

Esemény



Task



Sub Process



Transaction



Call Activity

Tevékenység



Exclusive



Event Based



Parallel



Inclusive



Exclusive
Event Based

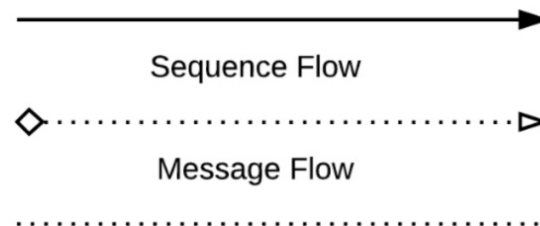


Complex



Parallel Event
Based

Átjáró

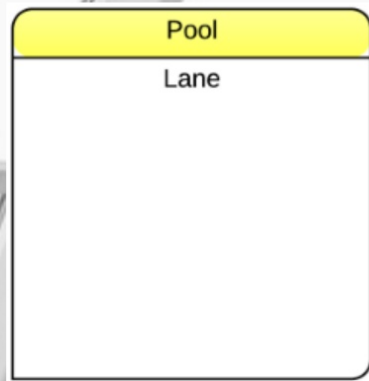


Sequence Flow

Message Flow

Association

kapcsolatok



**Medence és
úszósáv**



**Data
Adat**

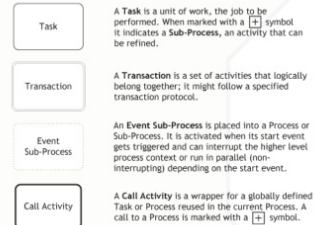


Csoport

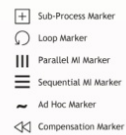


Megjegyzés

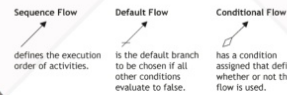
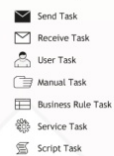
Activities



Activity Markers



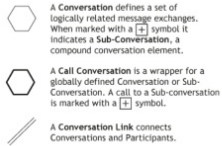
Task Types



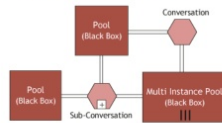
Gateways



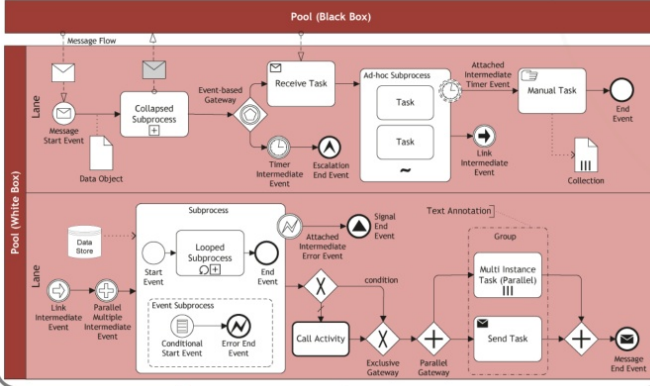
Conversations



Conversation Diagram



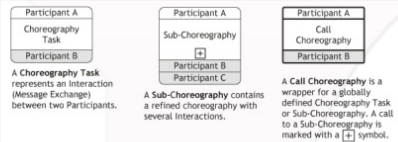
Collaboration Diagram



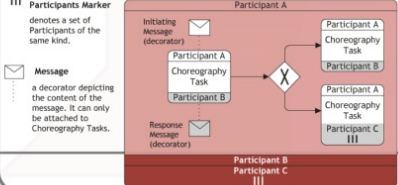
Swimlanes



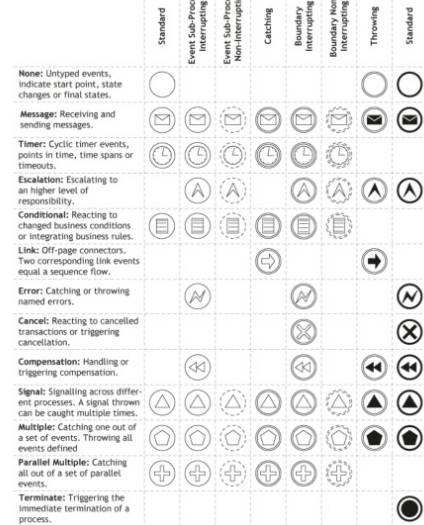
Choreographies



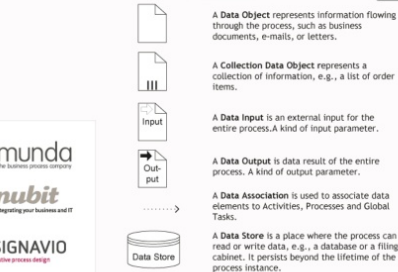
Choreography Diagram



Events



Data



Az ábr

- mu
- mű
- foly
- foly
- nyc
- kié

Folyamatmenedzsment

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu
+36-20-966-0454



**Terminológiai
alapok**

Folyamatleírás

**A folyamatmenedzsment
informatikai
támogatása**

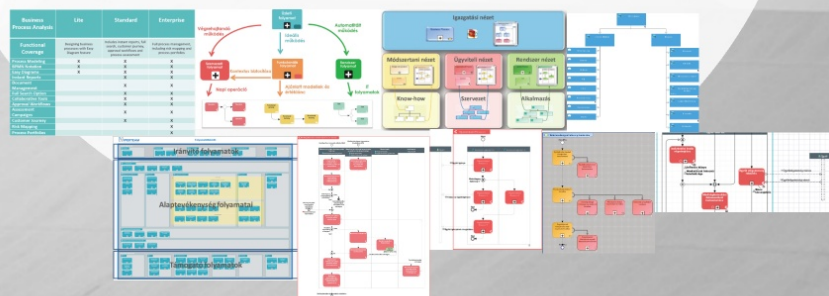
A folyamatmenedzsment informatikai támogatása

A támogatás legfőbb oka a változás könnyű és zökkenőmentes adaptálása

- az alapfeladatok veszélyeztetés nélküli ellátása
- a fakultatív feladatvállalás terének megállapítása
- az eljárások és szabályok (változások) könnyű átültetése, rutinná alakítása, hatályosulása (a stratégiai szinten jelentkező változások beépülése a működésbe)
- a felügyelet és ellenőrzés egyszerűbbé tétele (pl. önkormányzati intézmények közszolgáltatásainak ellenőrzése, a jegyző feladatának könnyítése)
- a folyamatlemek konzisztenciájának biztosítása, minőségbiztosítás.
- a kapcsolódó erőforráselemek menedzselése
- a szervezeti célok elérésének támogatása, a folyamatok teljesítményének mérése, elemzése, a folyamatok további fejlesztése

Első lépések:

- Word-Excel segítségével is alkotható folyamatmodell, de a frissítés és összefüggések (riportok) már nehezen átvethetők
- Rendelkezésre állnak ingyenes termékek (Bizagi, Aris Express), de a funkcionalitásuk korlátozott. (Lásd: BPM Software)
- Számtalan jogdíjas: pl. Mega HOPEX



informatikai támogatása

A támogatás legfőbb oka a változás könnyű és zökkenőmentes adaptálása

- az alapfeladatok veszélyeztetés nélküli ellátása
- a fakultatív feladatvállalás terének megállapítása
- az eljárások és szabályok (változások) könnyű átültetése, rutinná alakítása, hatályosulása (a stratégiai szinten jelentkező változások beépülése a működésbe)
- a felügyelet és ellenőrzés egyszerűbbé tétele (pl. önkormányzati intézmények közszolgáltatásainak ellenőrzése, a jegyző feladatának könnyítése)
- a folyamatok konzisztenciájának biztosítása, minőségbiztosítás.
- a kapcsolódó erőforráselemek menedzselése
- a szervezeti célok elérésének támogatása, a folyamatok teljesítményének mérése, elemzése, a folyamatok további fejlesztése

Első lépések:

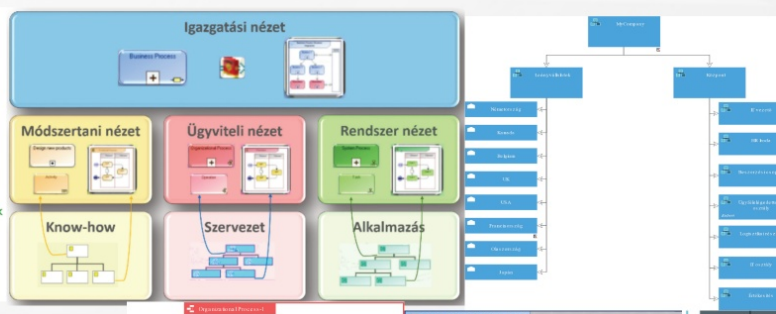
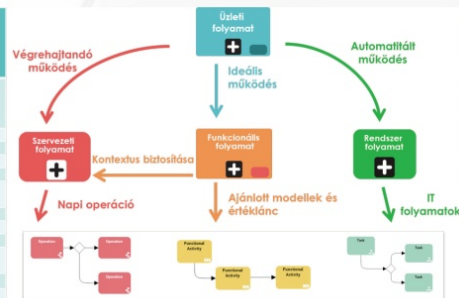
- Word-Excel segítségével is alkotható folyamatmodell, de a frissítés és összefü

szolgáltatásainak ellenőrzése, a jegyző feladatának könnyítése)
 yamatelemek konzisztenciájának biztosítása, minősegbiztosítás.
 össolódó erőforráselemek menedzselése
 rvezeti célok elérésének támogatása, a folyamatok teljesítményének mérése,
 izése, a folyamatok további fejlesztése

Első lépések:

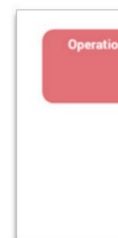
- Word-Excel segítségével is alkotható folyamatmodell, de a frissítés és összefüggések (riportok) már nehezen átvezethetők
- Rendelkezésre állnak ingyenes termékek (Bizagi, Aris Express), de a funkcionalitásuk korlátozott. (Lásd: BPM Software)
- Számtalan jogdíjas: pl. Mega HOPEX

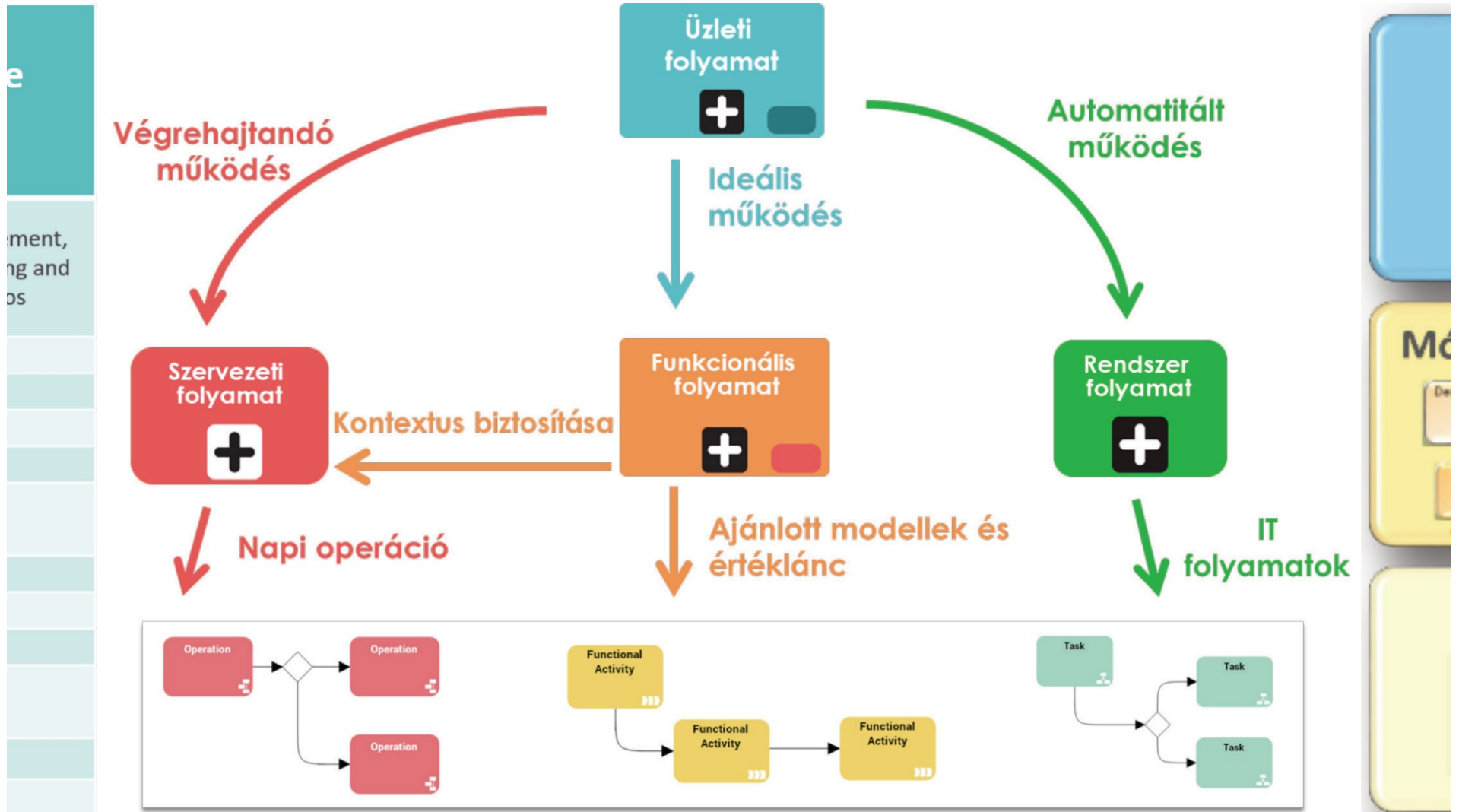
Business Analysis	Lite	Standard	Enterprise
Overview	Designing business processes with Easy Diagram feature	Includes instant reports, full search, customer journey, approval workflows and process assessment	Full process management, including risk mapping and process portfolios
Selling	X	X	X
Automation	X	X	X
Integrations	X	X	X
Analytics		X	X
Reporting		X	X
Decision		X	X
Tools		X	X
Workflows		X	X
		X	X
Journey		X	X
Collaboration			X



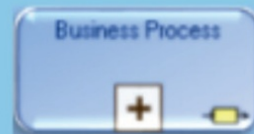
Business Process Analysis	Lite	Standard	Enterprise	Végrehajtás
Functional Coverage	Designing business processes with Easy Diagram feature	Includes instant reports, full search, customer journey, approval workflows and process assessment	Full process management, including risk mapping and process portfolios	
Process Modeling	X	X	X	
BPMN Notation	X	X	X	
Easy Diagrams	X	X	X	
Instant Reports		X	X	
Document Management		X	X	
Full Search Option		X	X	
Collaborative Tools		X	X	
Approval Workflows		X	X	
Assessment Campaigns		X	X	
Customer Journey		X	X	
Risk Mapping			X	
Process Portfolios			X	

Végrehajtás





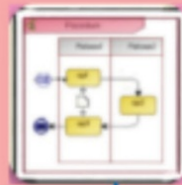
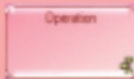
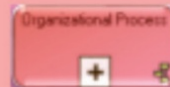
Igazgatási nézet



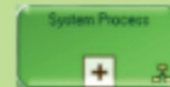
Módszertani nézet



Ügyviteli nézet



Rendszer nézet



Know-how



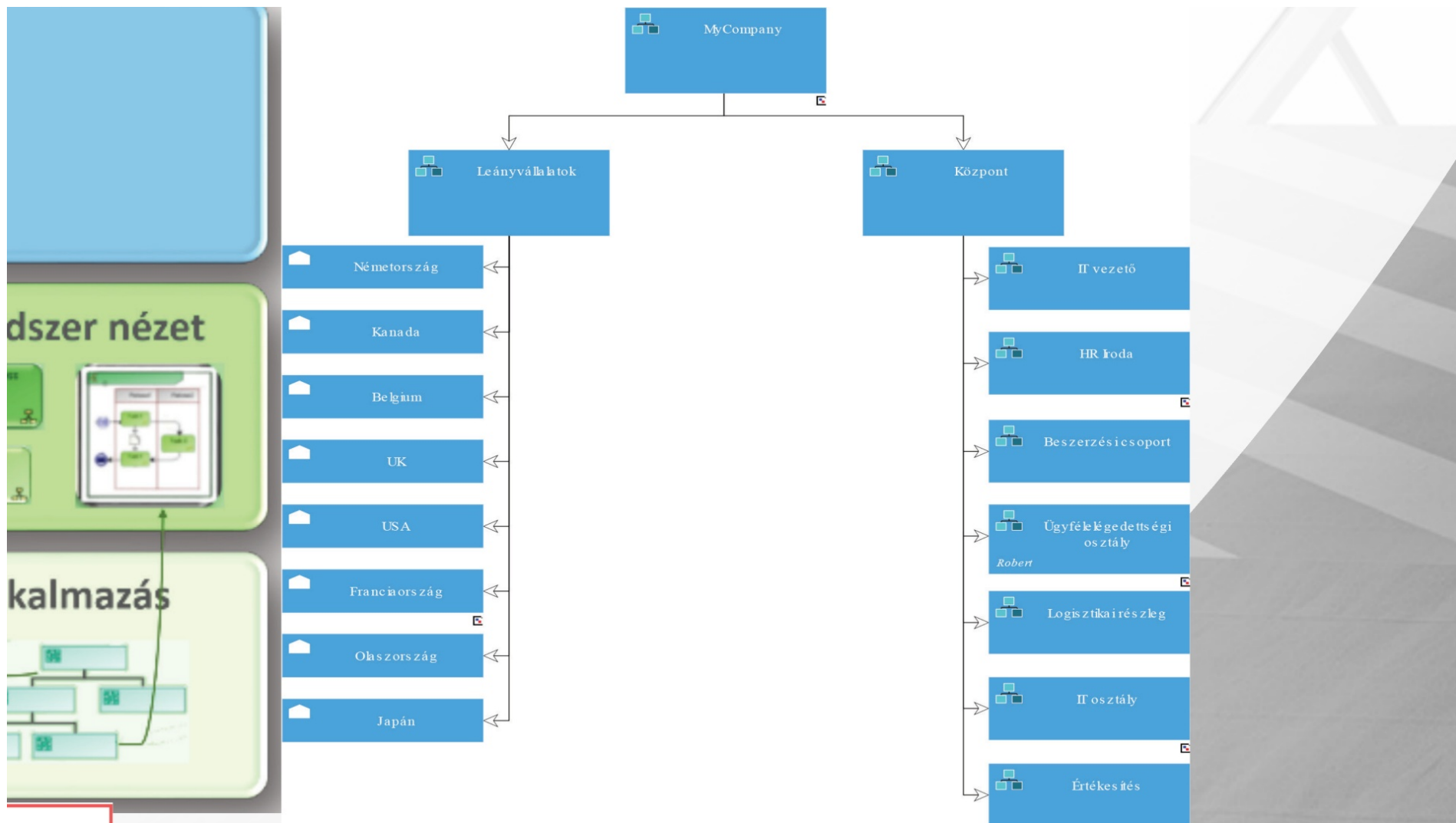
Szervezet

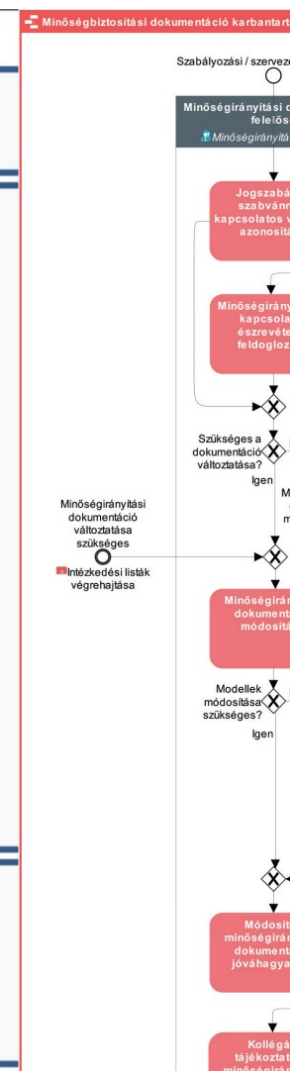
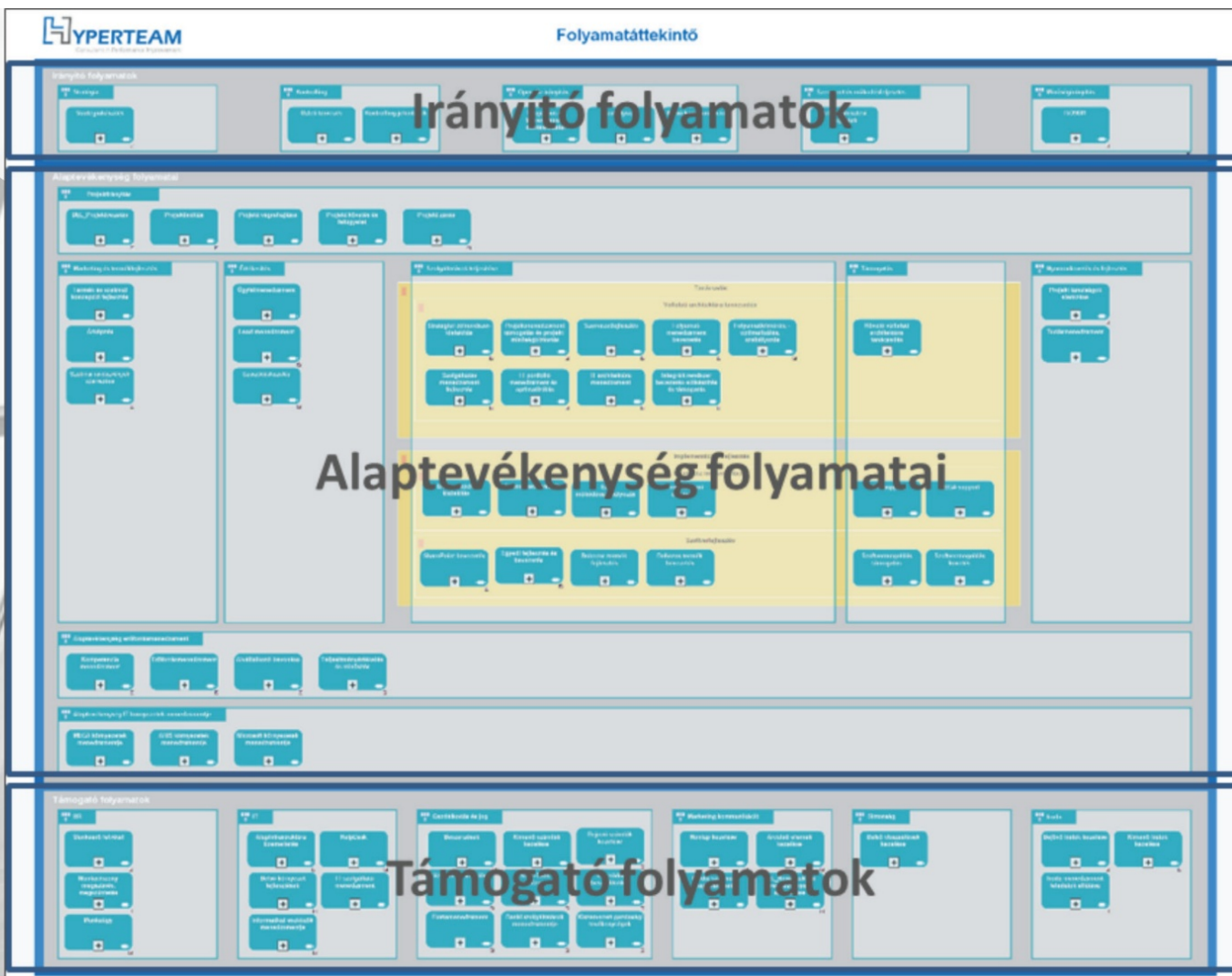


Alkalmazás



IT
matok



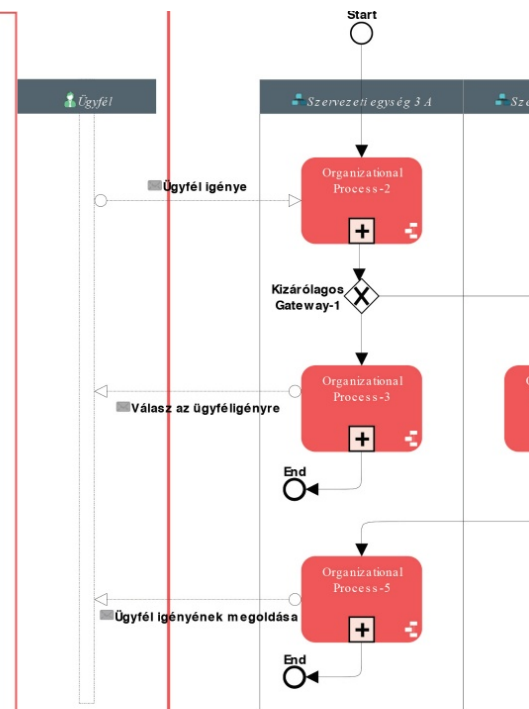
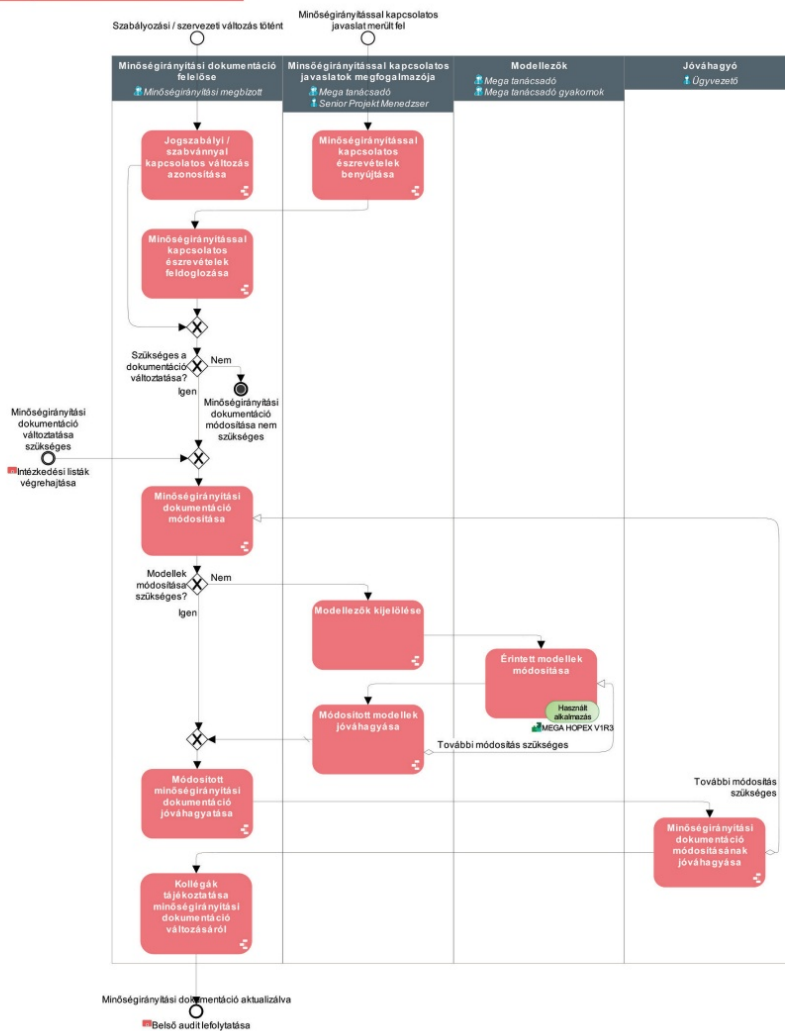


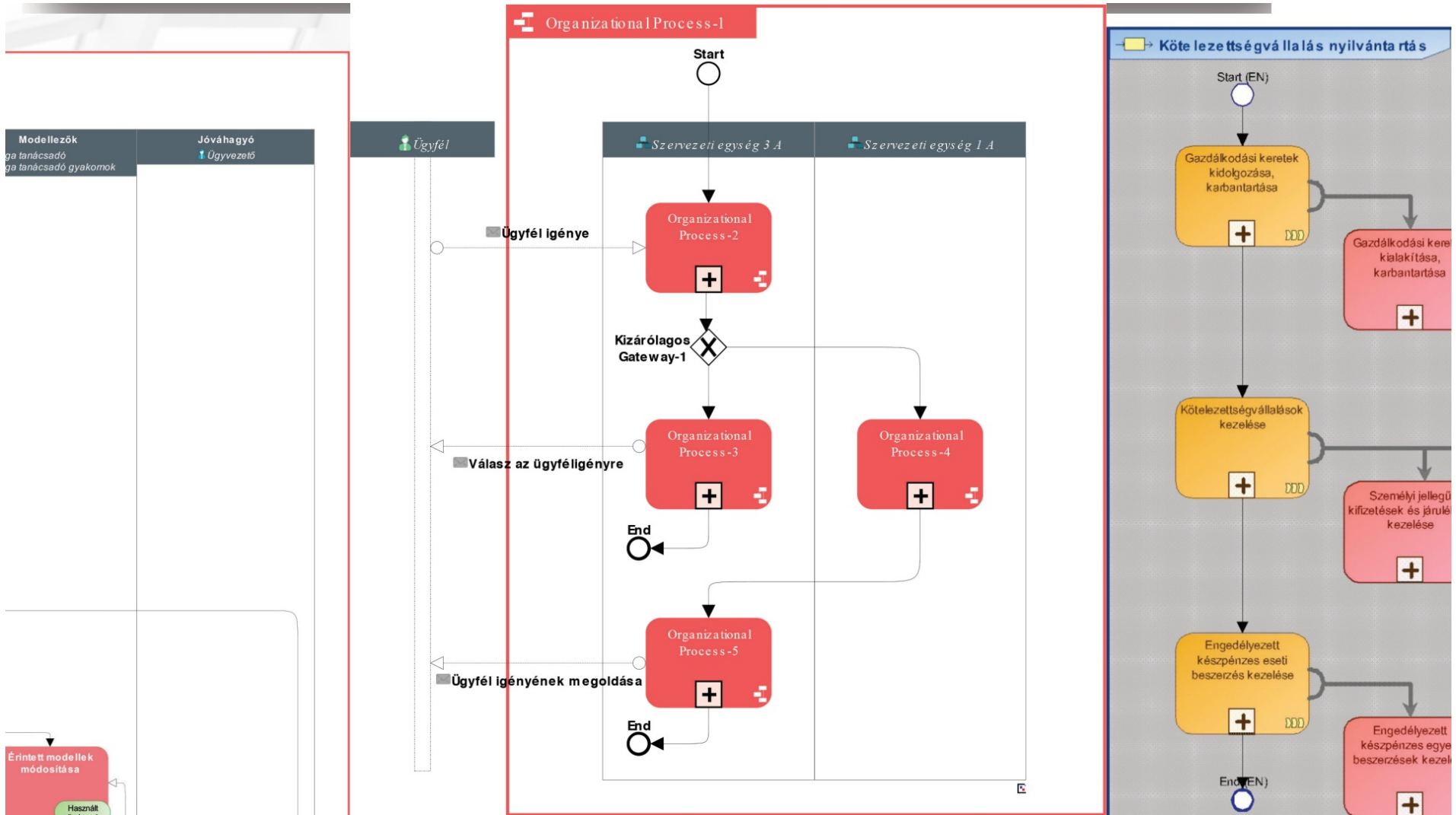
matok

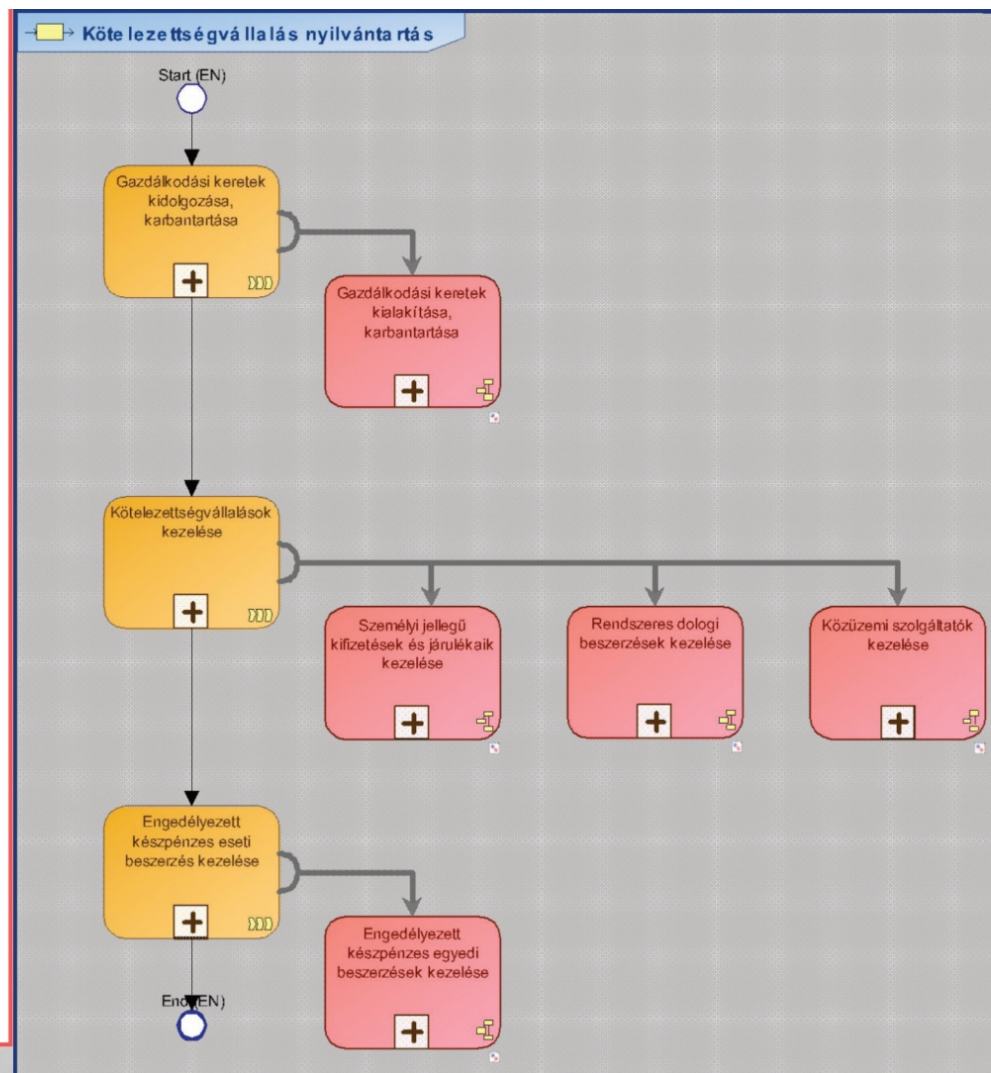
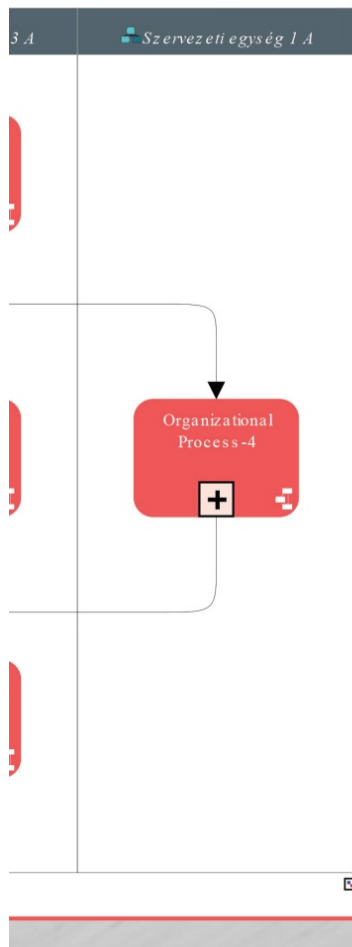
folyamatai

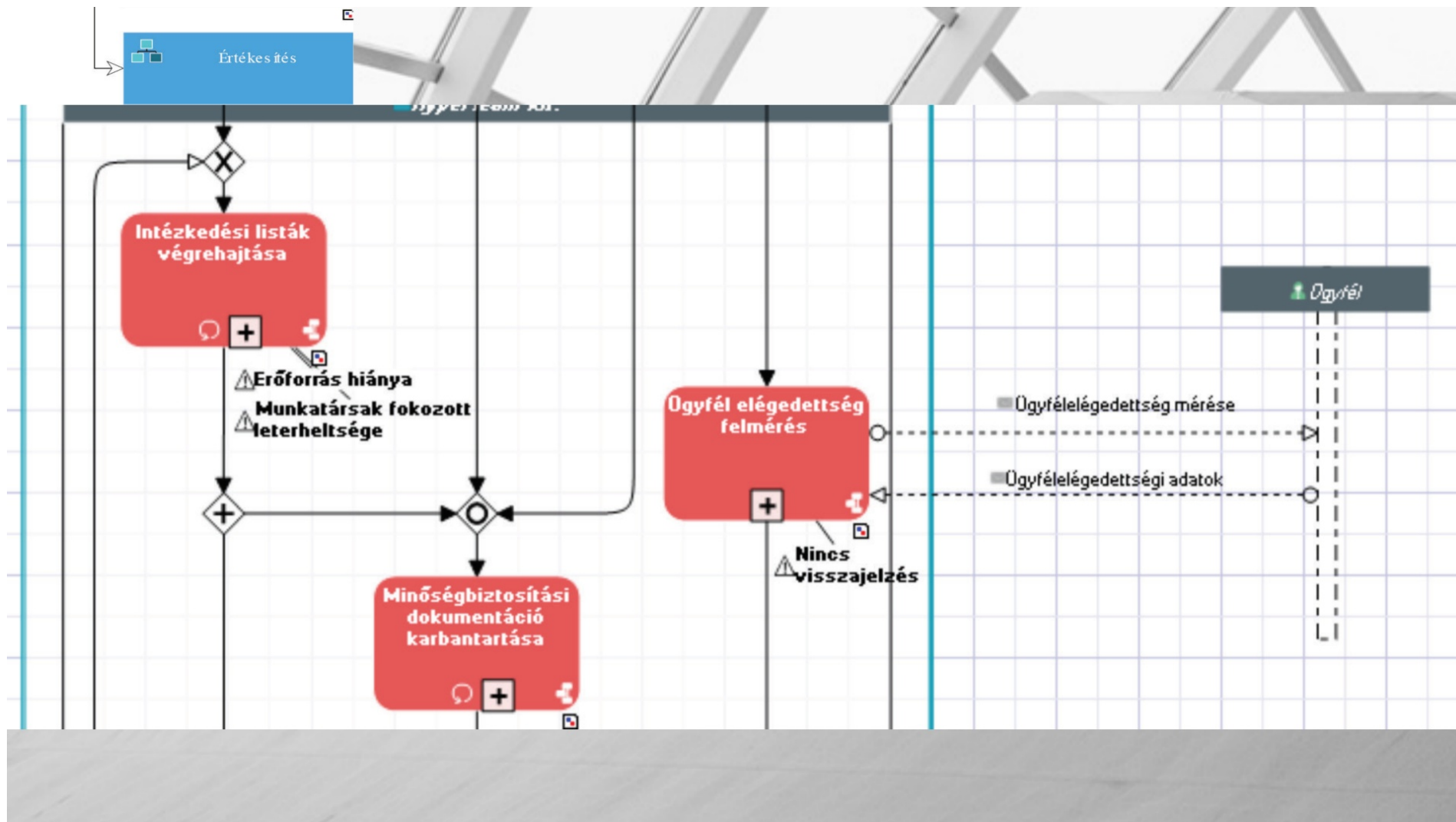
amatok

Minőségirányítási dokumentáció karbantartása









Folyamatmenedzsment

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu
+36-20-966-0454



**Terminológiai
alapok**

Folyamatleírás

**A folyamatmenedzsment
informatikai
támogatása**