

Docelowe procesy biznesowe dla
SYSTEM ZARZĄDZANIA PROCESAMI URZĘDU MIEJSKIEGO
WROCŁAWIA

Wersja 2.0

Definicje:

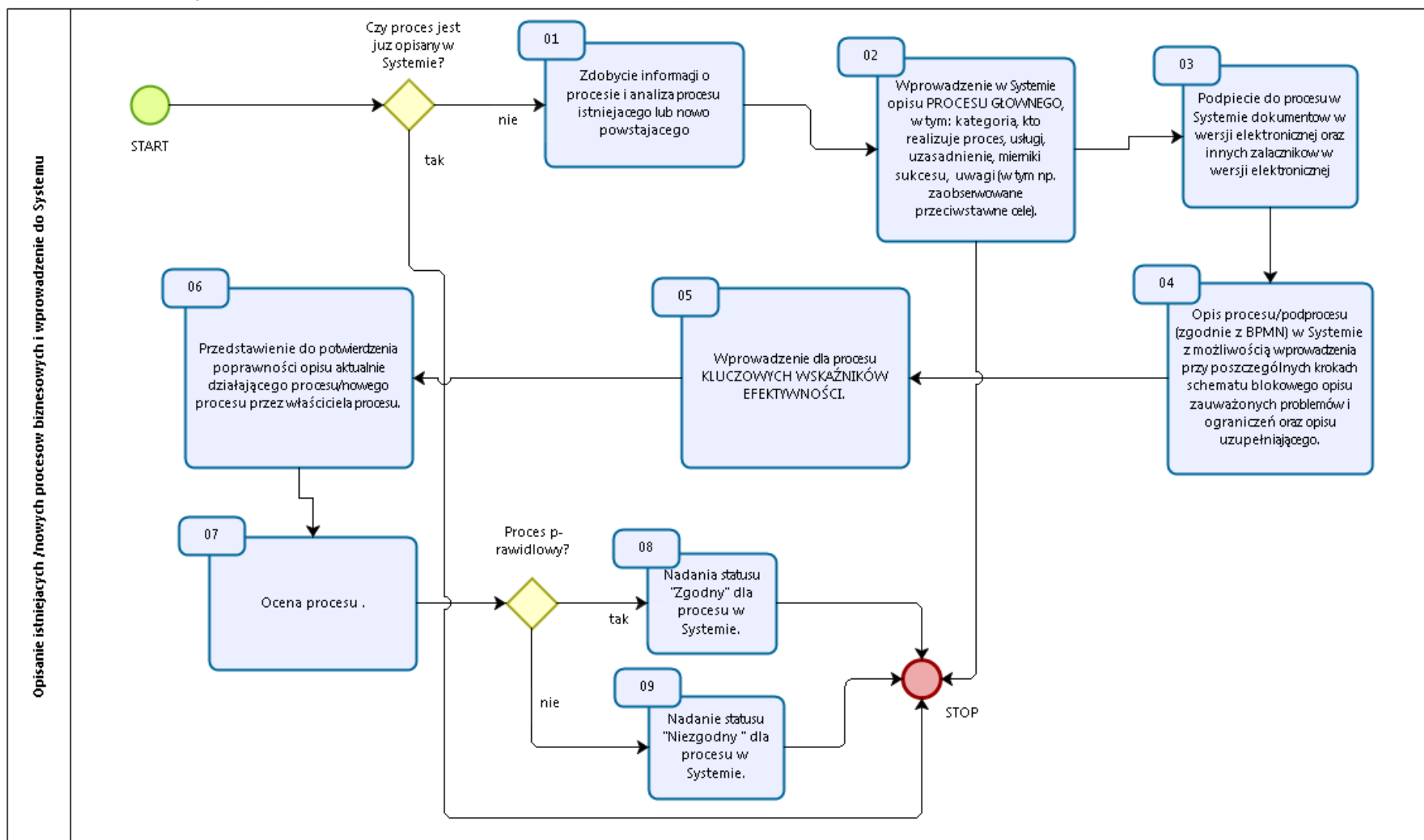
System – oprogramowanie dostarczone i wdrożone u Zamawiającego, wspierające opis, zmianę oraz będące repozytorium procesów biznesowych realizowanych w Gminie Wrocław.

BRO - Biuro Rozwoju Organizacji.

BPMN - Business Process Model and Notation (Notacja i Model Procesu Biznesowego) – graficzna notacja służąca do opisywania procesów biznesowych.

KPI, KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI - mierniki w procesach pomiaru stopnia realizacji celów organizacji (ang. Key Performance Indicators, KPI).

Opisanie istniejących\nowych procesów biznesowych i wprowadzenie do Systemu.



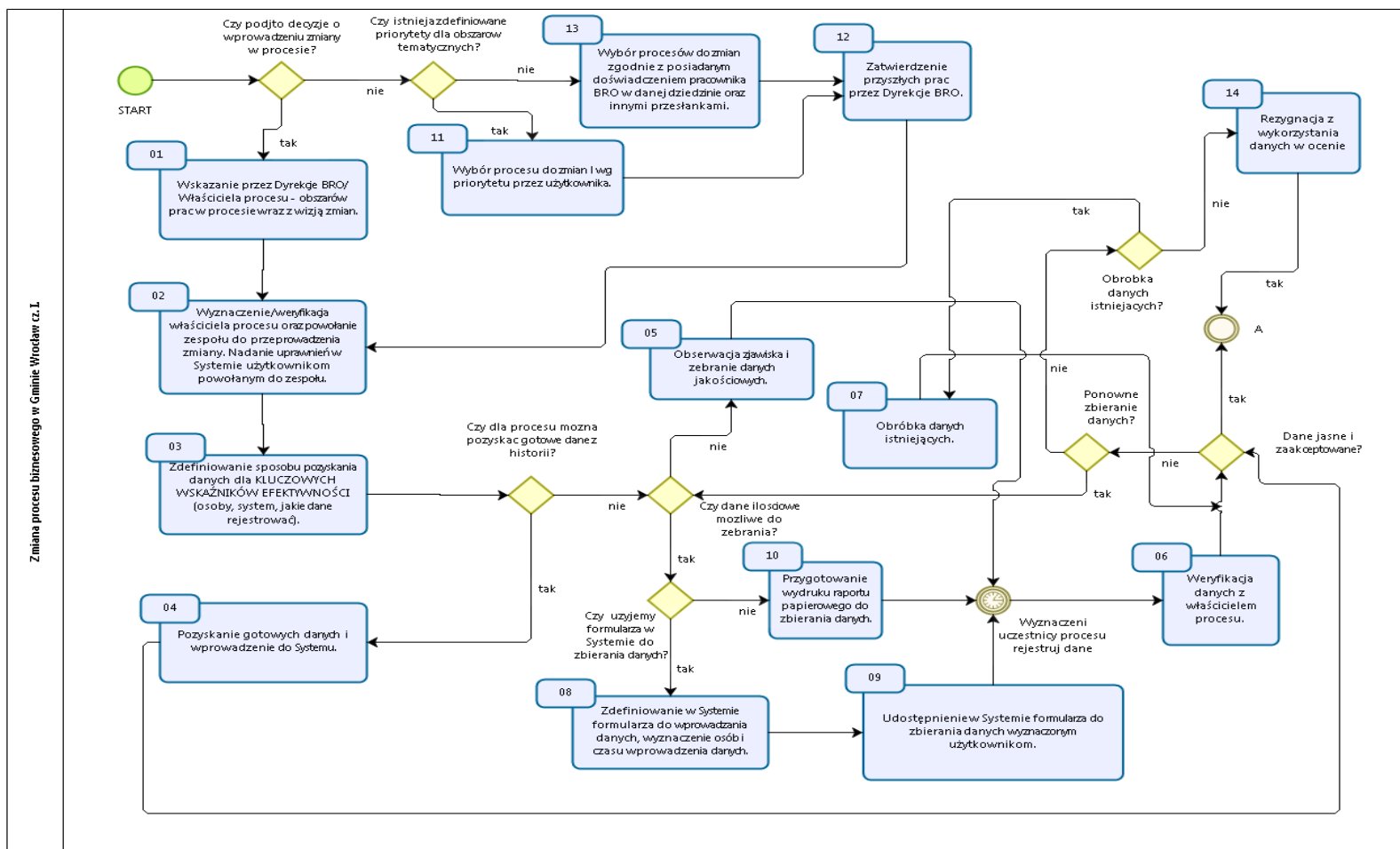
L.p.	Czynność w procesie	Opis czynności
01	Zdobycie informacji o procesie i analiza procesu istniejącego lub nowo powstającego.	Czynność wykonywana poza Systemem przez BRO. Działania zmierzające do zebrania informacji w celu rozpoznania procesu i oceny (wywiad, dokumentacja, wizja lokalna). Na podstawie tych działań pozyskiwana lub generowana jest dokumentacja opisowa (istniejące rozporządzenia, notatki ze spotkań itp.) która jest lub można przekształcić do postaci elektronicznej.
02	Wprowadzenie w Systemie opisu PROCESU GŁÓWNEGO, w tym: kategoria, kto realizuje proces, usługi, uzasadnienie, mierniki sukcesu, uwagi (w tym np. zaobserwowane przeciwstawne cele).	Wprowadzenie w Systemie opisu <i>PROCESU GŁÓWNEGO</i> , który będzie scalał w Systemie: <ul style="list-style-type: none"> • serię powiązanych ze sobą działań opisanych w formie procesów podrzędnych, które rozwiązują określony problem lub prowadzą do osiągnięcia określonego celu, • projekty i zmiany procesów podrzędnych, • dokumenty i inne załączniki elektroniczne. Podstawowymi informacjami opisującymi PROCES GŁÓWNY jest numer i nazwa. Dodatkowymi informacjami są : właściciel procesu, jednostka organizacyjna w której proces jest realizowany, przydzielone statusy, data od kiedy obowiązuje, data do kiedy obowiązuje, kategoria, uzasadnienie biznesowe i społeczne, mierniki sukcesu, uwagi.
03	Podpięcie do procesu w Systemie dokumentów w wersji elektronicznej oraz innych załączników w wersji elektronicznej .	Czynność w Systemie. Użytkownik Systemu załącza zebrane na początku działań dane w formie elektronicznej. Załączone do PROCESU GŁÓWNEGO dane stają się archiwum źródłowych informacji, które będą podstawą do dokonywania ewentualnych zmian PROCESU GŁÓWNEGO. Informacje powinny być gromadzone poprzez wprowadzenie kolejnych rekordów w Systemie. Każdy rekord będzie określony polem „typ informacji” – wartość pola wybrana ze słownika z przykładowego zakresu wartości: telefon, spotkanie, ankieta, wizja lokalna,..... Kolejne pola opisujące rekord to „data zdarzenia”, „Osoba kontaktowa” - osoba z którą się kontaktowano, przy czym dla jednego rekordu musi być możliwość wprowadzenia więcej niż jednej osoby kontaktowej, „Opis” – pole tekstowe, Załącznik - możliwość podpięcia do tego rekordu załącznika w postaci elektronicznej – pdf, film, zdjęcie Możliwość przeglądu tego załącznika w Systemie lub uruchomienia z Systemu i przeglądu w odpowiednim programie na stacji roboczej użytkownika (załącznik powinien otworzyć się w domyślnym programie obsługującym dany plik, który jest zainstalowany na stacji roboczej użytkownika Systemu).
04	Opis procesu/podprocesu (zgodnie z BPMN) w Systemie z możliwością wprowadzenia przy poszczególnych krokach schematu blokowego opisu zauważonych problemów i ograniczeń	W obrębie PROCESU GŁÓWNEGO, (który odzwierciedla aktualnie realizowany proces lub nowy proces) użytkownik może stworzyć wiele diagramów (podprocesów) opisujących proces główny przy wykorzystaniu graficznego interfejsu użytkownika. Przy każdym kroku procesu/podprocesu (czynności w diagramie) użytkownik będzie mógł wprowadzić dodatkowy opis związany z

	oraz opisu uzupełniającego.	zauważonymi problemami i ograniczeniami w opisywanym procesie. Opis ten będzie mógł być widoczny na diagramie przy określonym kroku lub widoczny tylko w osobnych polach opisowych w zależności od decyzji użytkownika (ustawienia Systemu). W Systemie musi być także możliwość szczegółowego opisu uzupełniającego każdej czynności (kroku) występującego w diagramie w osobnym polu tekstowym poza diagramem. Opis szczegółowy czynności nie może być widoczny bezpośrednio na diagramie graficznym schematu blokowego z wyjątkiem celowego przywołania przez użytkownika Systemu na ekran tego opisu podczas przeglądania diagramu.
05	Wprowadzenie dla procesu KLUCZOWYCH WSKAŹNIKÓW EFEKTYWNOŚCI.	<p>Czynność wykonywana w Systemie. KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI zostają wyznaczone przez osobę projektującą proces, biorąc pod uwagę cele jednostki organizacyjnej i całej organizacji. KLUCZOWY WSKAŹNIK EFEKTYWNOŚCI – jest miernikiem liczbowym, posiadający dolną i górną granicę oraz jednostkę miary. Odnosi się do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • procesu/podprocesu , • wskazanej czynności (w ramach procesu) rozpoczynającej pomiar i wskazanej czynności kończącej pomiar w procesie/podprocesie , • kategorii (podgrupa w ramach wskazanych czynności w procesie), • jednostka czasowa pomiaru (w której rozpatruje się wartość wskaźnika). <p>Do KLUCZOWEGO WSKAŹNIKA EFEKTYWNOŚCI zostaje przypisany przedział liczbowy określający sukces. Wartości pomiaru, których średnia w danej jednostce czasowej pojawi się w przedziale określającym sukces – oznacza że KLUCZOWY WSKAŹNIK EFEKTYWNOŚCI wskazuje w tej danej jednostce czasowej sukces.</p> <p>Opisując WSKAŹNIK POMIARU w Systemie należy opisać kto wykonuje pomiary (jednostka organizacyjna) i w jaki sposób.</p> <p>Przewidujemy następujące sposoby pomiaru KLUCZOWYCH WSKAŹNIKÓW EFEKTYWNOŚCI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stworzenie formularza w Systemie, który zostanie udostępniony za pomocą interfejsu przeglądarkowego (www) innym pracownikom wprowadzającym dane liczbowe do pomiaru miernika z wykorzystaniem funkcji logowania, • stworzenia formularza papierowego do rejestracji pisemnej przez pracownika, • pozyskanie danych z innych źródeł zewnętrznych (innych aplikacji lub kartotek papierowych). <p>W opisywanej czynności użytkownik Systemu definiuje KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI i</p>

		opisuje je niezbędnymi polami w Systemie.
06	Przedstawienie do potwierdzenia poprawności opisu aktualnie działającego procesu/nowego procesu przez właściciela procesu.	<p>Każdy realizowany lub nowo wprowadzany proces w Gminie Wrocław posiada przypisanego do niego właściciela. W większości przypadków właścicielem procesu jest kierownik jednostki organizacyjnej, która realizuje dany proces.</p> <p>W aktualnym kroku proces opisany w formie grafów\schematów blokowych (proces główny i podprocesy) oraz opisu zostają udostępnione w Systemie właścicielowi procesów do zatwierdzenia. W szczególnych przypadkach musi istnieć możliwość wydrukowania procesów w formie papierowej celem podpisania, jak również wygenerowania w formacie pdf celem przesłania e-mailem do osób zainteresowanych nie mających dostępu do Systemu.</p> <p>Jeśli System umożliwia przepływ informacji na zasadach workflow, właściciel procesu powinien zostać poinformowany o potrzebie oceny PROCESU GŁÓWNEGO w Systemie. Właściciel procesu i wyznaczeni przez niego pracownicy muszą mieć dostęp do Systemu celem oceny umieszczonych w nim opisanych procesów, które realizują w praktyce w swoich jednostkach organizacyjnych.</p>
07	Ocena procesu.	<p>Właściciel procesu ocenia, czy opisany w Systemie proces odpowiada przebiegowi procesu w rzeczywistości lub w przypadku, gdy jest to proces nowy – czy akceptuje jego przebieg (z uwzględnieniem uproszczenia i umowności zapisu). W przypadku, gdy ocena procesu dokonywana jest przez właściciela w Systemie, musi istnieć możliwość wprowadzenia uwag w osobnych polach lub w postaci widocznych na ocenianym procesie zmian w trybie śledzenia zarówno na grafie, jak i w opisie uzupełniającym.</p> <p>Dopuszczana jest także możliwość prezentacji procesu na spotkaniu z właścicielem procesu i omówienie procesu bezpośrednio na spotkaniu. W takim przypadku osoba prezentująca korzysta z Systemu i wprowadza uwag w pola opisowe podczas dyskusji.</p> <p>Istnieje możliwość poprawy samego procesu bezpośrednio w Systemie (zamiast pisania uwag). Poprawa procesu przez innego pracownika powinna być nanoszona w nowej wersji procesu.</p> <p>Wersja procesu musi mieć swój numer, datę i przypisanego użytkownika tworzącego wersję. Powinna istnieć możliwość śledzenia zmian w procesie – zarówno w opisie , jak i diagramie np. za pomocą rozróżnienia kolorami. Musi istnieć możliwość przeglądania procesu poprawianego przez użytkownika z wyróżnieniem zmian i bez wyróżnienia (po poprawie).</p> <p>Po wprowadzeniu uwag do procesu – w Systemie musi być jasna informacja, że przeglądany</p>

		proces jest w etapie naniesienia uwag np. poprzez nadanie PROCESOWI GŁÓWNEMU odpowiedniego statusu.
08	Nadania statusu "Zgodny" dla procesu w Systemie.	Po stwierdzeniu przez właściciela procesu , że opis w Systemie odpowiada procesowi faktycznie realizowanemu, Systemie musi umożliwiać wprowadzenie przez właściciela systemu statusu „Zgodny”.
09	Nadanie statusu "Nie zgodny " dla procesu w Systemie.	Po stwierdzeniu przez właściciela procesu , że opis w Systemie nie odpowiada procesowi faktycznie realizowanemu lub nowemu, System musi umożliwiać wprowadzenie statusu „Nie zgodny” . W takim przypadku naniesione zostają także uwagi do procesu opisane w krokach wyżej.

Zmiana procesu biznesowego w Gminie Wrocław cz. I.



L.p.	Czynność w procesie	Opis czynności
01	Wskazanie przez Dyрекcje BRO/ Właściciela procesu - obszarów prac w procesie wraz z wizją zmian.	W opisywanym kroku inicjowanie zmian procesu biznesowego odbywa się na podstawie zlecenia. Zlecenie może być wystawione przez właściciela procesu lub wewnętrznie przez BRO.
02	Wyznaczenie/weryfikacja właściciela procesu oraz powołanie zespołu do przeprowadzenia zmiany. Nadanie uprawnień w Systemie użytkownikom powołanym do zespołu.	Potwierdzenie przez pracownika BRO właściciela procesu wykonywane jest poza Systemem poprzez weryfikację struktury organizacyjnej i inne działania. W następnej kolejności zostaje powołany zespół do zmiany procesu. W skład zespołu wchodzi specjaliści z BRO, wyznaczeni pracownicy przez właściciela procesu, konsultanci wewnętrzni i zewnętrzni. Wyznaczeni członkowie zespołu będą posiadali uprawnienia nadane w Systemie do wprowadzenia zmian w ramach PROCESU GŁÓWNEGO w Systemie (i jego podprocesach).
03	Zdefiniowanie sposobu pozyskania danych dla KLUCZOWYCH WSKAŹNIKÓW EFEKTYWNOŚCI (osoby, system, jakie dane rejestrować).	Uzgodnienie przez zespół KLUCZOWYCH WSKAŹNIKÓW EFEKTYWNOŚCI i wprowadzenie do Systemu.
04	Pozyskanie gotowych danych i wprowadzenie do Systemu.	<p>Dane historyczne, które spełniają wymogi zdefiniowane dla KLUCZOWYCH WSKAŹNIKÓW EFEKTYWNOŚCI mogą znajdować się:</p> <ul style="list-style-type: none"> • w Systemie, • w formie papierowej, • elektronicznej poza Systemem. <p>W opisywanej czynności dane znajdujące się poza Systemem, zostają pozyskane i wprowadzone do Systemu.</p> <p>W przypadku pozyskania danych w formie papierowej, następuje ręczne wprowadzenie danych do System. W przypadku, gdy dane znajdują się w innej aplikacji i istnieje możliwość pozyskania ich za pomocą zacytowania w ekonomicznie uzasadniony sposób, zostają zacytowane do Systemu.</p> <p>System musi posiadać interfejs zacytywania danych wraz z dokumentacją .</p>
05	Obserwacja zjawiska i zebranie danych jakościowych.	W przypadku braku możliwości zdefiniowania ilościowych miar dla których można pozyskiwać dane, pozyskanie danych następuje poprzez obserwację zjawiska i ocenę jakościową. System musi umożliwiać zapisanie danych nie ilościowych do oceny zjawiska (np. poprzez wyrażenia słownikowe).

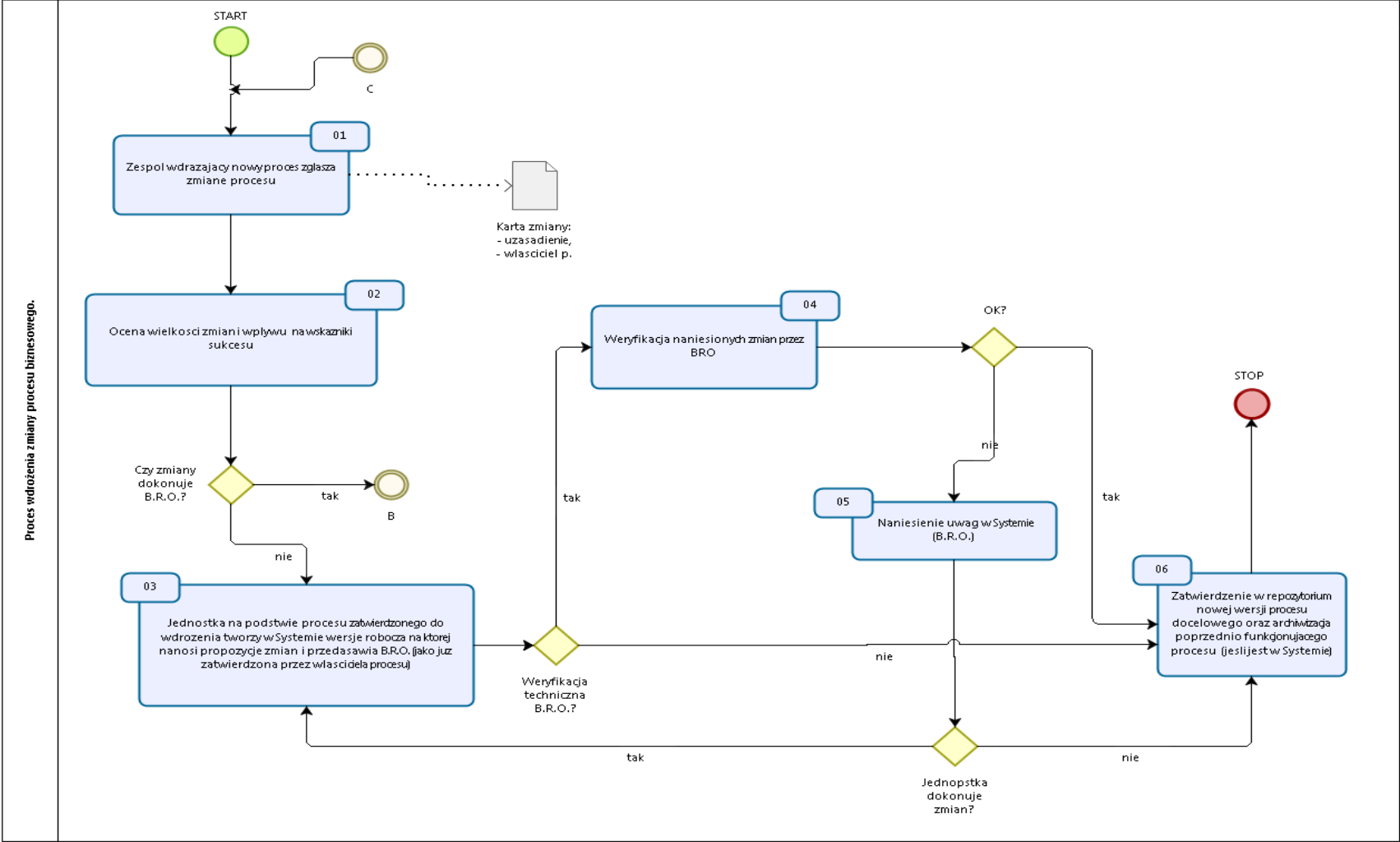
06	Weryfikacja danych z właścicielem procesu.	Prezentacja w Systemie zebranych danych właścicielowi procesu. Właściciel danych ocenia, czy zebrane dane prawidłowo odwzorowują badane zjawisko i wydaje opinie. Opinia jest podstawą do przyjęcia zebranych danych jako bazy do oceny KLUCZOWYCH WSKAŹNIKÓW EFEKTYWNOŚCI w zmodyfikowanym procesie. System musi umożliwiać nadanie statusu zebranym danym np. „zweryfikowane pozytywnie”.
07	Obróbka danych istniejących.	W przypadku gdy nie można zebrać danych bezpośrednio odpowiadających KLUCZOWYM WSKAŹNIKOM EFEKTYWNOŚCI lub zebrane dane są nieprawidłowe, a ponowne ich pozyskanie jest nieuzasadnione ekonomicznie (np. zbyt duży nakład pracy), w omawianym kroku następuje obróbka danych, celem przeobrażenia do danych spełniających kryteria do KLUCZOWYCH WSKAŹNIKÓW EFEKTYWNOŚCI.
08	Zdefiniowanie w Systemie formularza do wprowadzania danych, wyznaczenie osób i czasu wprowadzenia danych.	System musi umożliwiać użytkownikowi Systemu zdefiniowanie formularza do zbierania danych. Do budowy formularza zbierania danych (interfejsu użytkownika wprowadzającego dane) System musi umożliwiać wstawienie wszystkich możliwych formatów pól, tj. co najmniej pola formatu daty, tekstowego, numerycznego, pole wyboru (checkbox, flaga), słownikowych, oraz ich rozmieszczenie. Podczas definiowania formularza, System musi umożliwiać wprowadzenie zależności między obiektami formularza np. wypełnienie jednego pola wartością spowoduje wygaszenie innych określonych pól. System musi umożliwiać udostępnienie wskazanym użytkownikom rejestrującym dane, formularza uruchamianego przy pomocy przeglądarki internetowej. System musi umożliwiać korzystanie z formularza tylko zdefiniowanym użytkownikom wprowadzającym dane. System musi umożliwić tworzenie użytkowników Sytemu i nadawanie im uprawnień - w tym zdefiniowanie użytkownika tylko do wprowadzania danych na formularzu dla danego PROCESU GŁÓWNEGO i jego składowych.
09	Udostępnienie w Systemie formularza do zbierania danych wyznaczonym użytkownikom.	Czynność administracyjna w Systemie. Poza Systemem administrator przekazuje użytkownikom loginy i hasła.
10	Przygotowanie wydruku raportu papierowego do zbierania danych.	Czynność przygotowania szablonu wydruku wykonywana w Systemie. System musi umożliwiać użytkownikowi Systemu zdefiniowanie wyglądu i pól formularza do zbierania danych. System musi umożliwiać wstawienie wszystkich możliwych formatów pól, tj. co najmniej daty, tekstowego, numerycznego, pole wyboru (checkbox, flaga), słownikowe (skojarzenie pól bazodanowych z polami na wydruku formularza).

		<p>Na podstawie zdefiniowanego formularza System zapisze umiejscowienie poszczególnych pól, które będzie można wykorzystać w aplikacji OCR.</p> <p>Użytkownik Systemu musi mieć możliwość wygenerowania z Systemu wydruku w postaci ankiety we wskazanej ilości stron na podstawie zdefiniowanego formularza.</p> <p>Po wydrukowaniu i wypełnieniu papierowego formularza –ankiety przez pracownika rejestrującego dane, System będzie umożliwiał zacytowanie danych do swojej bazy przy wykorzystaniu aplikacji OCR.</p> <p>Po wydrukowaniu papierowego raportu z Systemu, dostarczenie raportu do wypełnienia wyznaczonym pracownikom - poza Systemem lub umożliwienie wydruku wyznaczonym pracownikom bezpośrednio z Systemu (interfejs użytkownika Systemu obsługiwany w przeglądarce internetowej).</p>
11	Wybór procesu do zmian wg priorytetu przez użytkownika.	Sprawdzenie w repozytorium, czy jest do zmian proces z wysokim priorytetem do realizacji. Jeśli tak, pobranie tego procesu do obróbki.
12	Zatwierdzenie przyszłych prac przez Dyрекcję BRO.	Po wyborze procesu do realizacji zmian, pracownik przedstawia projekt do akceptacji Dyrektorowi BRO.
13	Wybór procesów do zmian zgodnie z posiadanym doświadczeniem pracownika BRO w danej dziedzinie oraz innymi przesłankami.	Pobranie z repozytorium procesu do zmian według przesłanek pracownika.
14	Rezygnacja z wykorzystania danych w ocenie.	W przypadku braku odpowiednich danych pozyskanych z otoczenia procesu, użytkownik Systemu będzie kierował się założeniami.

L.p.	Czynność w procesie	Opis czynności
01	Modelowanie przepływów dla obecnie funkcjonującego procesu (z podaniem ograniczeń np. czas pracy Urzędu)	W opisywanym kroku następuje analiza faktycznie funkcjonującego procesu pod kątem jego przepływu oraz kluczowych elementów wpływających na jego funkcjonowanie (godziny pracy, zasoby, ograniczenia kadrowe i inne, etc.). Jeśli dane do przepływu nie są do pozyskania, wprowadzone zostaną dane wynikające z założeń.
02	Wykonanie zmiany procesu biznesowego w Systemie (wersja niezatwierdzona)	Wprowadzone zostają zmiany w funkcjonującym procesie, zmiany które zostały wybrane/wskazane na podstawie wcześniejszej analizy. Zmiany wykonywane są przez użytkownika w Systemie.
03	Wyliczenie korzyści biznesowych z MODELU PRZEPŁYWÓW	System na podstawie zadanych wcześniej KPI wylicza korzyści jakie przyniosła wprowadzona zmiana w procesie i pokazuje tą wartość. Wyliczenie pokazywane jest na podstawie wcześniej przeprowadzonej symulacji.
04	Przekazanie procesu do właściciela celem zatwierdzenia	Po przeprowadzonej symulacji i wykazanej „korzyści” następuje przekazanie dokumentacji do właściciela procesu celem zatwierdzenia.
05	Weryfikacja nowego procesu przez właściciela procesu	Właściciel weryfikuje poprawność wprowadzonych zmian i zatwierdza zmianę lub nie. System umożliwia wprowadzenie odpowiedniego statusu dla PROCESU GŁÓWNEGO na omawianym etapie.
06	Archiwizacja procesu i zamrożenie	Jeżeli w wyniku weryfikacji właściciel procesu stwierdza, że proponowana zmiana musi zostać odłożona, następuje nadanie w Systemie odpowiedniego statusu i odłożenie w czasie zmiany i jej wdrożenia. Z uwagi na niewprowadzenie zmiany w procesie i jego archiwizację opracowana zmiana pozostaje w archiwum, a dotychczasowy proces dalej funkcjonuje.
07	Zmiana statusu procesu na „do ponownego zatwierdzenia”	Jeżeli proces długo nie jest wdrażany i od jego nakreślenia i zatwierdzenia minął co najmniej rok, w wyniku weryfikacji właściciel procesu stwierdza, że proponowana zmiana musi zostać po okresie oczekiwania (np. 1 rok) ponownie poddana zatwierdzeniu. System powinien umożliwić nadanie statusu do ponownego zatwierdzenia, co wiązać się będzie z ponowną analizą i

		zatwierdzeniem zmiany.
08	Przekazanie jednostce wdrażającej opis procesu i dokumentacji z Systemu (proces wdrażania i oceny)	System powinien umożliwić przekazanie nowej wersji procesu do wdrożenia właścicielowi procesu oraz powinna nastąpić zmiana w katalogu procesów na nowy proces z podaniem daty jego obowiązywania. Jednocześnie poprzednia wersja procesu powinna zostać przekazana do archiwum wraz z nadaniem dat jego obowiązywania.

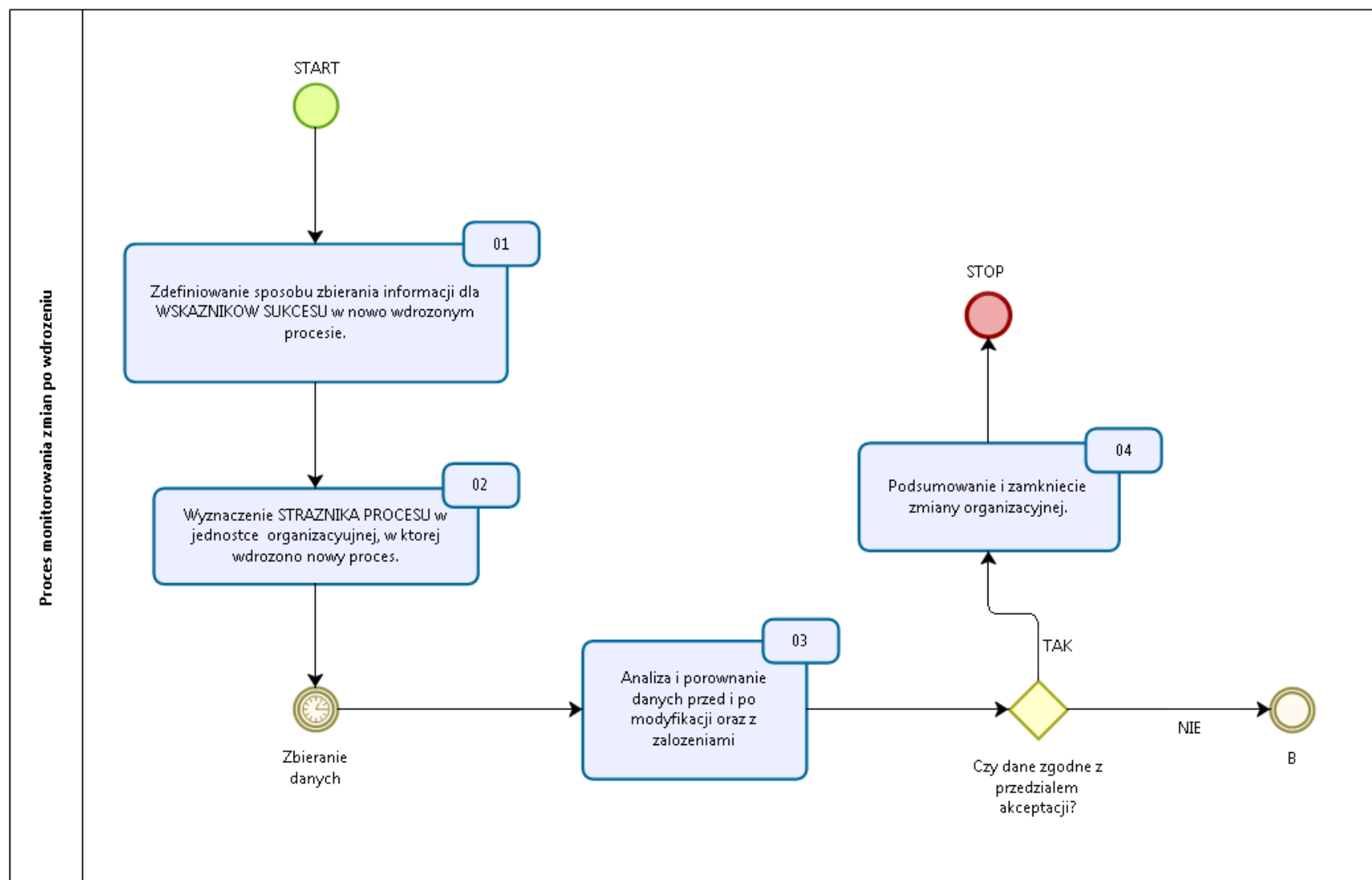
Proces wdrożenia zmiany procesu biznesowego



L.p.	Czynność w procesie	Opis czynności
01	Zespół wdrażający nowy proces zgłasza zmianę procesu	<p>Rozpoczęcie procesu zmiany może zostać zainicjowane na 3 sposoby:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proces trwa i podczas monitoringu prowadzonego przez system nastąpiło wykrycie nieprawidłowości, które rzutują na konieczność podjęcia optymalizacji istniejącego procesu. 2. Proces znajduje się na liście priorytetów w ramach katalogu usług. 3. Właściciel procesu/lider dostrzega dysfunkcyjne działanie procesu i niezbędne staje się wdrożenie optymalizacji procesu na podstawie przeprowadzonej analizy. 4. BRO z uwagi na wadliwe działanie procesu podejmuje działania mające na celu wdrożenie optymalizacji procesu. <p>System powinien umożliwiać wygenerowanie tzw. Karty zmiany wraz z uzasadnieniem oraz powinien umożliwić przydzielenie pracownika do akceptacji takiego dokumentu.</p>
02	Ocena wielkości zmian i wpływu na wskaźniki sukcesu	<p>System powinien dać możliwość szybkiej – roboczej oceny na podstawie kluczowych (najważniejszych) wskaźników zmiany procesu i jego walidację oraz powinien wygenerować raport, który na podstawie wskaźników kluczowych odpowie na pytanie - czy i w jaki sposób zamodelowana zmiana wpływa na proces?</p> <p>System powinien archiwizować raporty z przeprowadzonych działań.</p> <p>Po ocenie wielkości zmiany – raport z tej oceny powinien zostać przesłany przez system do BRO celem zatwierdzenia w przypadku, gdy wcześniejsza ocena nie była przygotowana przez BRO.</p>
03	Jednostka na podstawie procesu zatwierzonego do wdrożenia tworzy w Systemie wersję roboczą na której nanosi propozycję zmian i przedstawia BRO (jako już zatwierdzoną przez właściciela procesu)	<p>W przypadku gdy właściciel procesu dokonuje zmiany samodzielnie lub zgłasza uwagi i zmiany do zaproponowanego przez BRO zmienionego procesu, niezbędne staje się przejście przez wskazane kroki, tj. utworzenie wersji roboczej z propozycją zmian i przedstawienie tej zmiany do akceptacji w Systemie przez BRO.</p>
04	Weryfikacja naniesionych zmian przez BRO	<p>System powinien dać możliwość weryfikacji zdalnej na kilku poziomach naniesionych zmian. Powinna być możliwość przejścia przez wskazane poniżej kroki:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Walidacja procesu. 2. Symulacja procesu. 3. Wygenerowanie raportu po zmianach. 4. Wskazanie w raporcie zmian jakie daje ten proces i jego wpływu na wskaźniki.
05	Naniesienie uwag w Systemie (BRO)	<p>System w przypadku stwierdzenia przez BRO w kroku 04 nieprawidłowości powinien dać możliwość naniesienia uwag przez BRO do wprowadzonych zmian oraz powinien dać możliwość załączenia wykonanego wcześniej raportu. Na podstawie tych danych BRO nanosi uwagi i przekazuje je do właściciela procesu. Po naniesieniu uwag właściciel procesu wraca do punktu</p>

		02. System powinien archiwizować raporty z przeprowadzonych działań celem późniejszej ich weryfikacji i porównywania z wprowadzanymi zmianami.
06	Zatwierdzenie w repozytorium nowej wersji procesu docelowego oraz archiwizacja poprzednio funkcjonującego procesu (jesli jest w Systemie)	W przypadku gdy proces jest zatwierdzony następuje przekazanie go w systemie jako obecnie obowiązujący z datą rozpoczęcia obowiązywania oraz przeniesienie do archiwum poprzednio obowiązującego procesu wraz ze wskazaniem dat jego obowiązywania.

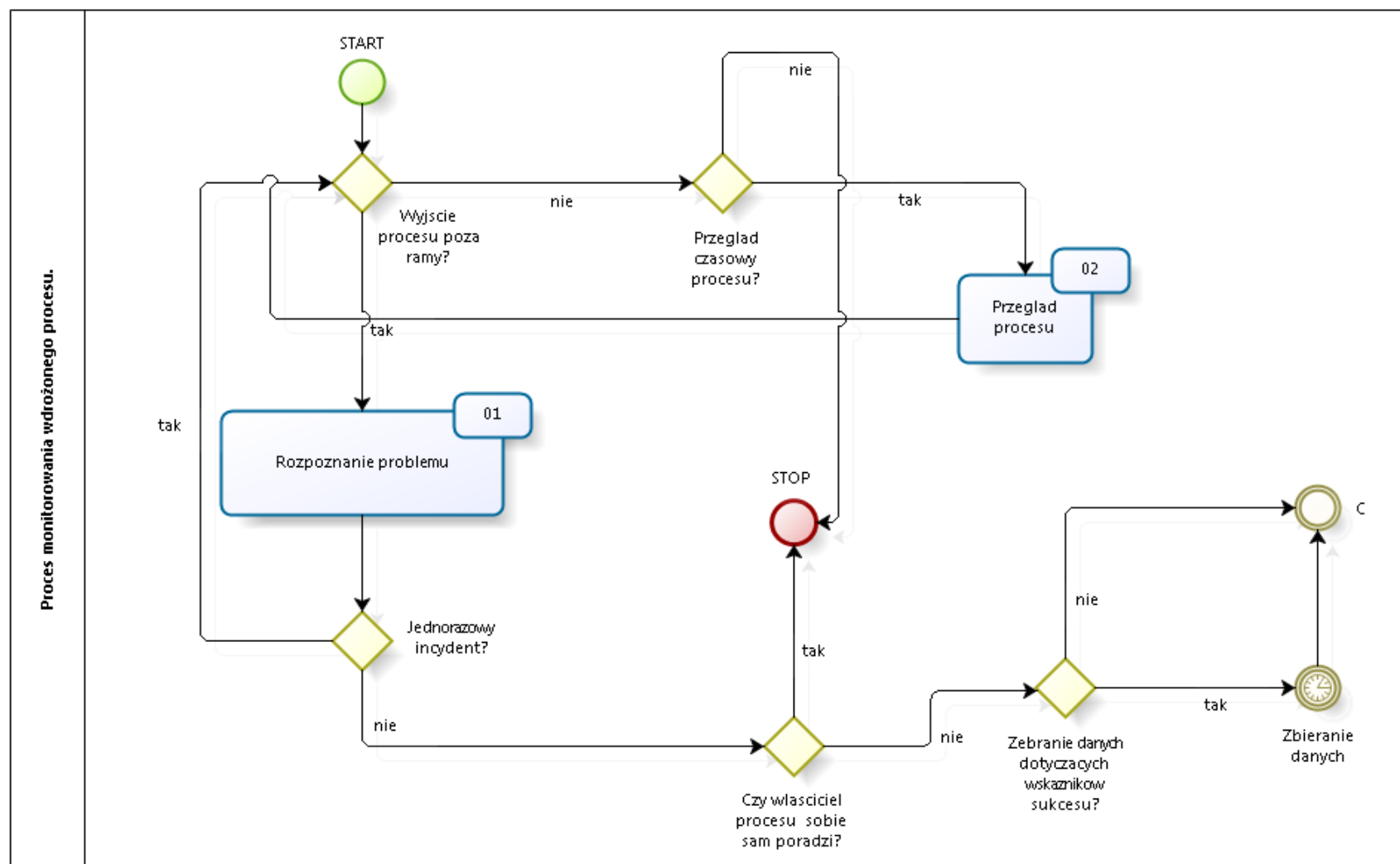
Proces monitorowania zmian po wdrożeniu.



L.p.	Czynność w procesie	Opis czynności
01	Zdefiniowanie sposobu zbierania informacji dla WSKAŹNIKÓW SUKCESU w nowo wdrożonym procesie	<p>W ramach dokumentacji opisującej wdrożony proces, są określone WSKAŹNIKI SUKCESU oraz propozycja zbierania informacji związanych z nimi. Właściciel procesu dokonuje oceny otrzymanej dokumentacji wdrożonego procesu oraz zawartych w niej propozycjach odnośnie wskaźników i na tej podstawie decyduje ostatecznie o sposobie zbierania informacji dla WSKAŹNIKÓW SUKCESU. Propozycja zmiany sposobu zbierania w/w informacji musi zostać przedstawiona do BRO oraz uzyskać jego akceptację. Zbieranie informacji może się odbywać dwutorowo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analogowo – z wykorzystaniem formularzy papierowych, raportów sporządzanych przez pracowników itd. Za przygotowanie propozycji niezbędnych materiałów potrzebnych do gromadzenia informacji o wskaźnikach odpowiedzialny jest właściciel procesu – może on wykorzystać propozycję zawarte w dokumentacji opisującej proces. Przeprowadza on również niezbędne szkolenia pracowników biorących udział w procesie. 2. Cyfrowo – z wykorzystaniem systemu, poprzez wykorzystanie gotowych formularzy do zbierania danych lub ich zmianę i dostosowanie do własnych potrzeb. Za przygotowanie propozycji niezbędnych formularzy odpowiedzialny jest właściciel procesu. Przeprowadza on również niezbędne szkolenia pracowników biorących udział w procesie. <p>System musi posiadać bazę gotowych formularzy i archiwum stworzonych podczas pracy nad innymi procesami. Musi umożliwiać edycję wybranego formularza, zapisanie wersji roboczej i przypisanie do procesu dla którego mają być zbierane dane, przypisanie formularza do danego procesu, konkretnego zadania w procesie lub utworzenie nowego zadania związanego ze zbieraniem danych. Powinien też umożliwiać dołączania do procesu dokumentów związanych z</p>

		monitorowaniem WSKAŹNIKÓW PROCESU, przy jednoczesnym obowiązku opisanego przez użytkownika czego dotyczy dokument oraz kiedy zostały zebrane dane.
02	Wyznaczenie STRAŻNIKA PROCESU w jednostce organizacyjnej w której wdrożono nowy proces	Działanie poza systemem - dokonuje właściciel procesu, wyznaczając osobę odpowiedzialną za monitorowanie zbierania danych związanych ze WSKAŹNIKAMI SUKCESU. System musi umożliwiać przypisanie do procesu STRAŻNIKA PROCESU.
03	Analiza i porównanie danych przed i po modyfikacji oraz z założeniami	Właściciel procesu wraz z STRAŻNIKIEM PROCESU dokonuje analizy uzyskanych danych i porównuje je z danymi archiwalnymi oraz zakładanymi wartościami WSKAŹNIKÓW SUKCESU. System musi umożliwiać przeglądanie danych archiwalnych zgromadzonych w ramach zbierania danych związanych z danym procesem. System musi umożliwiać generowanie raportów z danych archiwalnych związanych z danym procesem, tak aby w łatwy sposób użytkownik mógł dokonać analizy porównawczej. Raportowanie musi umożliwiać zaawansowane wyszukiwanie, filtrowanie danych. Jednocześnie system musi zawierać informacje związane z danym procesem o zakładanych wartościach WSKAŹNIKÓW SUKCESU. Końcowy raport oraz podsumowanie musi być wprowadzony do systemu i powiązany z danym procesem. System musi umożliwiać upoważnionym osobom z BRO, właścicielowi procesu oraz STRAŻNIKOWI PROCESU, wyszukiwanie, filtrowanie końcowych raportów związanych z danym procesem.
04	Podsumowanie i zamknięcie zmiany organizacyjnej	Działanie w systemie mające na celu wskazanie jakie elementy procesu zostały zmonitorowane, kiedy się to wydarzyło, kto tego dokonał, że został uruchomiony monitoring wdrożonego procesu oraz wyznaczony zostaje termin przeglądu procesu. System powinien wysyłać powiadomienia do BRO, właściciela procesu oraz STRAŻNIKA PROCESU o akceptacji i zakończeniu monitorowania procesu po wdrożeniu.

Proces monitorowania wdrożonego procesu.



L.p.	Czynność w procesie	Opis czynności
01	Rozpoznanie problemu	<p>Działanie poza Systemem dokonywane w formie analizy zebranych danych zarówno w Systemie jak i poza nim. Niezbędna może się okazać w tej sytuacji inwentaryzacja danej części lub całości procesu w celu identyfikacji zaistniałej rozbieżności. Powyższych działań dokonuje STRAŻNIK PROCESU i jednocześnie podejmuje decyzję o wprowadzeniu korekt do funkcjonowania procesu. W przypadku gdy zakres zmian lub korekt procesu jest znaczący, STRAŻNIK PROCESU może podjąć decyzję o przekazaniu sprawy do BRO. W takim przypadku zostaje podjęta decyzja o konieczności zebrania danych dotyczących wskaźników sukcesu. Następnie cały proces zostaje poddany procesowi wdrożenia zmiany procesu biznesowego. System musi umożliwiać gromadzenie danych o osobach związanych z powyższym, uzasadnieniu podjętych działań, datach podjętych decyzji oraz musi umożliwiać upoważnionym osobom z BRO, właścicielowi procesu oraz STRAŻNIKOWI PROCESU, wyszukiwanie, filtrowanie danych związanych z danym procesem.</p>
02	Przegląd procesu	<p>System powinien w ramach monitoringu procesu, informować o niespełnieniu lub przekroczeniu zakładanych WSKAŹNIKÓW SUKCESU. W przypadku przebiegu procesu zgodnie z założonymi ramami, system sprawdza czy dla danego procesu w danym czasie nie został zaplanowany przegląd procesu. Przeglądu procesu dokonuje STRAŻNIK PROCESU na podstawie danych zebranych związanych ze WSKAŹNIKAMI SUKCESU. Po zakończeniu przeglądu zostaje podjęta decyzja o działaniu procesu – w sytuacji negatywnej oceny, proces oznaczony jest statusem wyjścia poza ramy i przekazany do dalszego rozpoznania problemu. W sytuacji pozytywnej oceny dla procesu zostaje określony następny termin przeglądu. System musi umożliwiać wprowadzenie stosownego raportu, uzasadnieniem podjętych działań, daty ponownego przeglądu, osoby wykonującej powyższe czynności. System musi umożliwiać upoważnionym osobom z BRO, właścicielowi procesu oraz STRAŻNIKOWI PROCESU, wyszukiwanie, filtrowanie danych i dokumentów związanych z przeglądami określonego procesu.</p>