



Meetup

#15
online

DIGITALIZÁCIÓ ÚJRATÖLTVE

Folyamattérképezés mint a digitalizáció előszobája

BÁRÁNY PÉTER

Budapest, 2021. szeptember 23.

V
T
M
S
Z

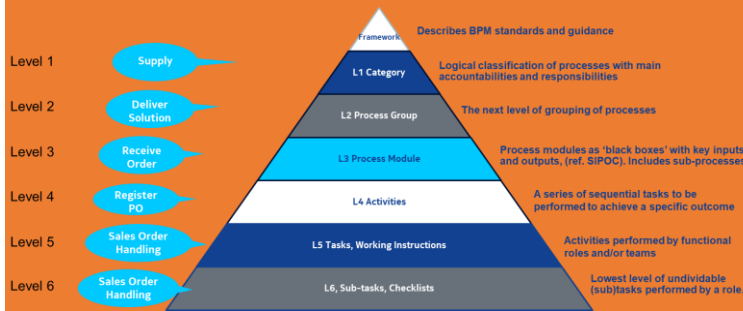
Process Reengineering

Process Design

Koncepció, framework (SCOR, eTOM, ITIL)

L3, L4, L5 & L6 folyamatlépések

Jóváhagyási mátrix, OLA/SLA, értesítés és riasztás, eskalációs szintek



VSM

Részletes képet ad az E2E folyamat érték-növelő és nem-értékteremtő lépéseiről, tevékenységeiről

Fókuszban a hatékonytalanságok, „fájdalompontok”, ciklusidők, pazarlások és veszteségek

As-Is és To-Be folyamat térképek

Gembán elérhető adatokkal dolgozik

Automatizálási és digitalizálási területek is kinyerhetőek belőle

GSD Mapping

A lean transzformáció/bevezetés agilis megközelítése

Fókuszban a granularitás, a digitalizáció és az automatizálás

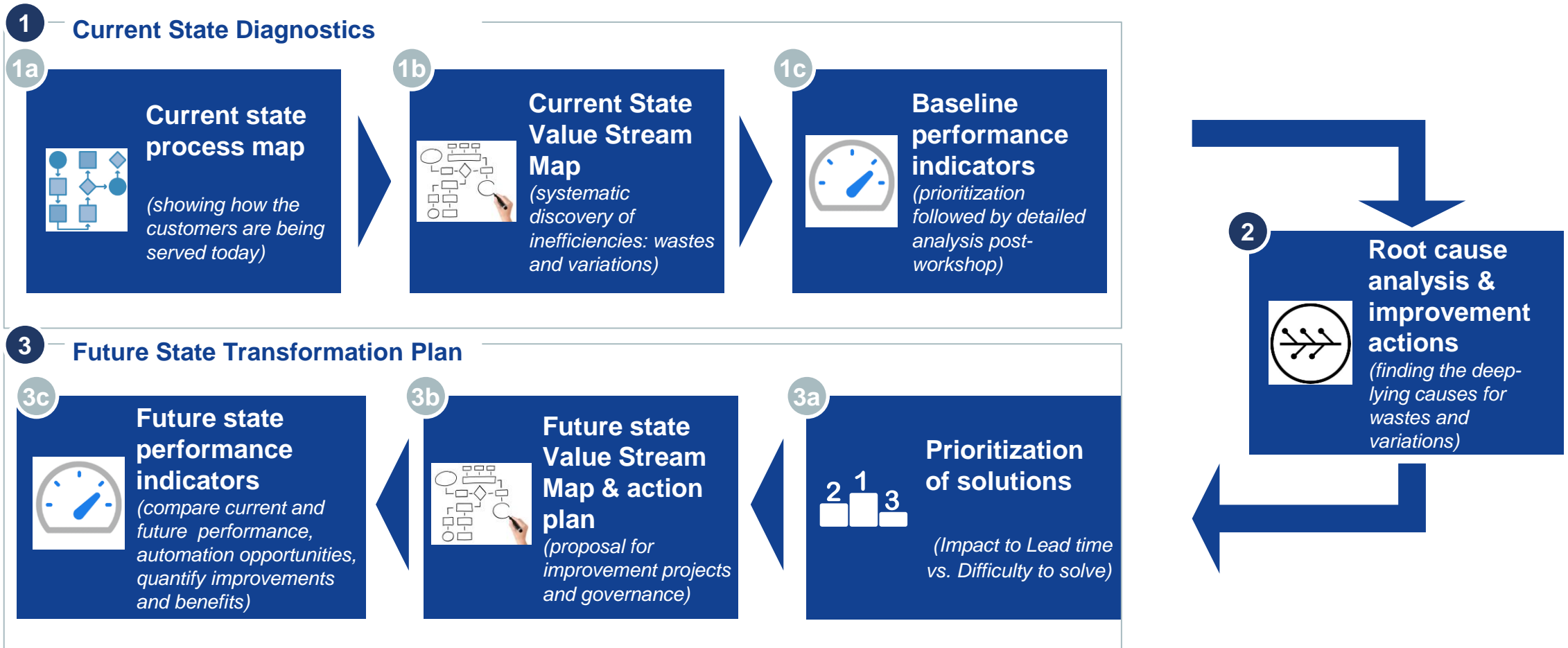
Nem csak E2E folyamatra alkalmazható

Figyelembe veszi a kiszervezést, képesítéseket, bérkategóriákat is

Az összegyűjtött adatok alkalmasak produktivitási benchmarkokra is

Értékáram-térkép (Value Stream Map)

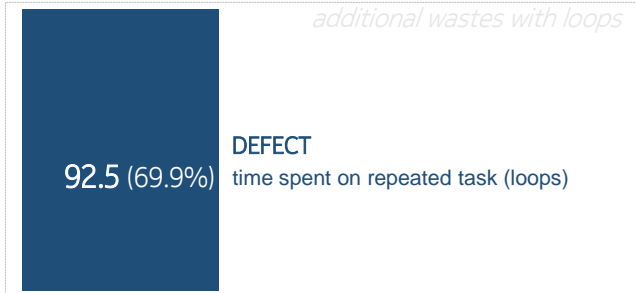
1: Jelen helyzet felmérése és megértése 2: Elemzés és fejlesztési javaslatok 3: Jövőre vonatkozó transzformációs terv



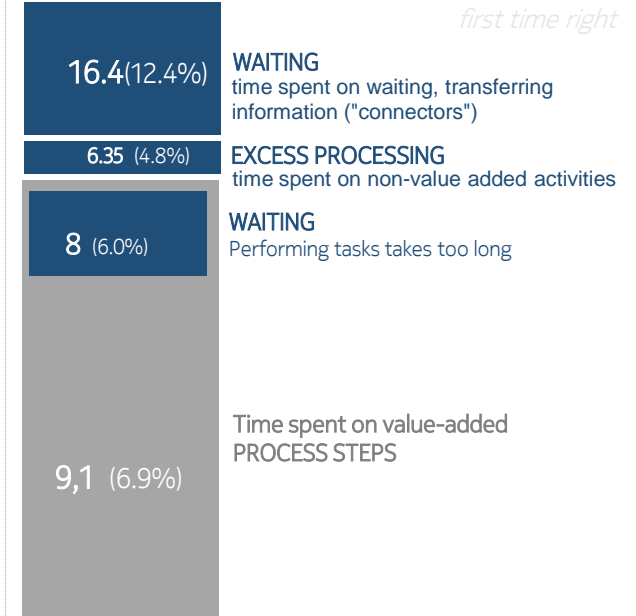
Value Stream Mapping – példafolyamat

Typical Lead Time (LT) elements (working hours) “As-is”

additional wastes with loops

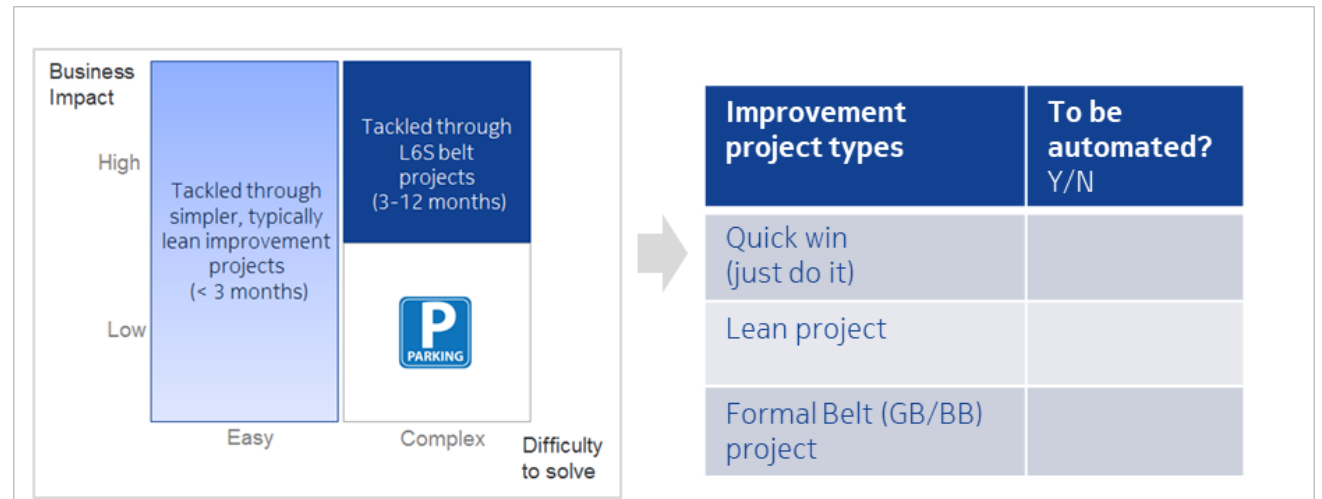
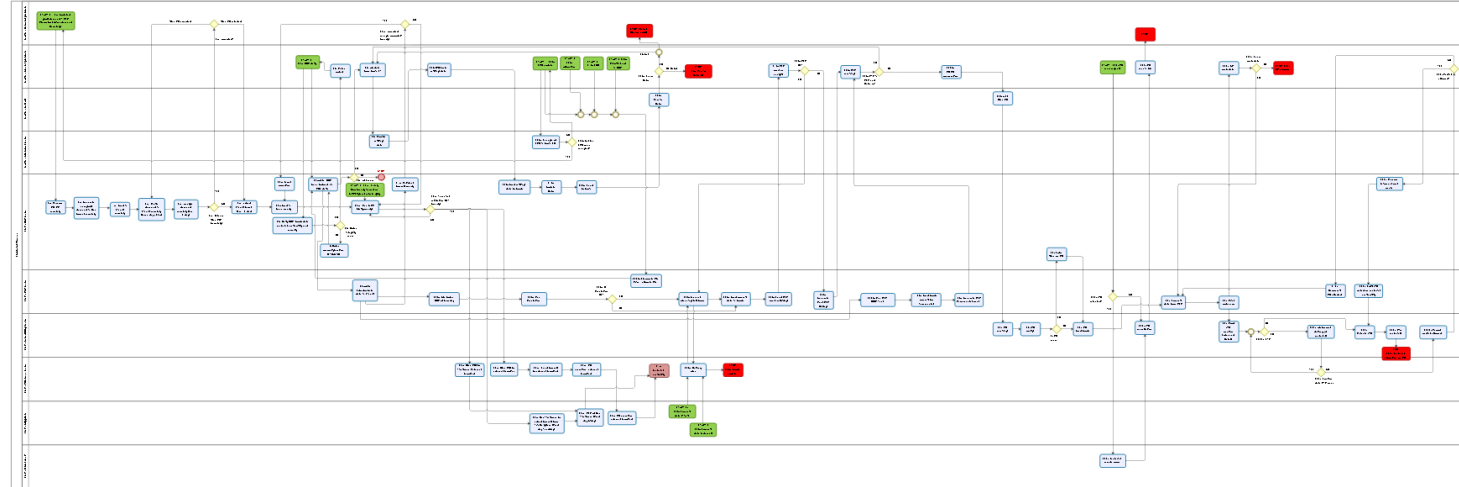
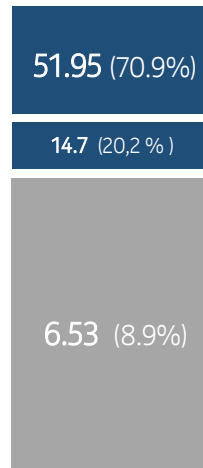


first time right

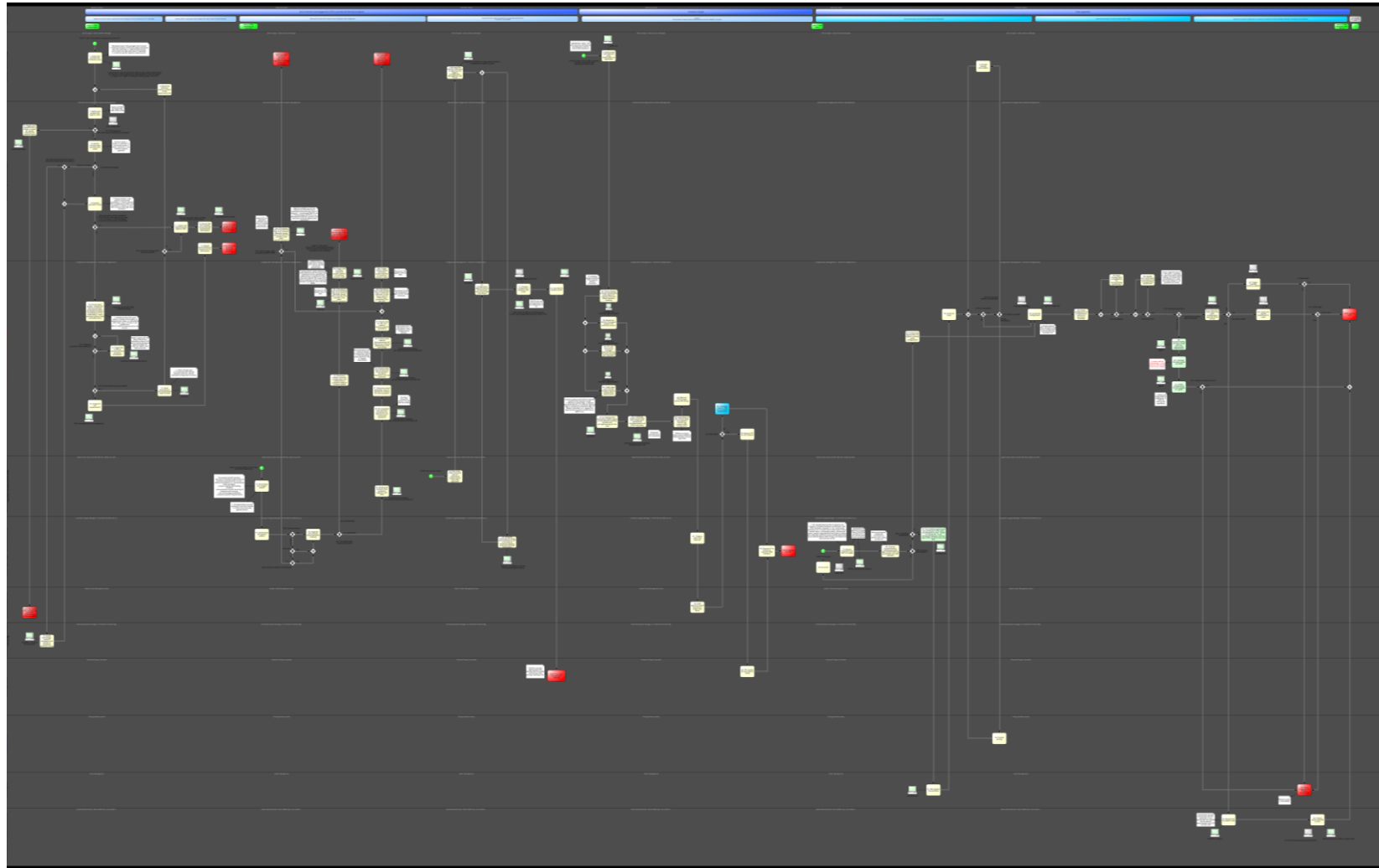


- 59 days

“To be”



Value Stream Mapping – komplex folyamat diagramja



Global Service Design – példafolyamat

Excel Based Mapping status

Complete

Mapping overview

1. L4 Activities mapped: 10
2. L6 Sub-tasks mapped: 178
3. Lead time calculation ongoing

Mapping outputs

- Effort per Sub-tasks (min)
- Definition of Automation Profile
- Cluster by Repeatability (repeatable / one-time)
- Resource seniority level
- Internal vs outsourced sub-tasks

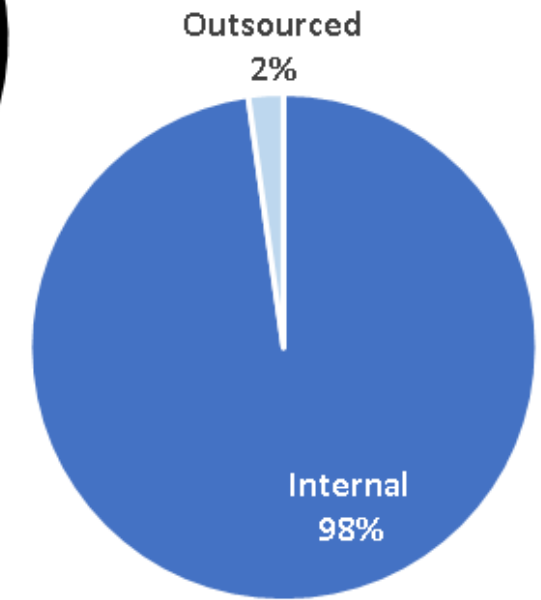
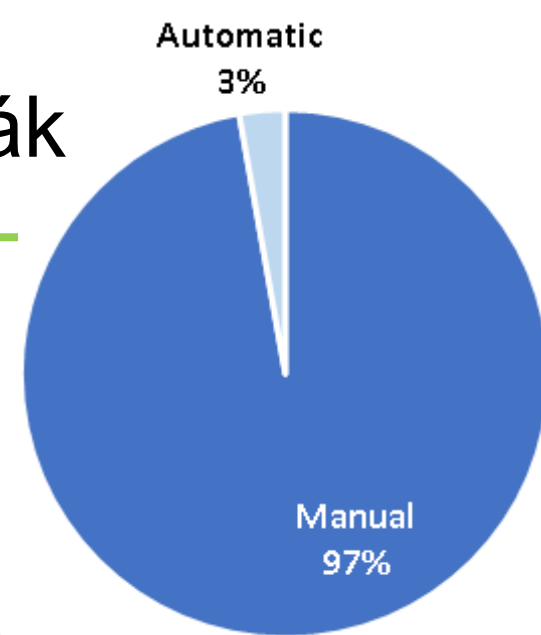
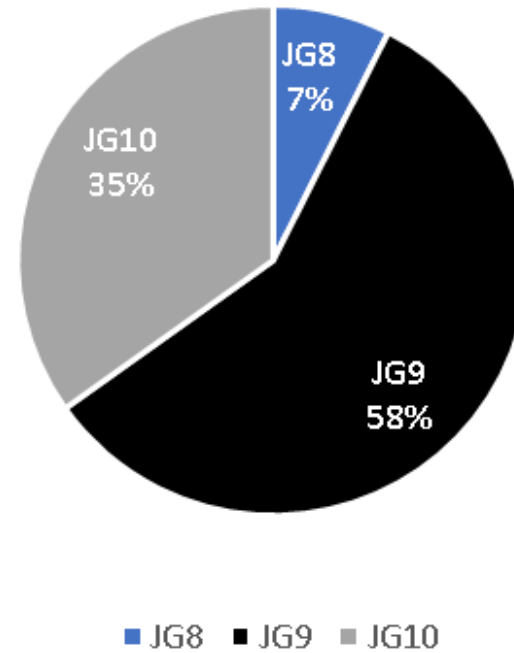
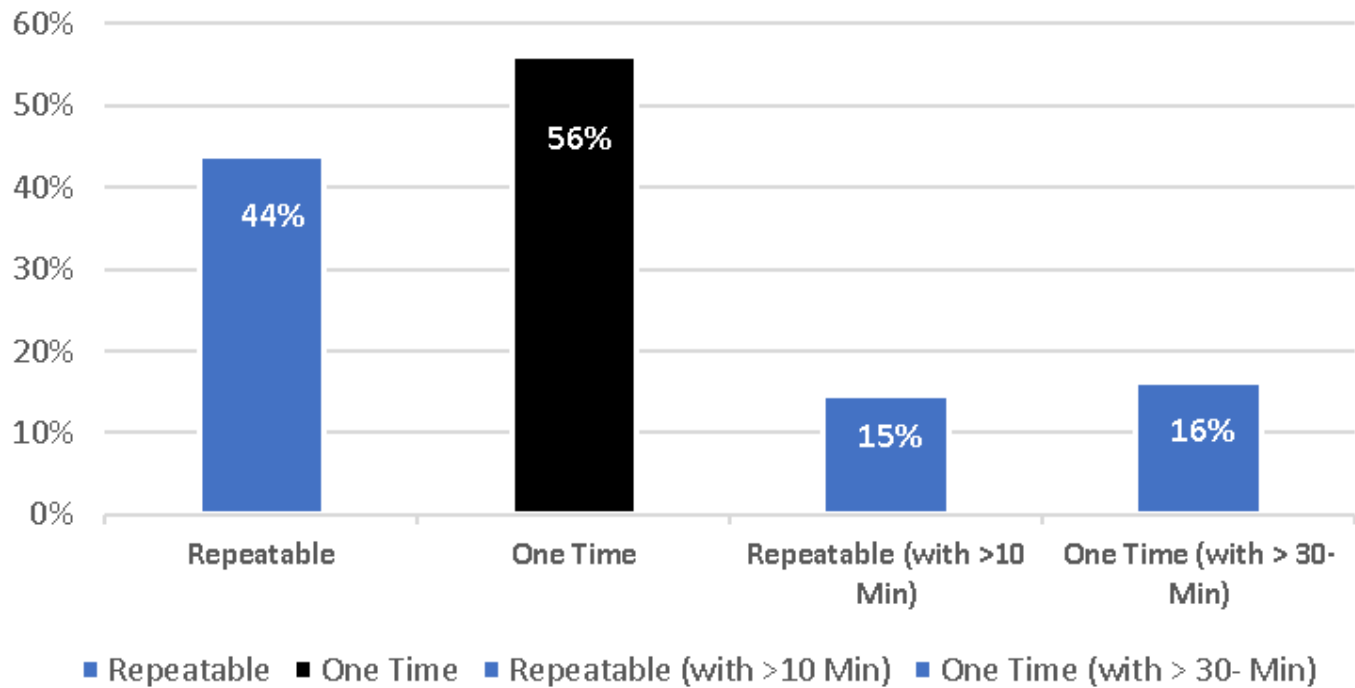
S.No	Process Category (L1)	Process Group (L2)	Process Module (L3)	Activities (L4)	Tasks (L5)	Sub-Tasks (L6)	Efforts	Automation Profile	Repeatable / One Time	Internal Resource	External Resource	Tool / System Used
1	Manage Enterprise Performance	F&C O2C	Manage Credit Limits	Monitor & Act regarding customer credit risk inpractice	Local CT Team receiving an information potentially impacting the credit worthiness of a customer, informs the respective CT Head or CTC	Checking report and inform CT Head and CTC	30	manual	Repeatable	JG10		
2	Manage Enterprise Performance	F&C O2C	Manage Credit Limits	Monitor & Act regarding customer credit risk inpractice	CTC analyses the information and conclude which of the actions to be taken	change of credit rating, change of credit limit, change of Accounting treatment, change of BDP, share info with further stakeholders in Nokia	60	manual	Repeatable	JG10		
3	Manage Enterprise Performance	F&C O2C	Manage Credit Limits	Establish, Manage, Renew Credit rating templates	CTC is monthly notified by SF & NOPS O2C CMO about credit rating per Customer	Check credit rating per customer/CT	10	manual	Repeatable	JG10		
4	Manage Enterprise Performance	F&C O2C	Manage Credit Limits	Establish, Manage, Renew Credit rating templates	Create and update CR for existing expired customer	check if customer is regional or Global and Act if its regional (2-5 Mil)	10	manual	Repeatable	JG10		
5	Manage Enterprise Performance	F&C O2C	Manage Credit Limits	Establish, Manage, Renew Credit rating templates	Create and update CR for existing expired customer	Do the financial analysis of the customer from internet and fill in and submit proper form to regional treasury and local CFO for approval	120	manual	Repeatable	JG10		
6	Manage Enterprise Performance	F&C O2C	Manage Credit Limits	Establish, Manage, Renew Credit rating templates	Create and update CR for existing expired customer	Approval of renewed credit rating - multiple approvers	15	manual	Repeatable	JG10		
7	Manage Enterprise Performance	F&C O2C	Manage Credit Limits	Establish, Manage, Renew Credit rating templates	Create and update CR for existing expired customer	Approved rating form sent to SF analyst to upload CR in CMD	5	manual	Repeatable	JG10		
8	Manage Enterprise Performance	F&C O2C	Manage Credit Limits	Establish, Manage, Renew Credit rating templates	Create and update CR for New customer	check if customer is regional or Global and Act. If its regional (0-5 Mil), if global (> 5mil)	10	manual	One time	JG8		

OUTCOME EXAMPLE



Global Service Design – eredmények, statisztikák

Manage Credit Limits - Automation Potential



Módszertani összehasonlítás és képességek

#	Jellemzők, funkciók	VSM	GSD
1	Jelen állapot: folyamatlépések és feladatok összegyűjtése, katalogizálása L4/L5	L4: igen L5: lehetséges	igen
2	Tevékenységek definíciója L5-nél mélyebben	elképzelhető, de időigényes	elemezhető ha rendelkezésre állnak
3	Feladat – stakeholder összerendelés	igen	igen
4	Szervezeten átívelő folyamatok megjelenítése	igen	nem
5	Feladatlépésekhez adatok rendelése (vesztességvadászat előkészítése)	igen	csak időadatok
6	Automatizáltság, digitalizáció fokának megjelenítése	igen	igen
7	Digitalizálási potenciál felismerése	nem automatikus	igen
8	Kiszervezettség, kiszervezhetőség elemzése	nem	igen
9	Pazarlások azonosítása és elemzése	igen	nem
10	Fájdalompontok, hatékonysági deficitek, változékonyságok elemezhetősége (RCA)	igen	nem
12	Automatizálási potenciál kalkuláció	nem	igen (de nem megbízható)
13	Fejlesztési javaslat fókusza	pazarlások és veszteségek megszüntetése	automatizálási és kiszervezési lehetőségek
14	Teljesítmény benchmark alkalmasság	nem	megfelelő front-end alkalmazással
15	Jövő állapotot felvázol (voltaképpen a GSD-nek itt kellene kezdődnie)	igen	nem
16	Transzformációs tervet tartalmaz	igen (a hatékonysági defíciten keresztül)	igen (az automatizálási/digitalizációs potenciálon keresztül)
17	Pénzügyi előnyök számszerűsíthetők	igen	igen

Szinergiák

