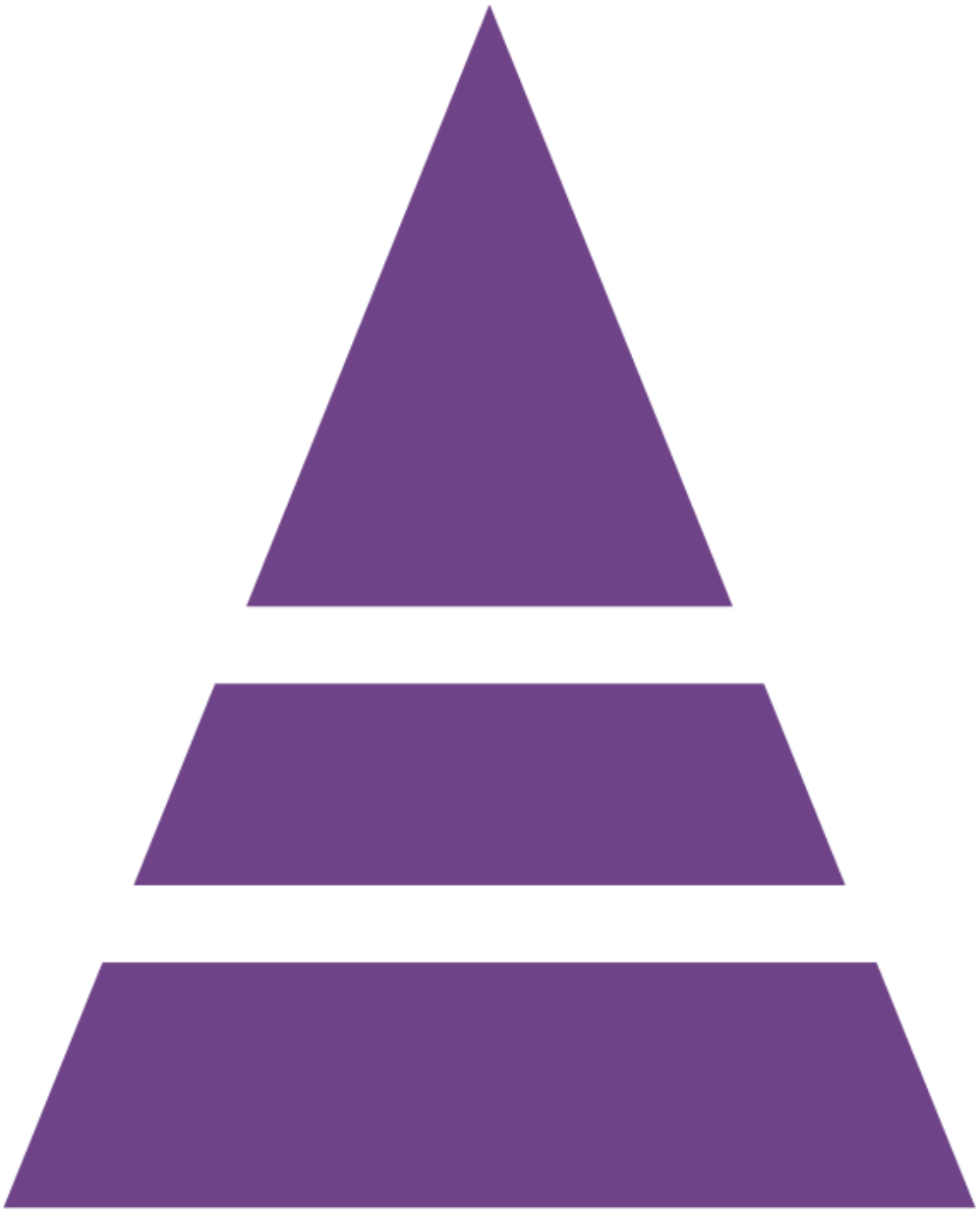
İş Süreci Bildirisi!

Roger Burlton, P.Eng, CMC tarafından düzenlenmiştir.



© Telif Hakkı BPTrends, LLC - Düzenleyen: Roger Burlton - Bu belgenin çoğaltılmasına ve paylaşılmasına aşağıdaki koşullar altında izin verilmektedir: (a) Telif hakkı ve bu izin bildirimi açıkça belirtilmelidir. (b) Eserin sahibi açıkça BPTrends, LLC olarak belirtilmelidir. (c) Başlık, içerik, telif hakkı ve izin bildirimi de dahil olmak üzere bu belgenin hiçbir bölümü hiçbir şekilde değiştirilmemeli, kısaltılmamalı veya uzatılmamalıdır. Bu belgenin tamamının veya bir kısmının ticari amaçlı kullanımı kesinlikle yasaktır.

Neden İş Süreci Bildirisi

- Bildiri Tanımı: Niyetlerin, motivasyonların veya görüşlerin kamuya açık bir beyanıdır - politika veya niyetin kamuya açık bir açıklamasıdır.
- İş Süreci Bildirisi, Einstein'ın "Her şey mümkün olabildiğince basitleştirilmelidir, ancak daha fazla basitleştirilmemelidir" gözleminden ilham almıştır."
- İş Süreci kavramları ve terminolojisi konusunda çok fazla kavram karmaşası bulunmaktadır.
- İş Süreci temel kavramlarıyla ilgili güncel standartlar bulunmamaktadır.
- İş Sürecine yaklaşımlar, kolay anlaşılmasını ve benimsenmesini engelleyecek kadar karmaşık hale gelmiştir.
- İş Süreci stratejisi, mimarisi, analizi ve tasarımının uygulamasında yapılan hatalar, İş Süreci kavramları ve uygulamalarının yanlış anlaşılmasından kaynaklanmaktadır.
- Profesyonel, disiplinli, entegre ve tekrarlanabilir İş Süreci uygulamalarına ihtiyaç vardır.
- İş Süreçlerinin, ortak bir zeminde anlaşılabilecek, paylaşılabilecek ve yeniden kullanılabilecek kurumsal varlıklar olarak yönetilmesine ihtiyaç bulunmaktadır.
- Sağlam bir anlambilimsel temele ve ilkelere dayalı bir yapı olmadan, faydalı bir İş Süreci bilgi birikimi oluşturulamaz.

Terimlerin Kullanımı

Genel Notlar

İş Süreci, gelişmekte olan bir alan olduğundan dolayı ilgili terimlerin mevcut sözlük tanımlarının çoğu İş Süreci bağlamını yeterince yansıtamamaktadır. Bu nedenle, İş Süreci alanında yaygın kullanıma dayalı olarak terimlerin en pratik ve ilgili tanımları kullanılmıştır.

İş Süreci Bildirisinin ilkeleri iki şekilde ifade edilmektedir: (1) Tanım ifadesi veya (2) En iyi uygulamaları ve öğrenilen dersleri yansıtmak için "zorunlu" veya "önerilir" ifadelerini kullanan bir öneri ifadesi. İlke gruplamalarının ilk seviyesinde bir tanım ifadesi, ikinci seviyede ise öneriler kullanılmaktadır.

Bu Belgede Kullanılan Ana Terimlerin Tanımları.

- **Aktivite:** Yapılan şeyi ifade eder.

  'Aktivite' terimi herhangi bir süreci temsil etmek için kullanılmaktadır. Bu terim, İş Süreci Bildirisinde herhangi bir hiyerarşik seviyeyi ima etmez.
- **Varlık:** Değeri olan somut veya soyut bir öğeyi ifade eder.
- **İş Olayı:** Bir eylem veya karar olayı, önceden belirlenmiş bir zamanda gerçekleşen zamansal bir olay veya önceden tanımlanmış bir sınıra ulaşıldığını gözlemleyen koşullu bir olay da dahil olmak üzere, organizasyon için belirli bir zaman noktasında meydana gelen bir olaydır.
- **İşletme:** Mal, bilgi veya hizmet sağlama amacı taşıyan bir kuruluş veya kuruluşlar grubudur.
- **İş Süreci Modeli:** Bir İş Sürecinin veya İş Süreçleri kümesinin, unsurları, birbirleriyle olan ilişkileri ve faaliyet gösterdikleri ortamla tanımlanan temel soyut yapısı ve organizasyonudur.

  NOT: İş modelinin bireysel bileşenleri, İş Süreci Modelini oluşturmaz.
- **Kabiliyet:** Bir organizasyonun veya İş Sürecinin istenen bir sonucu elde etme yeteneğidir.
- **Müşteri:** Bir organizasyondan veya İş Süreçlerinden birinden doğrudan ürün, bilgi veya hizmet alan paydaşı ifade eder.
- **Organizasyon:** Ortak hedefleri takip eden, kendi performansını kontrol eden ve çevresinden ayıran bir sınıra sahip bir varlık veya kişi grubudur. İş Süreci Bildirisi amaçları doğrultusunda, organizasyon tanımı, İş Sürecine katılan tüm tanımlanmış organizasyonları içermektedir.
- **Sonuç:** İş sürecinin ürettiği değerdir.
- **İlke:** Kapsamlı ve temel bir yasa, doktrin veya varsayımdır.
- **Kaynak:** Bir İş Sürecinin çalışmasını desteklemede yer alan bir kişi, organizasyon birimi, tesis, ekipman veya teknolojiyi ifade eder.
- **Netice:** bknz. Sonuç.
- **Paydaş:** Bir organizasyonun İş Sürecindeki bir veya daha fazla aktivitesini etkileyen veya bunlardan etkilenebilecek bir kişi, grup, organizasyon veya üçüncü tarafları ifade eder.
- **İş:** Bir sonuç üretmek için gereken fiziksel, zihinsel veya otomatik çabadır.

İş Süreci Bildirisi İçin İzlenen Yönergeler

Bu bir İş Süreci Bildirisidir. Bir İş Süreci Yönetimi Metodolojisi değildir.

Aşağıdakileri içermelidir:

- İş Süreciyle ilgili konulara sıkı bir şekilde odaklanmalıdır.
- Herhangi bir İş Süreci Yönetimi metodolojisine uygulanabilir olmalıdır.
- Belirli bir İş Süreci Yönetimi metodolojisiyle sınırlı olmamalı veya ondan türetilmemelidir.
- Net, iyi tanımlanmış terimler ve açıklamalar kullanmalıdır.
- Jargon ve abartılardan arındırılmış olmalıdır.
- Kısa ve öz olmalı, kavramları tanımlanabilecek en temel ilkeye indirgemelidir.
- Sağlam temellere ve pratik deneyimlere dayanmalıdır.
- Her ilkenin yalnızca tek bir kavramı kapsamasını sağlamalıdır.
- Bağlamından bağımsız şekilde tek başına bir ilke olarak geçerli olmalı ve aynı zamanda ortaya konan diğer tüm ilkeler bağlamında da geçerli olmalıdır.
- "Verimli", "tutarlı" ve "güvenilir" gibi ilkeyi gereksiz yere kısıtlayan sıfat veya zarflar içermemelidir. Bu terimler, ilkenin belirli bir değerlendirmesini ima edebilir lakin ilkeyi tanımlamamaktadır. Bir İş Süreci kötü performans gösterebilir ancak yine de bir İş Süreci olarak tanımlanır.
- Eyleme geçirilebilir bir şekilde ifade edilmelidir.
- Uyumluluğun kolayca değerlendirilmesine olanak sağlayacak bir şekilde ifade edilmelidir.

İş Süreci Bildirisi Kapsamı

Kapsam dahilindeki konular:

- İş süreçleriyle ilgili ilkeler ve tanımlar.
- İş süreçlerinin iş motivasyonu.
- İş süreçlerinin ne olduğu ve ne olmadığı.
- İş süreçlerinin diğer ilgili konu alanlarıyla ilişkisi.

Kapsam haricindeki konular:

- Özel iş süreci modelleme gösterimleri.
- Özel iş süreci metodolojileri ve teknikleri.
- İş süreci modellemesine veya yürütülmesine özel teknolojiler.
- İş süreçlerinin yönetimi ve yönetişimi için belirli organizasyonel roller ve sorumluluklar.
- İş süreçleriyle etkileşimde bulunan veya ilişkili olan konuların dışında kalan diğer konu alanlarıyla ilgili ilkeler.

İlkeler

İş Sürecinin Çalışma Tanımı:

Bir organizasyonun İş Süreçleri, müşterileri ve diğer paydaşları için değer yaratan sonuçlar oluşturması amacıyla ilgili tüm kaynaklar tarafından gerçekleştirilen işi açıkça tanımlar.

- **İş hakkında:** Bir İş Süreci, bir organizasyonun işini tanımlar:
  - Bir İş Sürecinde gerçekleştirilen iş, fiziksel veya bilgisel girdileri sonuçlara dönüştürür.
  - Bir İş Süreci, her birinin kendi aktivite kümesine sahip olabileceği bir dizi aktiviteden oluşur.
  - Bir kuruluşun İş Süreçlerinin bütünü, o organizasyon tarafından üstlenilen tüm işleri tanımlar.
  - Bir İş Süreci, katı bir şekilde yapılandırılmış tekrarlayan işlerden veya yarı yapılandırılmış yüksek varyasyon içeren işlerden oluşabilir.

- **Değer yaratımı hakkında:** Bir İş Süreci, müşteriler ve İş Sürecinin diğer paydaşları için değer yaratır:
  - Bir İş Süreci, müşterilerin ve diğer paydaşların özel ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayan sonuçlar sunarak ölçülebilir değer yaratmalıdır.
  - Bir İş Süreci tarafından yaratılan değer, bir veya daha fazla performans göstergesiyle ölçülebilmelidir.
  - Bir İş Süreci içindeki her aktivitenin performans göstergeleri, parçası olduğu İş Sürecinin performans göstergelerinin izlerine uyumlu olmalıdır.
  - İş Sürecinin performansının etkinliğini değerlendirmek ve iyileştirme fırsatlarını yakalamak için İş Sürecinin aktif olduğu süre boyunca düzenli aralıklarla ölçülmesi gerekir.
  - İş Süreci performans göstergeleri, İş Sürecinin faaliyet gösterdiği tüm yerlerde ölçülebilir ve zaman bazlı karşılaştırılabilir olmalıdır.

- **Kaynaklar hakkında:** Bir İş Süreci, çeşitli organizasyon veya iş birimlerindeki kaynakların bir birlikteliği tarafından gerçekleştirilir.
  - Bir İş Süreci, işin beşeri yönlerini yürütebilecek insan kaynakları tarafından gerçekleştirilmelidir.
  - Bir İş Süreci, işin teknolojik yönlerini yürütebilecek bilgi teknolojisi kaynakları tarafından gerçekleştirilmelidir.
  - Bir İş Süreci, işin fiziksel yönlerini destekleyen ekipman kaynaklarına sahip tesislerde gerçekleştirilmelidir.
  - Bir İş Sürecinin gerçekleştirilmesinde istihdam edilen tüm insan kaynakları, işin optimum performansını elde etmek için gerekli pratik bilgiye erişebilmelidir.
  - Bir iş sürecinin yürütülmesinde kullanılan tüm kaynakların rolleri ve sorumlulukları açıkça tanımlanmalıdır.

- **Bağlam hakkında:** Bir İş Süreci, tanımlanmış bir iş bağlamı içinde var olur.
  - Bir İş Süreci, açıkça sınırlandırılmış bir organizasyon veya organizasyonlar grubu içinde tanımlanmalıdır.
  - Bir İş Süreci, organizasyon içindeki diğer İş Süreçlerinin yanı sıra dış müşterilere ve paydaşlara çıktı sağlar ve onlardan girdi alır.
  - Bir İş Süreci, bir veya daha fazla olay tarafından başlatılması tetiklendiğinde başlar.
  - Bir İş Süreci, amaçlanan sonuca ulaşıldığında veya amaçlanan sonucun elde edilmesinin sonlandırılması kararı alındığında sona erer.

- **Motivasyon hakkında:** İş Süreci hedefleri ve amaçları, işletmenin stratejik hedeflerini ve amaçlarını destekler.
  - Bir İş Süreci, işletmenin misyonu, vizyonu, amaçları ve performans hedefleri tarafından resmi veya gayri resmi olarak yönlendirilmelidir.
  - Bir İş Süreci, işletmenin ilkeleri ve değerleri tarafından yönlendirilmelidir.
  - Bir İş Süreci, iş kararlarını yönlendirmek için işletmenin politikalarını ve iş kurallarını kullanmalıdır.
  - İş sürecinin istenen sonuçlarla ilişkilendirilen tüm insan kaynakları, teşvik ve motivasyon ile güçlendirilmelidir.
  - Tüm iş süreçleri, faaliyet gösterdiği kurumun kültürü tarafından desteklenmelidir.

- **İsimler hakkında:** İdeal bir iş süreci adı, açık, net, anlaşılır ve tutarlı bir şekilde kullanılan bir ismi olmalıdır.
  - Bir iş sürecinin yalnızca tek bir adı olmalıdır.
  - Bir iş süreci adı, ilgili eylemi yansıtmalı ve edilgen olmamalıdır.
  - Bir iş süreci adı, iş sürecinin amaçlanan iş sonucunu açık ve net bir şekilde taşımalıdır.
  - Bir iş süreci adı, iç ve dış paydaşlar tarafından açık ve tutarlı bir şekilde anlaşılmalıdır.
  - Tüm iş süreçlerini ve aktivitelerini bütün ayrıştırma seviyelerinde tanımlamak için yalnızca tek bir ortak isimlendirme sözdizimi kullanılmalıdır.
  - Bir iş süreci adı, nerede gerçekleştirildiğini, kimin veya neyin kullanıldığını veya nasıl gerçekleştirildiğini anlatmamalıdır.

- **Modeller hakkında:** Bir İş Süreci modeli, birden fazla bakış açısı, gösterim ve şemaya olanak tanır.
  - Bir İş Süreci modeli, İş Sürecini ve çevresini tanımlamak için gereken tüm bilgileri içerir.
  - Bir İş Süreci şeması, belirli bir topluluğun ihtiyaç duyduğu İş Süreci modeline ilişkin bir bakış açısı sağlar.
  - Bir gösterim, İş Süreci modeline ilişkin belirli bir bakış açısını temsil etmek ve paylaşmak için kullanılan bir dizi yapıdır. Gösterim, İş Süreci modelinin kendisi değildir.
  - Modelin belirli yönleriyle etkileşimde bulunan veya bunları uygulayan kişiler, kendi amaçlarına uygun bir gösterimdeki bir şemayı görüntüleyebilmelidir.
  - Herhangi bir ayrıştırma düzeyindeki tüm İş Süreçleri ve bileşenlerinin aktiviteleri, ortak bir şablon kullanılarak tanımlanmalıdır.

- **Benzersizlik hakkında:** Bir İş Süreci, diğer kurumsal varlıkları kullanan benzersiz bir kurumsal varlıktır.
  - Organizasyonun diğer varlıkları, İş Süreçlerinden farklı özelliklere sahiptir.
  - İş olayları, bir İş Sürecini ve aktivitelerini başlatır veya sonlandırır.
  - Politikalar ve iş kuralları, bir İş Sürecinin sınırlarını çizer.
  - İnsan kaynakları, teknolojiler ve fiziksel varlıklar, İş Sürecinin yürütülmesini sağlar.
  - Bir organizasyonun birden fazla İş Süreci kümesi bulunmamalıdır. Organizasyondaki tüm süreç modelleri, tek bir İş Süreci kümesine entegre edilmelidir.

Teşekkürler

Bu İş Süreci Bildirisi, akademisyen, danışman ve iş süreci profesyoneli olarak çalışan arkadaşlarım ve meslektaşlarımla birlikte 20 yılı aşkın bir süredir İş Süreci danışmanı olarak edindiğim deneyimin bir sonucudur.

İş Süreci Yönetimi alanındaki hepimizin, İş Sürecinin temelleri konusunda ortak bir anlayışa sahip olacağına uzun zamandır inanıyorum. İş Süreci Bildirisi, yıllar boyunca bu belgenin birçok yinelemeli taslağını gözden geçiren ve katkıda bulunan birçok kişiyle paylaşılan gerçek bir emek ürünüdür. Sasha Aganova, Sally Bean, Paul Buhler, Colin Campbell, Tales Costa, Fred Cummins, Brian Dickinson, Sandra Foster, Paul Harmon, Louise Harris, Dagfinn Heigre, Dan Hlavac, Nancy Lee Hutchin, Leandro Jesus, Sandy Kemsley, Rich Levine, Andre Macieira, Artie Mahal, Peter Matthijssen, Ray McKenzie, Alexandre Magno V. Mello, Brenda Michelson, John Morris, Dr. Jurgen Pitschke, Craig Reid, Ron Ross, Brent Sabean, Alana Schock, Alec Sharp, Leon Stucki, Dennis Seiji Taquemori, James Taylor, John Tesmer, Roger Tregear, Andrew Warner, David Wright ve John Zachman'a özel teşekkürlerimi sunmak istiyorum.

Roger Burlton
BPTrends Danışma Kurulu Başkanı

Türkçe çeviriyle ilgili not: Okunabilir bir çeviri elde ederken orijinal metne de olabildiğince yakın kalmaya çalıştım. Çevirideki terimlerin farklı çevrelerdeki kullanımlarına ilişkin tutarsızlıklar bulunabilir. Daha sonraki olası sürümler için yorum ve önerileriniz memnuniyetle karşılanacaktır.

Y. Can Kar

İş Süreci Bildirisi'ne BPTrends.info adresinden ulaşabilirsiniz

İş Süreci Bildirisi birden fazla dil seçeneğiyle mevcuttur. Görüntülemek ve indirmek için QR kodunu tarayın veya www.bptrends.info/bpmanifesto adresini ziyaret edin.