



Innovation forum

Plovdiv, June 2016



Lufthansa Technik
Sofia

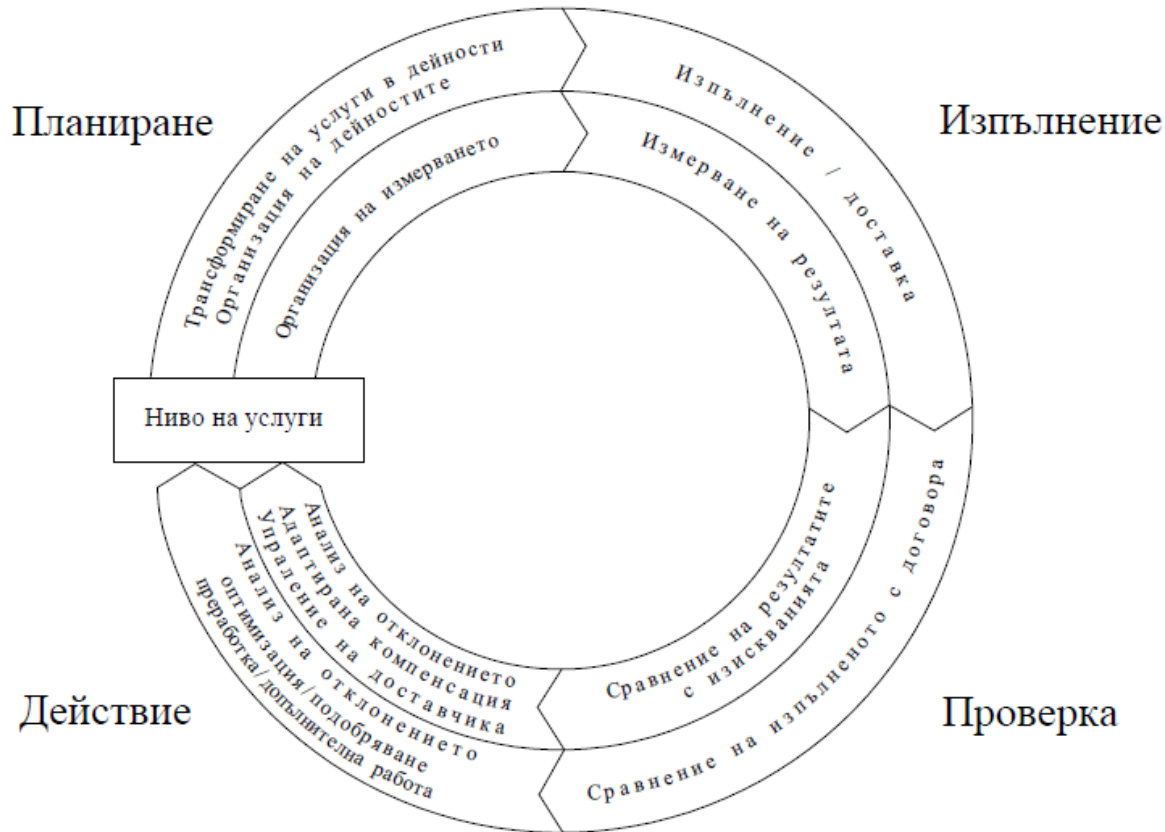
Оптимизация на процеси

Теми

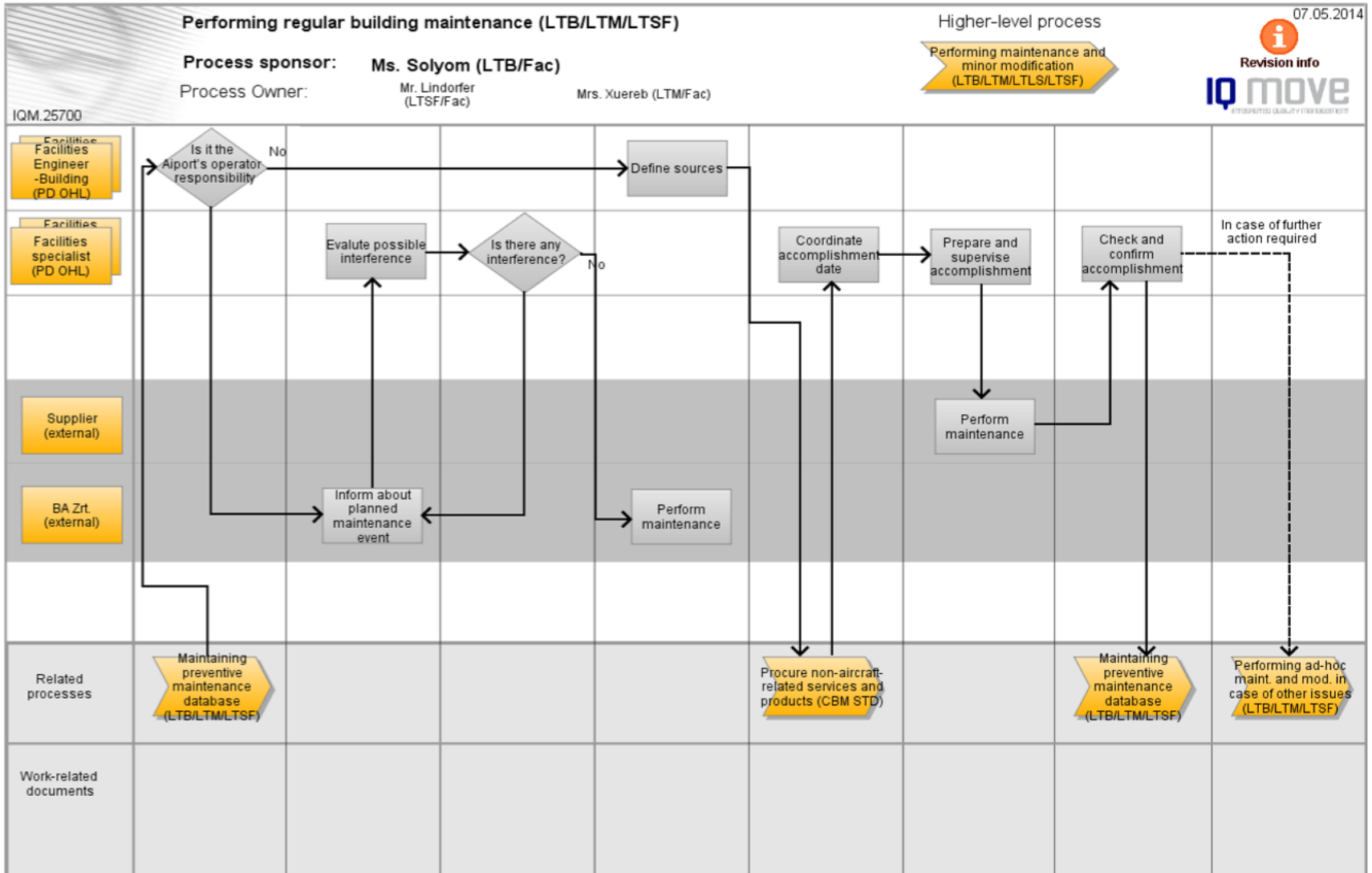
- EN 15221
- Какво е процес?
- Защо процесите са важни?
- Какво е подобряване или оптимизация на процесите?
- Каква е целта?
- Какви са инструментите?
- Общи
- Източници

Оптимизация на процеси

- Взаимовръзки между бизнес и фасилити процеси
- Планиране, Изпълнение, Проверка, Действие



Оптимизация на процеси



Оптимизация на процеси

■ Какво е процес? –

Поредица от действия, които предприемаме с цел постигане на резултат.

■ Защо процесите са важни?

- Процесите правят организациите конкурентноспособни.
 - По-лесна оценка на силби и слаби страни
 - По-лесна адаптация към промени
- Процесите правят растежа на организациите възможен
 - Нови продукти и услуги
 - Намаляване на непродуктивното време при обучения
 - Необходимостта от кадри
- Процесите увеличават печалбите
 - Идентифицират се дублиращи се действия
 - Или такива отнемащи по-дълго от възможното и необходимото

Оптимизация на процеси

- Какво е подобряване или оптимизация на процесите?
 - Систематизиран подход или метод за анализ

- Цели
 - Намалване на разходи/стойност
 - Ефективност
 - Ефикасност
 - Намаляване на време за реакция или доставка
 - Подобряване на качеството на продукт или услуга

Оптимизация на процеси

- Какви са инструментите
 - Картиране на процеса (Process mapping)

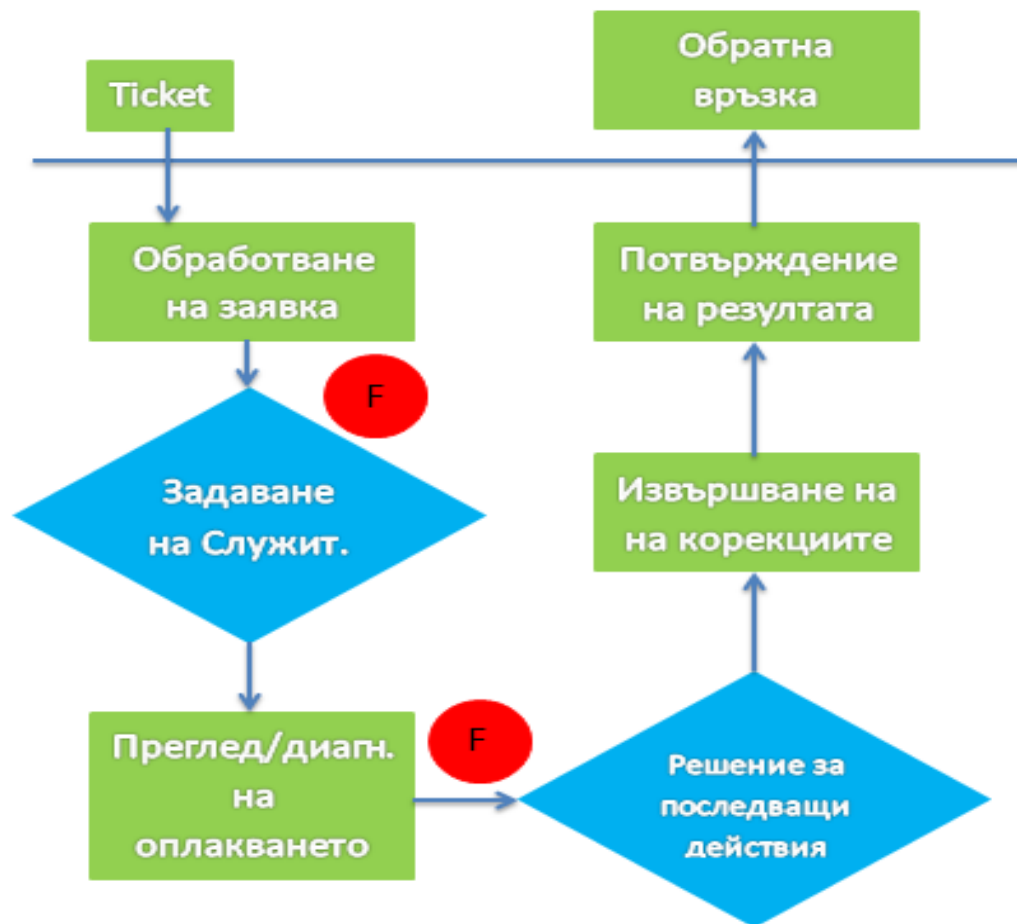


Оптимизация на процеси



Оптимизация на процеси

- Value stream mapping
- Service blueprinting

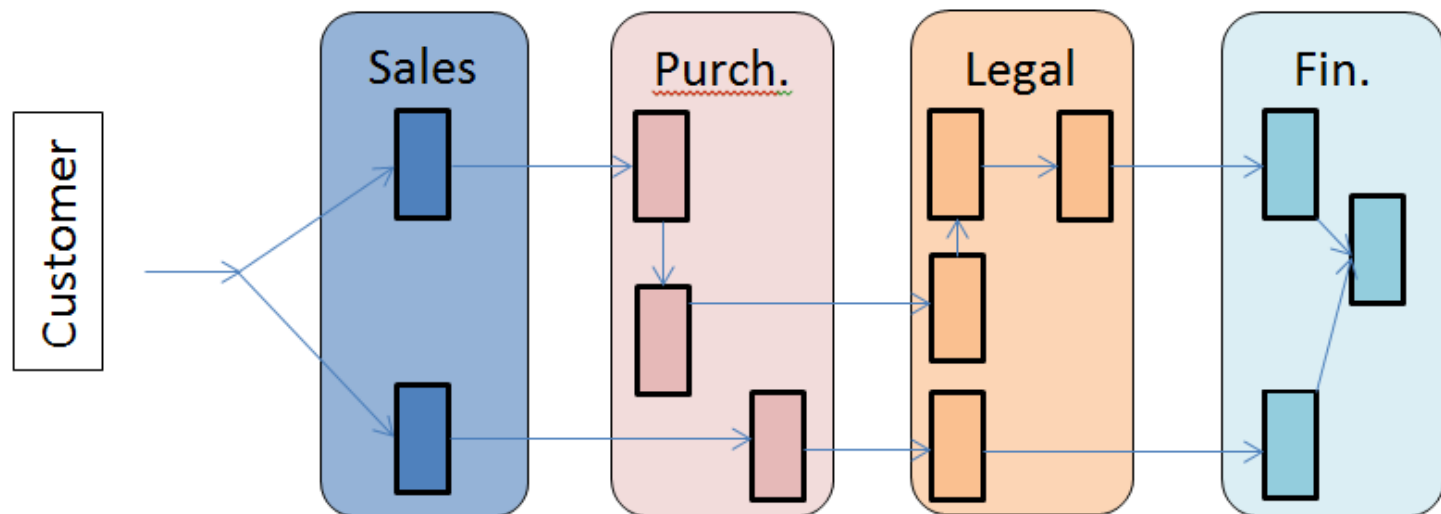


Оптимизация на процеси

- Пока- йоке (mistake proofing)
 - Компоненти се сглобяват само по един определен начин
 - Колата Ви не пали, ако не сте сложили на неутрална и не сте антиснагли педала на съединителя
 - При отваряне на капака на съдомиялна машина тя спира работа
 - Еърбега на автомобила е активиран само ако на седалката има някого.

Оптимизация на процеси

- Business process analysis или BPA
 - Големи и тежки процеси въвличащи множество функции на една организация
 - Фокусът е върху предаване на информация от един отдел на друг, което в множество случаи е незадоволително.
 - Как функционира самият процес, а не как се справя отделния човек



Оптимизация на процеси

- Re-engineering
- Общи
 - Lean systems
 - Six Sigma
 - Total Quality Management или TQM

Оптимизация на процеси

■ Источници

- БДС EN 15221-1:2006 Част 1-Термини и определения
- БДС EN 15221-1:2011 Част 3: Указание за постигане на качество при управление на сградния фонд
- (N/A), Cambridge dictionaries online, Meaning of „process“ in English Dictionary
- Bayron J. Finch (2008), *Operations now-third edition: supply chain profitability and performance*, New York, NY10020: McGraw Hill/Irwin
- Bruce Hawkins, Tomothy C. Kister (Feb. 2006), *Maintenance Planning and Scheduling: Streamline Your Organization for a Lean Environment*, Elsevier Science & Technology Books

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.
Thank you for your attention.**

Copyright © 2013 Lufthansa Technik AG. All rights reserved.

The information contained in this presentation is proprietary to Lufthansa Technik AG and is disclosed in confidence. The presentation and the information contained herein shall be kept strictly confidential and shall not be used, disclosed to others or reproduced without the express written consent of Lufthansa Technik AG. Nothing contained in this publication shall constitute any warranty, guarantee or liability for Lufthansa Technik AG, its subsidiaries and affiliates but is for information purposes only. Accordingly, Lufthansa Technik AG its subsidiaries and affiliates neither expressly nor conclusively accept responsibility or liability for the actuality, accuracy and completeness of the statements and information contained in this publication.



Lufthansa Technik
Sofia