



Süreç Dokümantasyonu Eğitimi

Diler Aslan

PAÜ Kalite Koordinatörü

Kalite Komisyonu Üyesi

PAÜ Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme (KAVDEM) Uygulama ve
Araştırma Merkezi

Müdürü

Tıp Fakültesi Öğretim Üyesi



“En iyi süreç tanımlamayı ve dokümantasyonunu işi yapan oluşturur»



Program

Süreç Dokümantasyonu

Program:

14.00 - 14.30 Açılış

14.30 - 15.15 İş Süreci Akış Şeması Örneği

15.15 - 15.30 Ara ve İkrâm

15.30 - 16.30 Grup çalışmaları

16.30 - 17.00 Sorular



İçerik

- Gerçekleştirilenler
- Süreç yönetimi
- Süreç Dokümantasyonunun hazırlanması
- Süreç haritasının hazırlanmasında
 - SIPOC Diyagramı
 - CATWOE Analizi



Gruplar

- Eğitim-Öğretim Süreci
- Araştırma-Geliştirme Süreci
- Topluma Katkı Süreci
- Uluslararasılaşma Süreci



Gerçekleştirilenler

Pamukkale Üniversitesi Süreçleri ve sahipleri

Pamukkale Üniversitesi İnsan Kaynaklarının Süreç Sorumlulukları (Süreçlerin Yöneticileri) ve İşleyişlerde yer almaları açısından gruplandırılmaları							
Birimler	İnsan Kaynakları	Süreç Sahibi	Süreçler				
			Yönetim Süreçleri	Eğitim ve Öğretim Süreçleri	Araştırma ve Geliştirme Süreçleri	Topluma Hizmet Süreçleri	İdari ve Destek Süreçler
Rektörlük							
	Rektör	•	x	x	x	x	x
	Senato	•	x	x	x	x	
	Üniversite Yönetim Kurulu	•	x	x	x	x	
	Rektör Yardımcısı		x	x			
	Rektör Yardımcısı		x		x		
	Rektör Yardımcısı		x			x	
	Genel Sekreter	•					x
	Genel Sekreter Yardımcıları						x
	Daire Başkanları						x
	Şube Müdürleri						x
	Kurullar		x				
	Komisyonlar		x				
	Koordinatörlükler*		x	x	x	x	x
	Laboratuvarlar		x		x	x	

*Koordinatörler ana konularına göre Süreçlerin birisinde veya birkaç tanesinin işleyişinde yar alabilirler.

https://drive.google.com/file/d/1k9y_94WZEbBmPWFNhhvEWvCW5eSjWpR2p/view

Pamukkale Üniversitesi Süreçleri ve sahipleri (devamı)

Birimler	İnsan Kaynakları	Süreç Sahibi	Süreçler				
			Yönetim Süreçleri	Eğitim ve Öğretim Süreçleri	Araştırma ve Geliştirme Süreçleri	Topluma Hizmet Süreçleri	İdari ve Destek Süreçler
Akademik Birimler (Enstitü, Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, Konservatuvar)							
	Dekan, Müdür	•	x	x	x	x	x
	Akademik Kurul	•	x	x	x		
	Akademik Birim Kurulu	•	x	x	x		
	Akademik Birim Yönetim Kurulu	•	x	x	x		
	Dekan/Müdür Yardımcısı			x			
	Dekan/Müdür Yardımcısı				x		
	Birim Sekreteri	•					x
	Birim İdari Birimleri						x
	Kurul, Komisyon, Komite, Çalışma Grubu		x				
Akademik alt birimler (Bölüm, Program, Anabilim Dalı, Anasanat Dalı)							
	Başkan	•	x	x	x	x	x
	Akademik Altbirim Kurulu	•	x	x	x	x	*
	Başkan Yardımcısı			x			
	Başkan Yardımcısı				x		
	Akademik Altbirim Sekreteri	□					x
	Öğretim elemanları			x	x		
Akademik Birimler: UYGAR Merkezler (Araştırma-Geliştirme ve Uygulama, Sağlık, Spor, Eğitim)							
	Müdür	•	x		x	x	x
	Yönetim Kurulu	•	x		x	x	
	İdari Birimleri						x
	Öğretim elemanları			x	x	x	x



Pamukkale Üniversitesi Ana Süreçleri

1. Eğitim-Öğretim Süreci
2. Araştırma ve Geliştirme Süreci
3. Topluma Hizmet Süreci
4. Yönetim Süreci
5. İdari ve Destek Süreçler

<http://www.pau.edu.tr/pau/tr/kurumsal/ana-surecler>

Pamukkale Üniversitesi Süreçleri Mimarisi

Yönetim süreçleri

Vizyon ve değerler tanımlanır

Strateji ve Hedefler belirlenir

Disiplinlerin profili tanımlanır

Paydaşlarla takımlar oluşturulur

Kaynaklar sağlanır

Kaynaklar dağıtılır

Yönetişim oluşturulur

Değişim yönetilir

Eğitim ve Öğretim Süreci

İhtiyaçlar belirlenir

Program tasarlanır

Öğrenme deneyimleri paylaşılır

Öğrencilerin gelişmesi sağlanır

Programın sonlandığı kanıtlanır

Araştırma ve Geliştirme Süreci

Araştırma planı yaratılır

Araştırma fonu sağlanır

Program veya proje tasarlanır

Araştırma yapılır

Sonuçları yayılır

Topluma Hizmet Süreci

Fırsatlar belirlenir

Ortak ilgi alanları saptanır

İşbirliği modeli tanımlanır

Fırsatlar yapılandırılır

Paylaşılan yararlar garantilenir

Sanayi İşbirlikleri Süreci

Fırsatlar belirlenir

Ortak ilgi alanları saptanır

İşbirliği modeli tanımlanır

Fırsatlar yapılandırılır

Paylaşılan yararlar garantilenir

Uluslararasılaşma Süreci

Fırsatlar belirlenir

Ortak ilgi alanları saptanır

İşbirliği modeli tanımlanır

Fırsatlar yapılandırılır

Paylaşılan yararlar garantilenir

Destek süreçleri

Personel yönetimi

Öğrenci yönetimi

Paydaşların yönetimi

Kalite yönetimi

Tesislerin yönetimi

Bilişim sisteminin yapılandırılması

Bilgi yönetimi

Finansal kaynakların yönetimi

Şikayetlerin yönetimi

Mezunlarla bağlantıların yönetimi



Eğitim Materyalleri

- PETEK-KAVDEM UZÖP

Süreç

Girdileri çıktılara dönüştürmek için birbirleriyle ilişkilendirilen görev ve faaliyetler dizisidir.

Her aşamada bir veya daha fazla kaynak kullanılır.

Girdi/ler:

Kaynaklar:

- Çalışan enerjisi
- zaman
- altyapı
- makineler
- para

Çıktı/lar:

Süreç bileşenleri

Beş çekirdek bileşen

- Girdiler
- Çıktılar
- Kaynaklar
- Faaliyetler
- Kontroller

GirÇıkKayFaalKon

Süreç elemanları

İ nsan	(Girdi, Sahip, Aktör, Kaynak)
B ilgi	(Girdi, Koşul/Şart)
Y öntem	(Koşul, Standart, Mevzuat)
E kipman	(Girdi, Kaynak)
M ateryal	(Girdi, Kaynak)
Ç evre ve yerleşim	(Girdi, Kaynak, Koşul)
Ö lçme	(Kontrol, Faaliyet)
B ütçe	(Kaynak)

İBYEMÇÖB

Süreç elemanları/bileşenler tanımlar

- **Katılımcılar/İlgili taraflar** (sürecin başlangıcından sonuna kadar bir şekilde süreçte yer alanlar): İnsanlar, gruplar, birimler, veya bölümler
- **Süreç sahipleri:** Sürecin günlük operasyonundan sorumlular (çoğunlukla, süpervizör, bölüm başkanı ve üst yönetici)
- **Sponsor:** Üst düzeydeki birey (sürecin –insan kaynaklarını veya kapitali gibi- kaynakların sağlayan veya kaynakların sağlanmasından direkt etkili birey)
- **Sağlayıcılar (tedarikçiler):** sürece girdileri sağlayan bireyler, gruplar, temsilciler veya iç birimler, bölümler
- **Döngü süreleri:** Sürecin veya basamağın başından sonuna kadar geçen süre

Süreç elemanları/bileşenler tanımlar

- **Sistemler:** Makine, cihaz, otomasyonlar ve bilgisayarlar gibi insan olmayan tüm bileşenler
- **Girdiler:** İşlenmek üzere sürece giren materyaller, fikirler veya çalışma malzemeleri
- **Çıktılar:** Süreç veya basamakta üretilen ürün
- **Veri:** Süreçte üretilen bilgi veya veri
- **Müşteriler:** Sürecin çıktısından yararlanan birey, grup, veya bölüm. Müşteriler bazen iş arkadaşlarıdır.
- **Riskler:** Süreç için algılanan riskler (kayıplar, maliyet, potansiyel hata kaynakları, başarı engelleri, eğitim sorunları)
- **Alt süreçler:** Kompleks süreçler için



Etkileyen faktörler (Negatif)

Etkileyen faktörler (Pozitif)

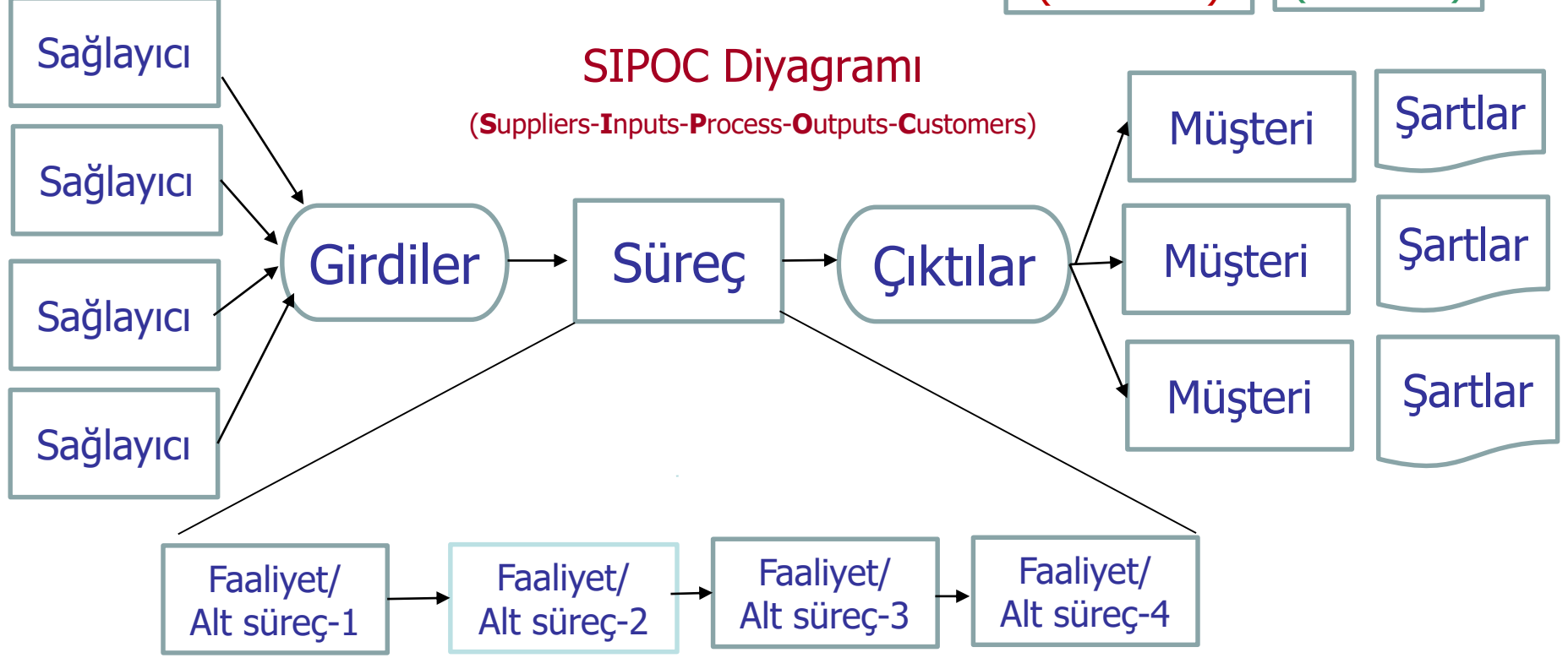
Risk yönetimi
Süreç gösterimi

Etkileyen faktörler (Tehditler)

Etkileyen faktörler (Fırsatlar)

SIPOC Diyagramı

(Suppliers-Inputs-Process-Outputs-Customers)

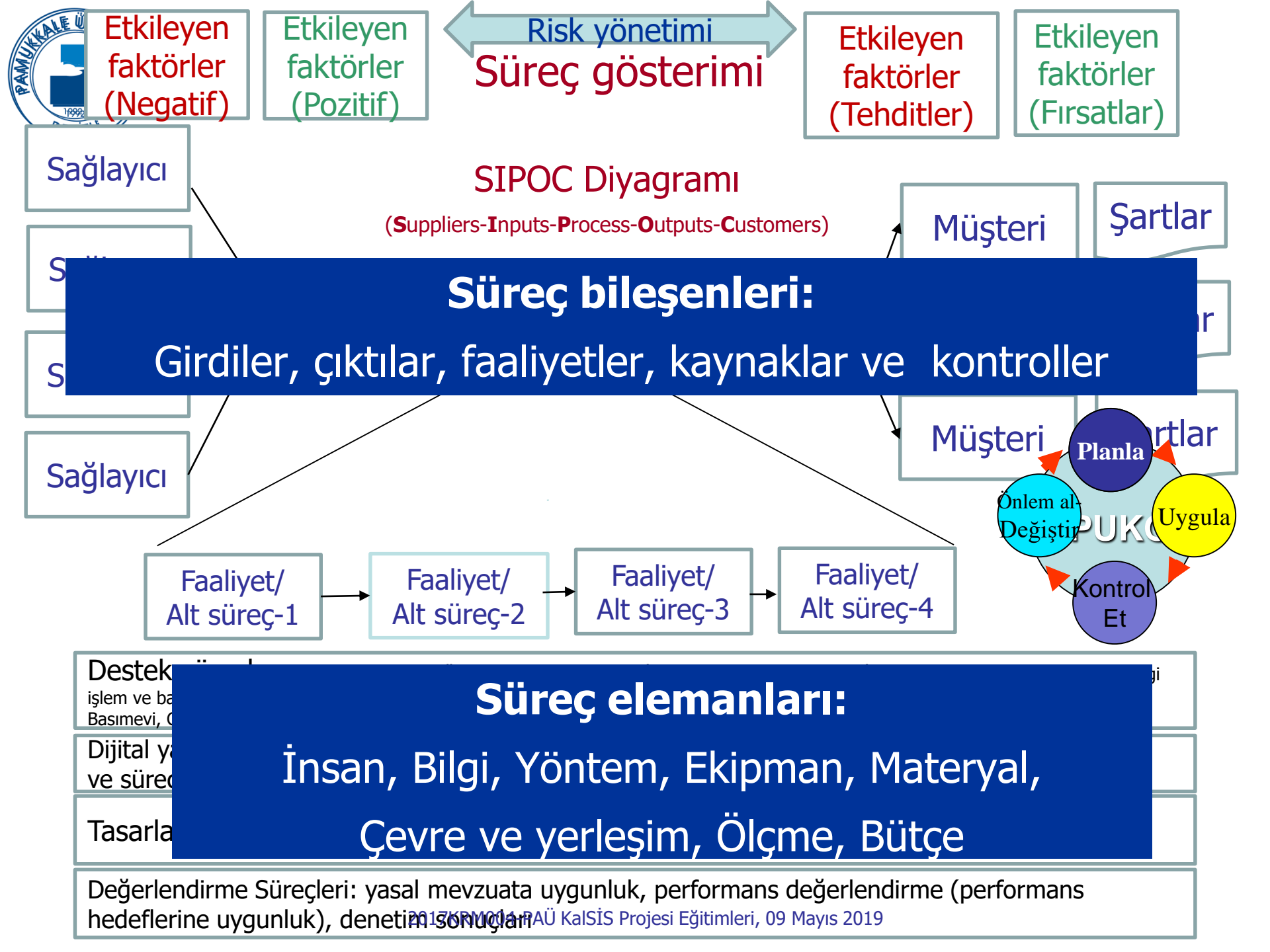


Destek süreçler: Personel işlemleri, Öğrenci işleri, Muhasebe, İç kontrol, Kalite geliştirme, İdari ve mali işler, Bilişim sistemi, Bilgi işlem ve bakım onarım, Kütüphane ve dokümantasyon, Sağlık, Kültür, Barınma ve Spor İşletmeleri, Döner Sermaye İşletmesi, Yayın ve Basımevi, Güvenlik Hizmetleri, Kalite Yönetimi, Temizlik işleri

Dijital yapının oluşturulması süreçleri: Bilişim teknolojisinin etkili kullanılması, Bilgi yönetim sistemi ve süreci, uzaktan öğrenme, vb.

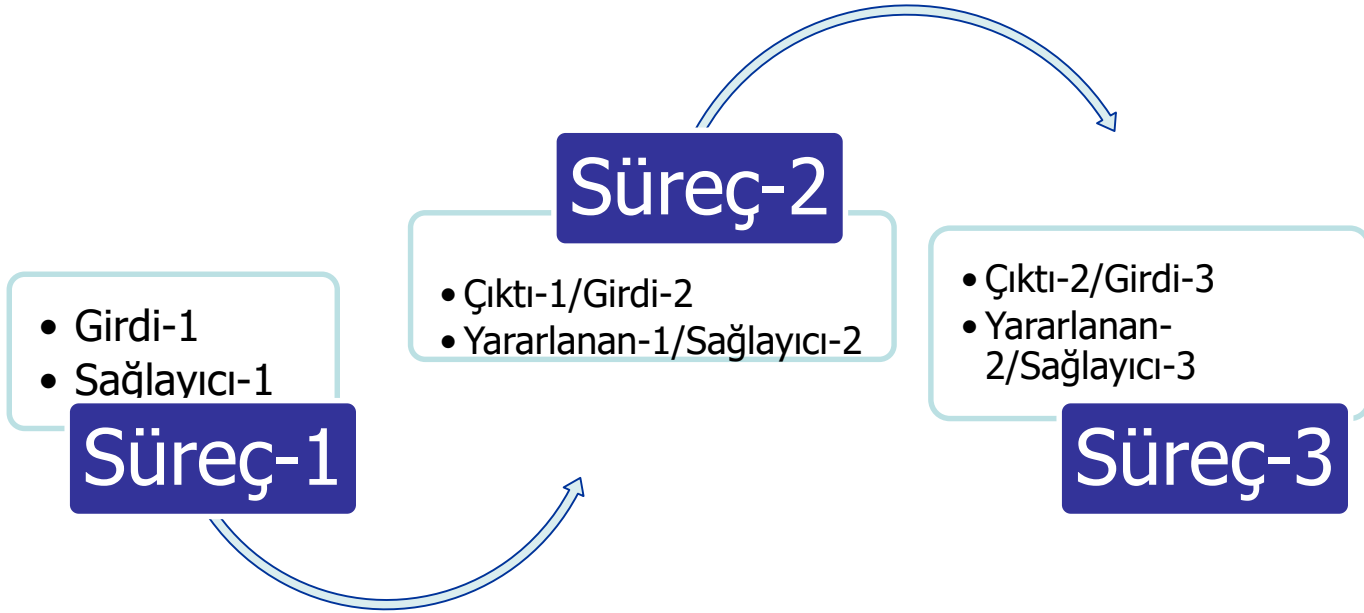
Tasarlama, planlama, gözden geçirme, iyileştirme süreçleri

Değerlendirme Süreçleri: yasal mevzuata uygunluk, performans değerlendirme (performans hedeflerine uygunluk), denetim sonuçları

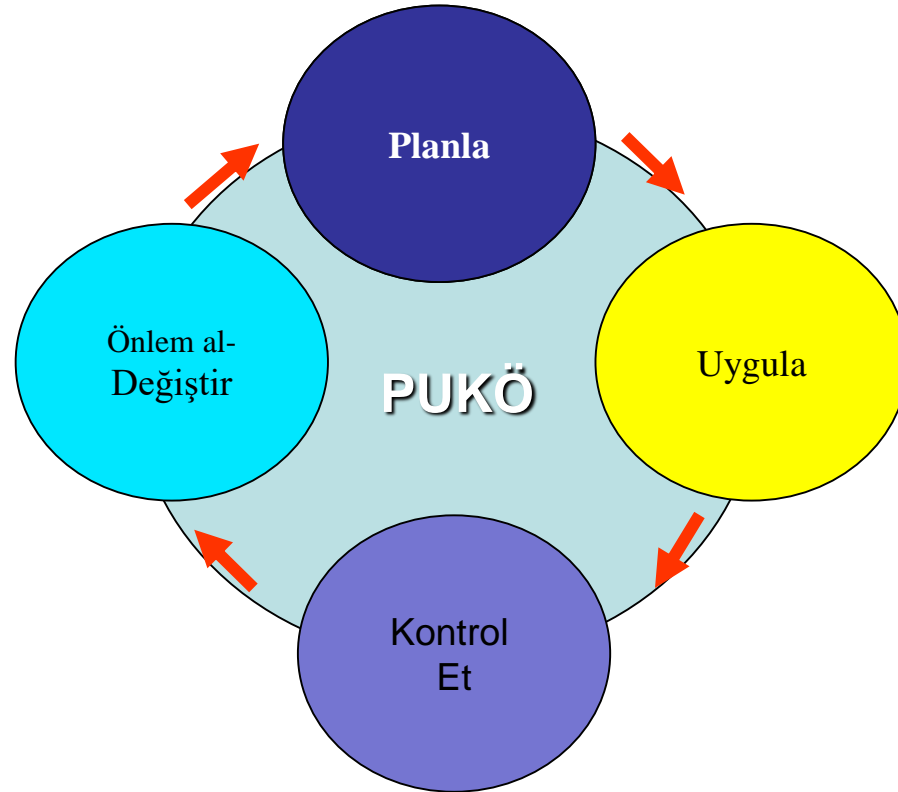


Süreç müşterileri (çıktılardan ve hizmetlerden yararlananlar)

- Her sürecin çıktısı ardışık sürecin girdisi olur
- Bir önceki sürecin çıktısından ve hizmetinden yararlanan sonraki sürecin sağlayıcıdır.



PUKÖ Döngüsü

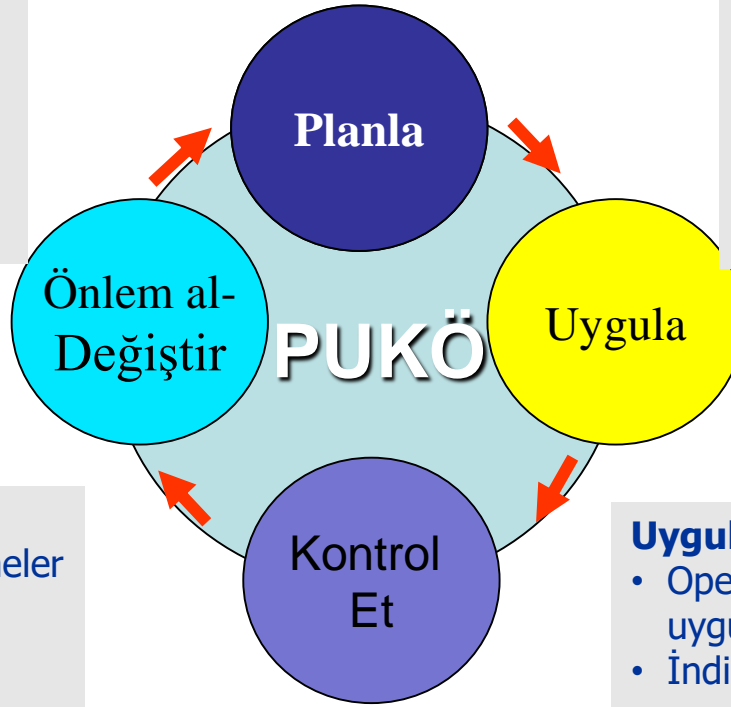


İyileştirme süreci

Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al

Önlem al veya değiştirme aşamasında:

- Sürekli iyileştirme için değişiklikler planlanır
- Önleyici faaliyetler
- Düzeltici faaliyetler planlanır



Planlamada:

- Politika belirlenir
- Hedefler tanımlanır
- Riskler belirlenir
- Risk temelli kalite planlanır
- Kaynaklar sağlanır

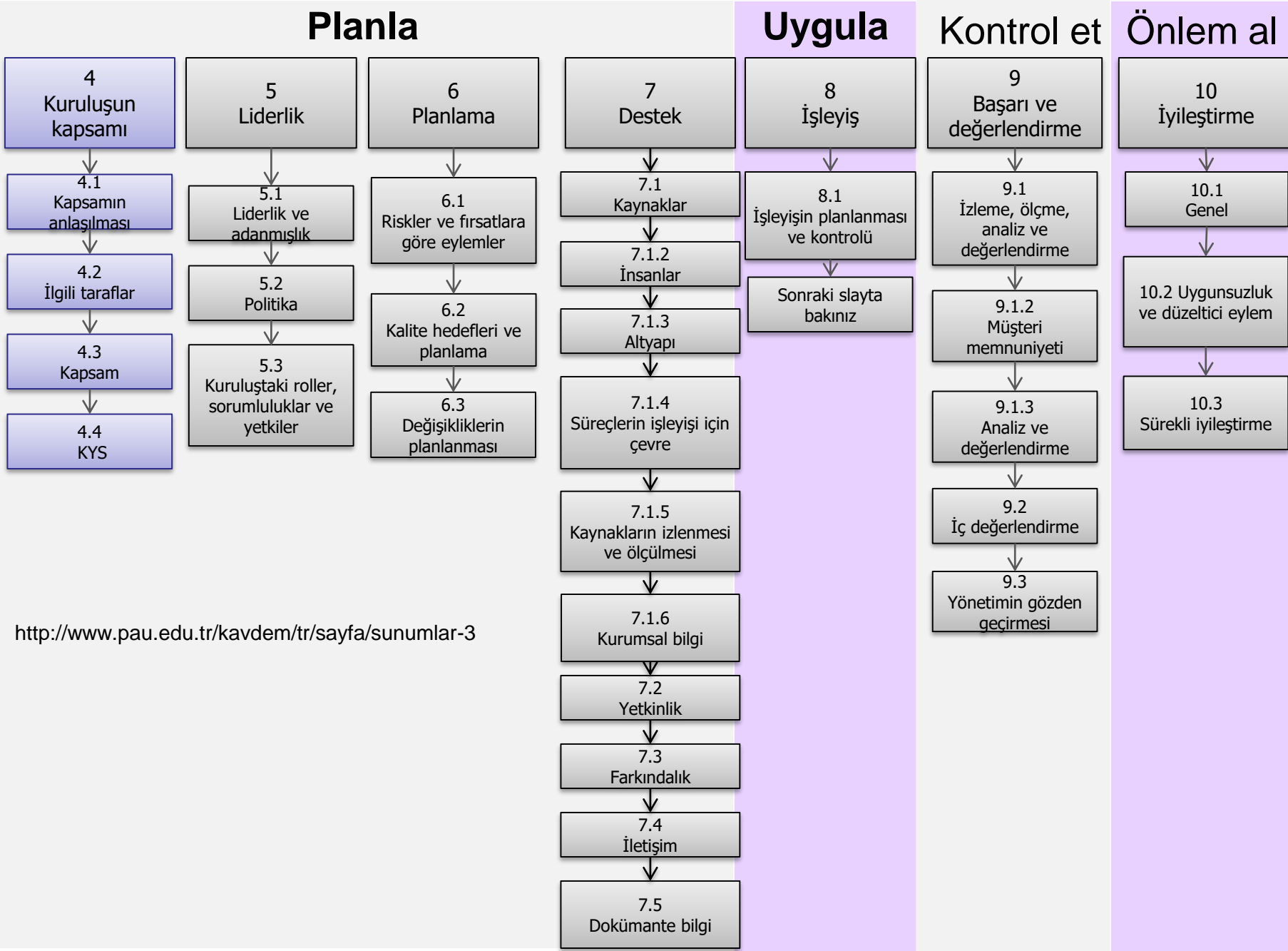
Kontrol sırasında:

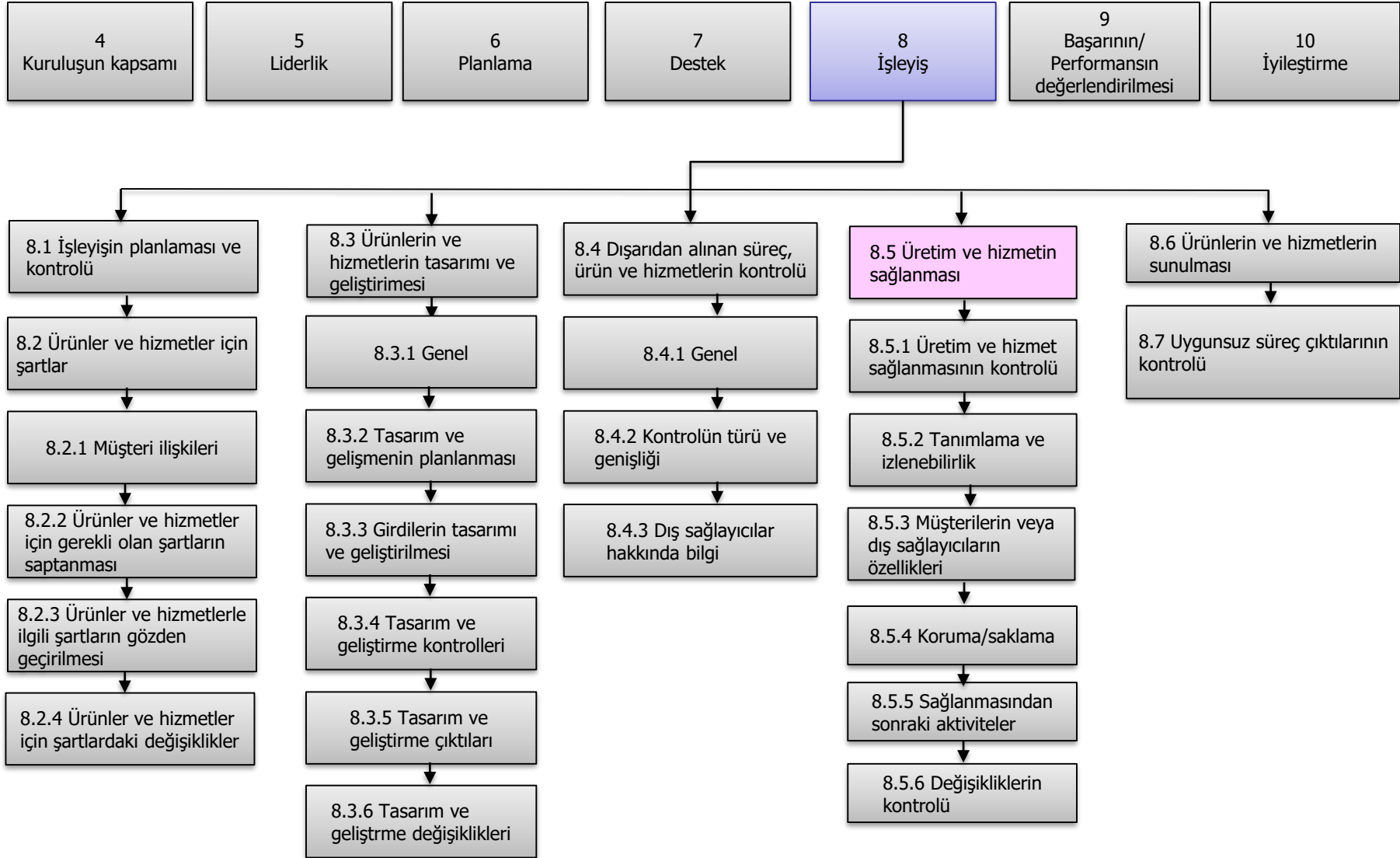
- Denetimler/değerlendirmeler yapılır
- Hedeflere/şartlara erişim durumu kanıtlanır:
 - Validasyonlar
 - Verifikasyonlar

Uygulama sırasında:

- Operasyonel (İş) süreçler uygulanır
- İndikatörlere göre ölçümler yapılır
- Riskler gözlenir
- Ürün ve hizmet sağlanır











ISO 9001:2015





Süreç Yönetimi

Eğitim Dokümanları- PETEK KAVDEM UZÖP

-  01_00_Süreç Dokümantasyonu Kılavuzu_20190417.docx
-  01_01_Süreç Dokümantasyonu Genel Bilgi_20190216.docx
-  01_02_Süreç haritasının hazırlanması ve takım oluşturulması_20190304.docx
-  01_03_Sürecin seçilmesi_20190303a.docx
-  01_04_Sürecin tanımlanması_20190304.docx
-  01_05_Süreç Haritası İlk çalışma_20190308.docx
-  01_06_Süreç Haritası Alternatif Yollar Karar Çışk Dörtgeni_20190309.docx
-  01_07_Süreç Haritası Denetim noktaları_20190309.docx
-  01_08_Süreç Haritası Sürecin iyileştirilmesi için faaliyetlerin değerlendirilmesi_20190309.docx
-  02_00_Süreç Dokda SIPOC Modeli ve CATWOE Analizi KL_20190505.docx

Süreçle ilgili dokümanlar

YOEK* - Kılavuzlar

Organizasyon Şeması Hazırlanması







- 01_00 Birim Organizasyon Şeması Hazırlama-Yayımlama-Güncelleme PR_20190416.doc
- 01_01 Organizasyon Şeması-MS Excel'de tablonun Hazırlanması KL_20190426.docx
- 01_02 Organizasyon Şeması-MS Excel'den MS Visioya aktarma KL_20190426.docx
- 01_03 Organizasyon Şeması-MS Visio da Org Şemasının doğrudan hazırlanması KL_2019...
- 01_04 Organizasyon Şeması-MS Visio da hazırlanan Org Şemasının farklı dosyaya akt KL_...

* YÖEK- Pamukkale Üniversitesi Yönetim Organizasyonu El Kitabı
(Elektronik)

Süreçle ilgili kalite yönetimi dokümanları

KEK* - Değerlendirme

Eğitim toplantıları geribildirimlerinin değerlendirilmesi sistemi

-  00_Egt Top Ger Bild Sistemi I I hakkında ve İçindekiler_20190504.docx
-  01_Egt Top Değ Politikası_20190503.docx
-  02_Egitim Toplantıları GeriBildirimlerinin Toplanması PR_20190408.doc
-  03_Egitim Toplantı Geri Bildirim FR.docx
-  04_Egitim Toplantıları Geribildirimlerinin KAVDEMe Teslim Tutanağı FR_2...
-  05_Egitim Top GeriBildirimlerinin KAVDEM de Değ PR_20190408.doc

* KEK - Pamukkale Üniversitesi Kalite El Kitabı (Elektronik)

Süreçle ilgili içdokümanlar

İDEK* - Sistem/Süreç/Ölçüt Başlıkları

Kurum İç Değerlendirme Raporu Kılavuzu ve Dış Değerlendirme Ölçütlerine uyum

 00_PAÜ İç Değerlendirme El Kitabı_20190429.docx

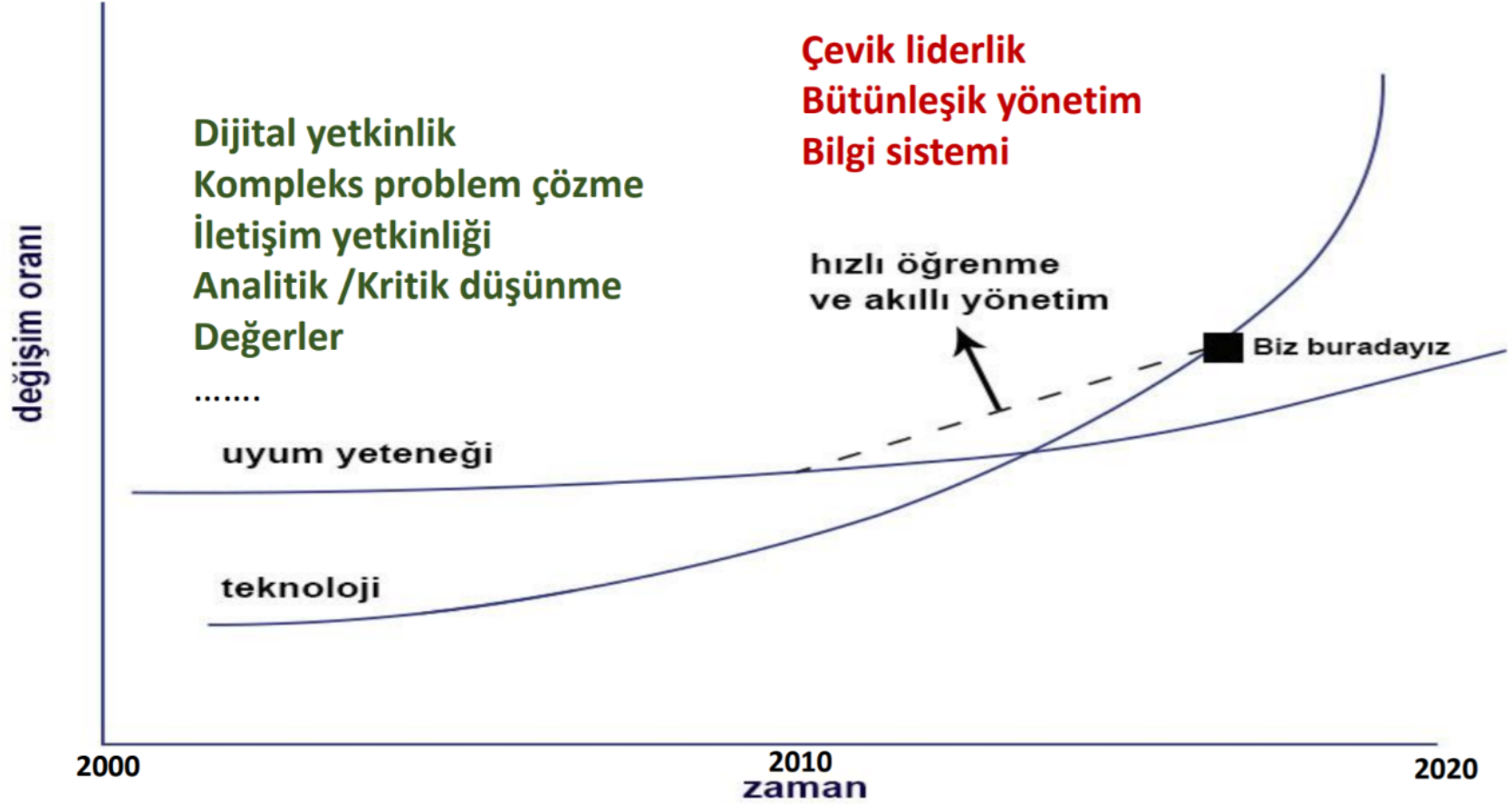
 01_Liderlik-PAÜ İç Değerlendirme El Kitabı_20190429.docx

 02_Strateji-PAÜ İç Değerlendirme El Kitabı_20190429.docx

 02-01_Amaç ve Hedefler PAU-StratP 2019-2023.docx

* İDEK - Pamukkale Üniversitesi İç Değerlendirme El Kitabı (Elektronik)

Ne için?



BAKIŞ AÇINIZ ÇOK ÖNEMLİ!





Süreç Dokümantasyonu

Süreç Dokümantasyonu

- Yasal mevzuat
 - Çekirdek yasal mevzuat (yasa, tüzük, yönetmelik, genelge, kararname, otoritenin kararları)
 - Kurum için hazırlanmış ve Yükseköğretim Kurumu Senatosu tarafından onaylanmış mevzuat (Tüzük, Yönetmelik, Yönerge, Usul ve Esaslar, vb.)
- Politikalar
- Kontrol listeleri
- Eğitim kitapları
- Kılavuzlar
- Formlar
- Ekran kopyaları
- Diğer uygulamalara bağlantılar (linkler)
- Süreç haritaları (iş akışı diyagramları, vb.)



Başlangıç Çalışması

SIPOC Diyagramı-Basamak 1

S Sağlayıcılar	I Girdiler	P Süreç	O Çıktılar	C Müşteriler
Sürecin girdilerini kim sağlıyor?	Sürece neler giriyor?	Girdiler çıktılara nasıl transforme oluyor?	Süreçten neler çıkıyor?	Sürecin çıktılarını kimler kullanıyor veya yararlanıyor?

CATWOE Analizi

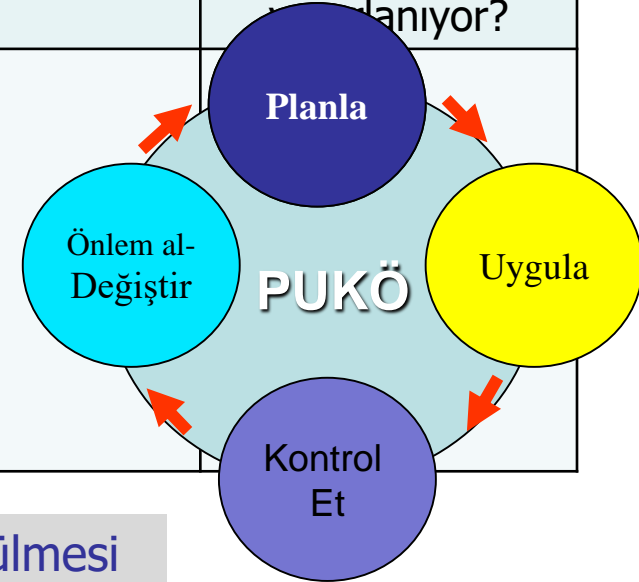
C	Müşteri / Yararlanan /Kullanıcı	T'den etkilenen kişilerdir. Etki negatif veya pozitif olabilir. Sistem kimin için işletiliyor?
A	Aktör	T'yi planlayan ve uygulayanlardır.
T	Transformasyon	CATWOE Transformasyona odaklanır. Tek süreçtir. Bu süreçte girdiye değer katılarak çıktı haline transforme edilir.
W	Dünyadaki Durum	Transformasyonu değerli kılan dünyadaki durum nedir? Dünyadaki durum, T'yi daha anlamlı kılar.
O	Sahip	Transformasyonu yöneten kişi veya kişiler. Sürecin uygulanması veya uygulanmaması kararı verir.
E	Şartlar	Sistemin işlediği sınırları belirler. Bunlar, mevzuat, standartlar, zaman, süre, kaynaklar, vb. olabilir.

SIPOC Diyagramı: Şartlar-Basamak 2

S Sağlayıcılar	Girdi Şartları	I Girdiler	P Süreç	O Çıktılar	Çıktı/ Müşteri Şartları	C Müşteriler
Sürecin girdilerini kim sağlıyor?		Sürece neler giriyor?	Girdiler çıktılarına nasıl transforme oluyor?	Süreçten neler çıkıyor?		Sürecin çıktılarını kimler kullanıyor veya yararlanıyor ?

SIPOC Diyagramı-Etkililik ve Verimlilik Basamak 3

S Sağlayıcılar	I Girdiler	P Süreç	O Çıktılar	C Müşteriler
Sürecin girdilerini kim sağlıyor?	Sürece neler giriyor?	Girdiler çıktılara nasıl transforme oluyor?	Süreçten neler çıkıyor?	Sürecin çıktılarını kimler kullanıyor veya kullanıyor?



Sürecin etkililiği ve verimliliğinin ölçülmesi

Geçerli Kılma
Yöntemi

Girdi Ölçüleri

Süreç Ölçüleri

Çıktı Ölçüleri

Sonuç Ölçüleri

Geçerli Kılma
Takımı

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

35



DATE:

7/19/2005

PROCESS NAME:

ISO 7.5.1 Control of Operation/Release & Post Shipping

INSTRUCTIONS HERE

S SUPPLIERS
Location manager
Scale operator
Merchandising assistant

I INPUTS
Final inspection
Sales contract
Load order
Open rails contract (book)
Unit train, cars, inspection, & prep. report
Car numbers
Notification

P PROCESS
START
Final inspection and grain released for shipping
Train packet prepared
At rail system, cars released & shipped
Email inspection documents to Buyer
Complete settlement figures and enter
Compare final settlement to draft
Check for errors & settle shipment

O OUTPUTS
Inspection documents
Train packet
Invoice
Journal entry
Grade certificates
Manifest

C CUSTOMERS
Customer*
Grain marketing

END

HOW DO YOU MEASURE PROCESS EFFICIENCY AND/OR EFFECTIVENESS?

VALIDATION METHOD:

INPUT MEASURES

PROCESS MEASURES

OUTPUT MEASURES

VALIDATION TEAM:

*All these processes do poor job of noting who the customer is

Süreç dokümantasyonu-Akış Şemaları

Post-it'lerle akış şeması oluşturulması

Deployment Flowchart

A deployment flowchart helps identify how a process moves across people and units and also helps clarify roles, responsibilities and dependencies in the process. The deployment design shown in Figure 20 shows the key players (functional units or individuals) across the top (A-E). In the column underneath each key player are shown the steps the person/unit carries out or is responsible for.

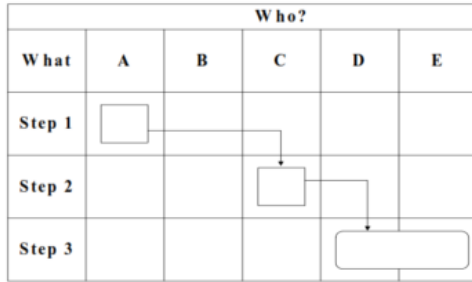
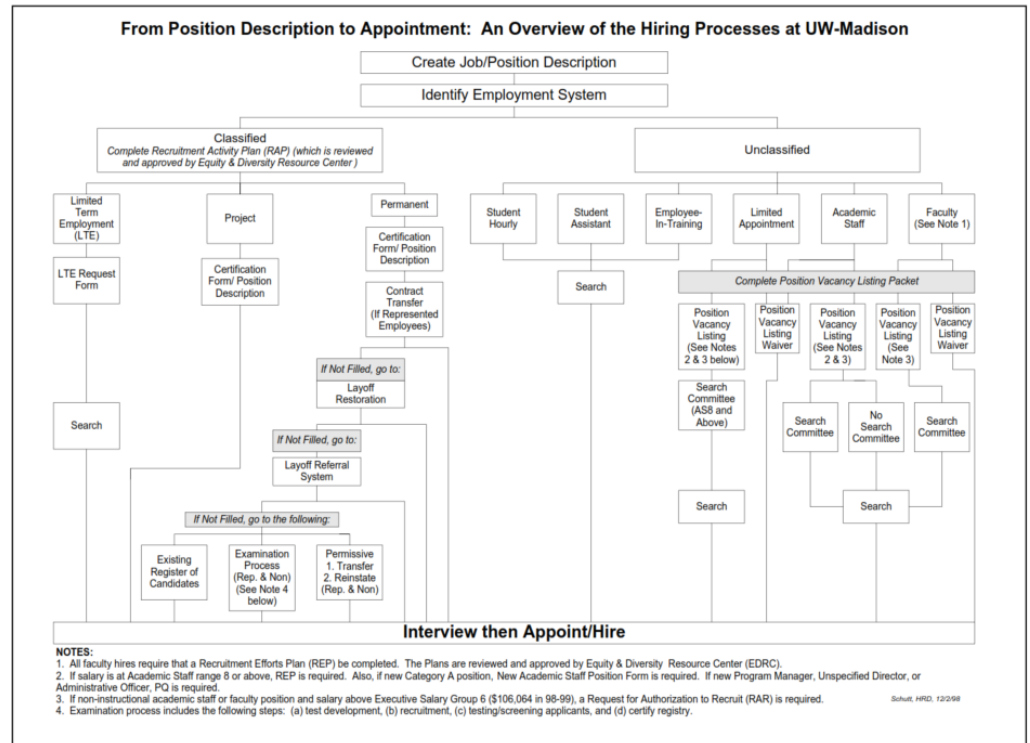
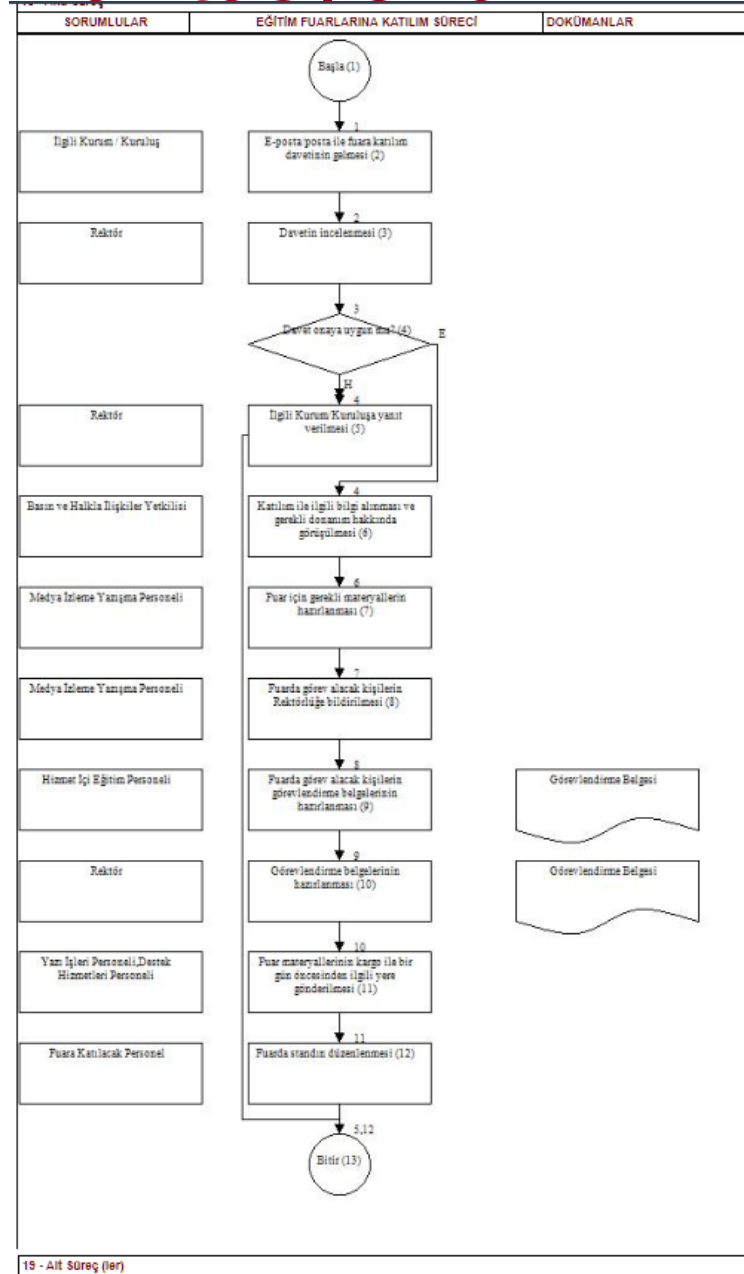


Figure 20. Deployment Flowchart



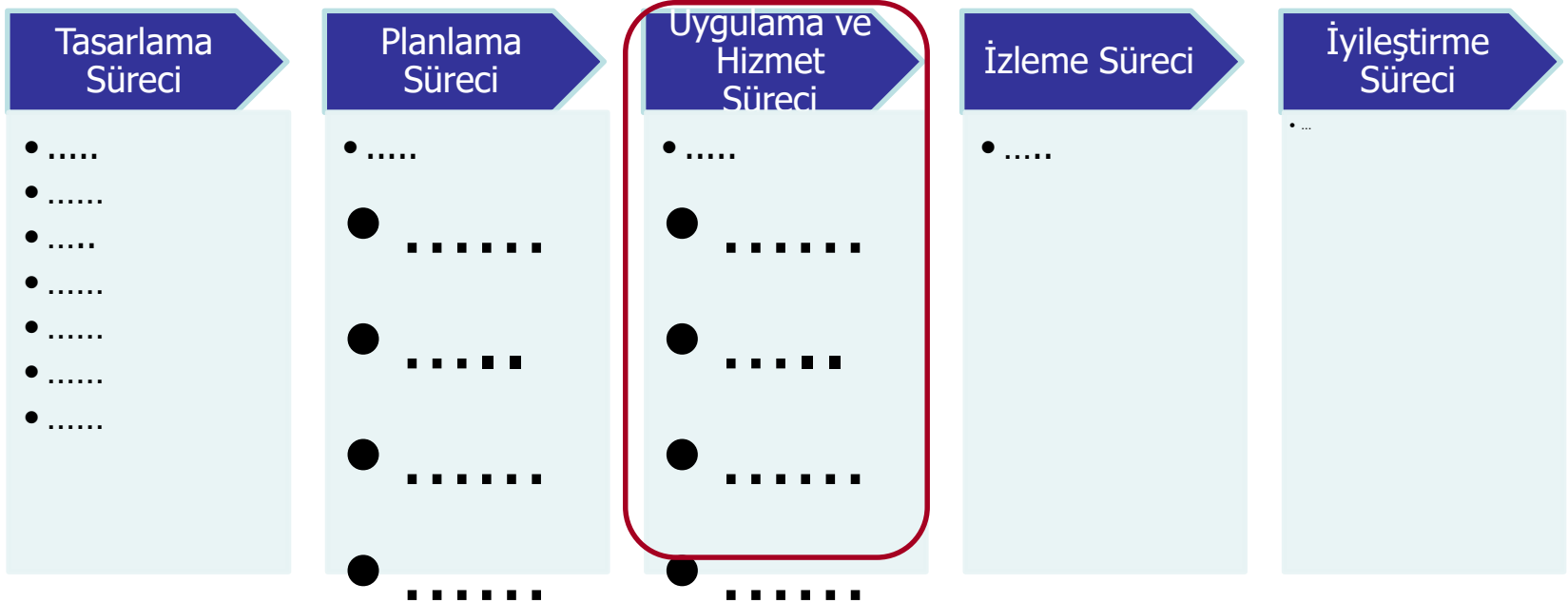
Süreç dokümantasyonu

PAÜ Süreç Yönetim Bilgi Sistemi Akış Şemaları



19 - Ait Süreç (ler)

İş Süreci Yaşam Döngüsü



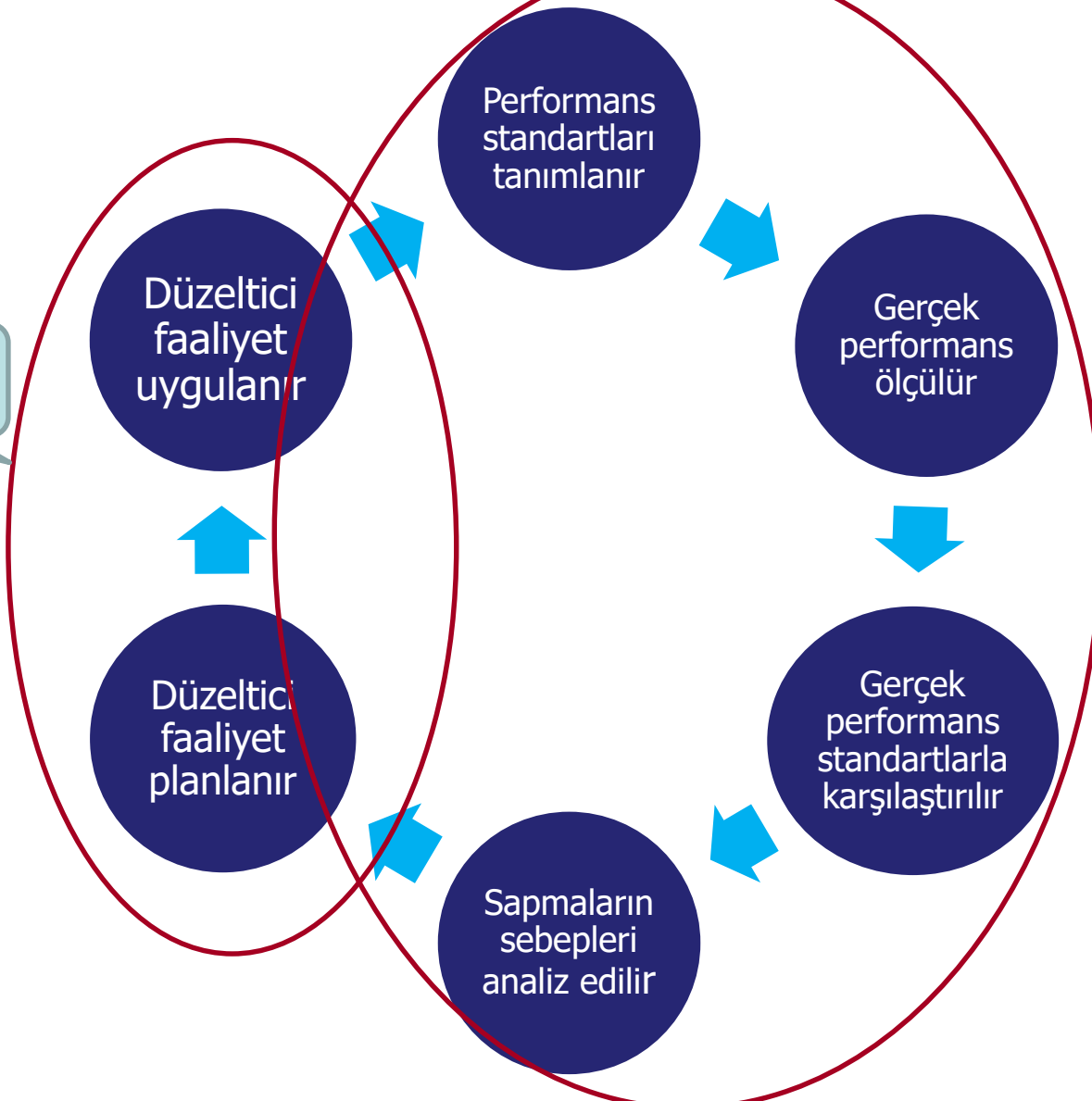
- Eğitim-Öğretim Süreci
- Araştırma-Geliştirme Süreci
- Topluma Katkı Süreci
- Uluslararasılaşma Süreci



İlişkili yasal mevzuat

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamındaki;
 - 1) İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planı
 - 2) Kamu İç Kontrol Rehberi
 - 3) Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği
 - 4) Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik
 - 5) Performans Programı Hazırlama Rehberi
 - 6) Üniversiteler için Stratejik Planlama Rehberi

Kontrol süreci ve iyileştirme basamakları



KİDR-Stratejik Plan-Mevzuat -Süreç Bileşenleri ve elemanları

Kalite Güvencesi
Eğitim-Öğretim
Araştırma-Geliştirme
Topluma hizmet
Yönetim

- Belirli Başlıklar
- Kanıtlar
 - Kurum Belgeleri
 - İyileştirme Kanıtları
- Güçlü Yönler
- İyileştirmeye Açık Alanlar

- Stratejik Plan
- İç Kontrol
- Hizmet Envanteri ve Standartları

Süreç bileşenleri:

Girdiler, çıktılar, faaliyetler,
kaynaklar ve kontroller

Süreç elemanları:

İnsan, Bilgi, Yöntem, Ekipman, Materyal,
Çevre ve yerleşim, Ölçme, Bütçe



Referans Alınan Dokümanlar

- Mevzuat
- Kurumda yayımlanan mevzuat
- Kurum İç Değerlendirme Raporu Kılavuzu
- Dış Değerlendirme Ölçütleri
- Stratejik Plan
- İç Kontrol
- Hizmet Envanteri ve Standartları



Grup Çalışmaları

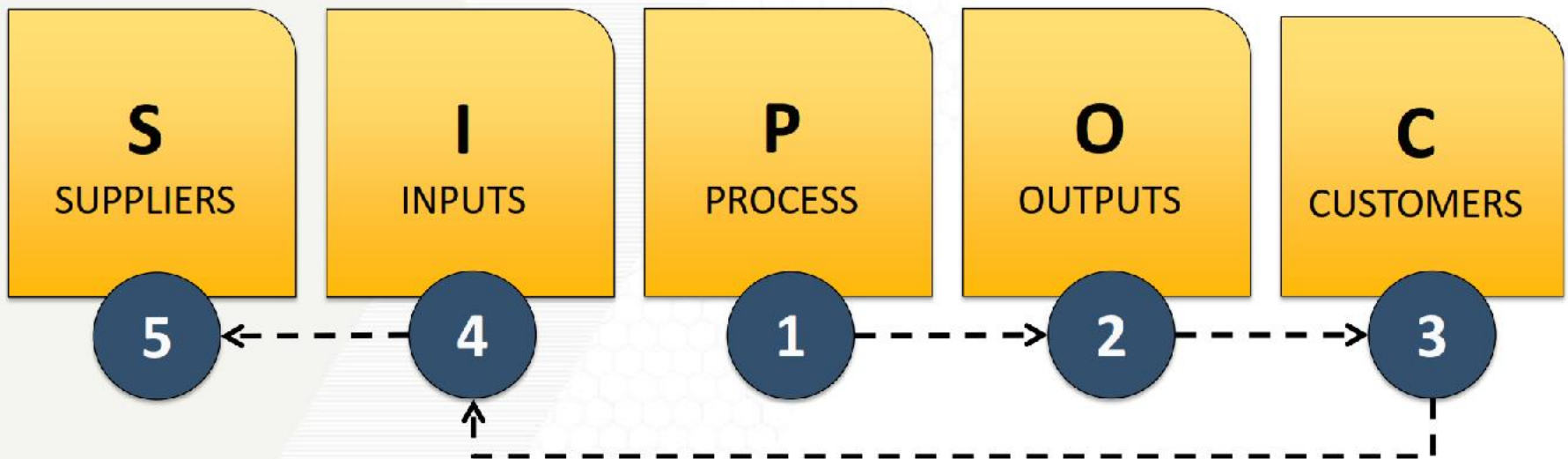
- Büyük flipçart kağıtları
- Postitler
- Kağıt kalemleri
- Kurşun Kalemler
- Çift taraflı yapıştırıcılar

SIPOC Diyagramının Hazırlanması

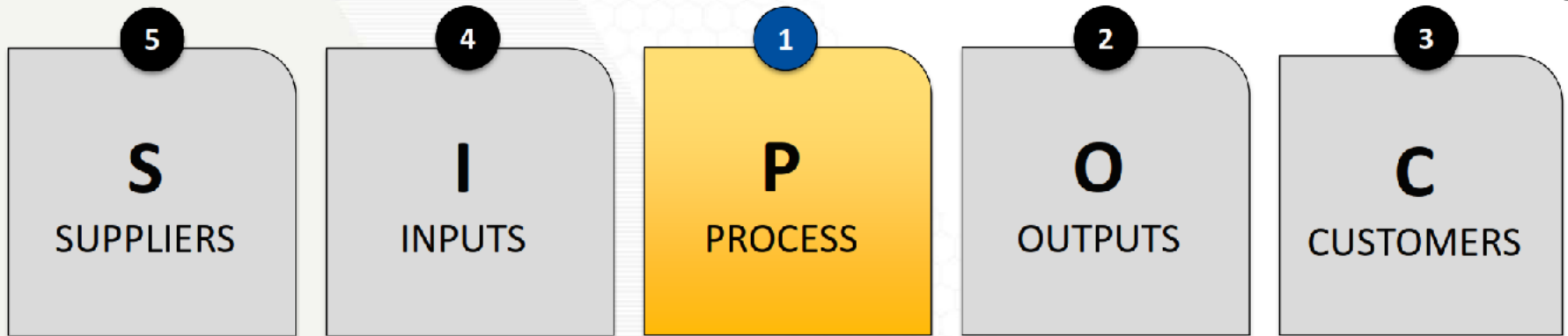
- Flipçart kağıdına SIPOC Diyagramı için tabloyu çizin
- Aşağıdaki sıraya göre postitlere yazarak ilgili kısma yapıştırın.
 - Sürecin adını büyük kağıdın en üstüne yazın
 - Sürecin başlayış ve bitiş basamaklarını yazın (en az 4 en fazla 7 faaliyet) Her faaliyeti bir postite yazın. İlgili kolona ardışık sıralayak yapıştırın.
 - Çıktı ve/veya çıktıları postitlere yazarak ilgili kolona yapıştırın.
 - Müşterileri her bir postite tek yazın. Kolonuna yapıştırın.
 - Girdileri her bir postite tek yazın. Kolonuna yapıştırın.
 - Sağlayıcıları her bir postite tek yazın. Kolonuna yapıştırın.

SIPOC

- In order to start on our process optimization journey, we need to understand the big picture of the process.
- A SIPOC is a funny sounding acronym that stands for Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers.
- It is a visual diagram that captures the high-level business process from beginning to end and the key components.



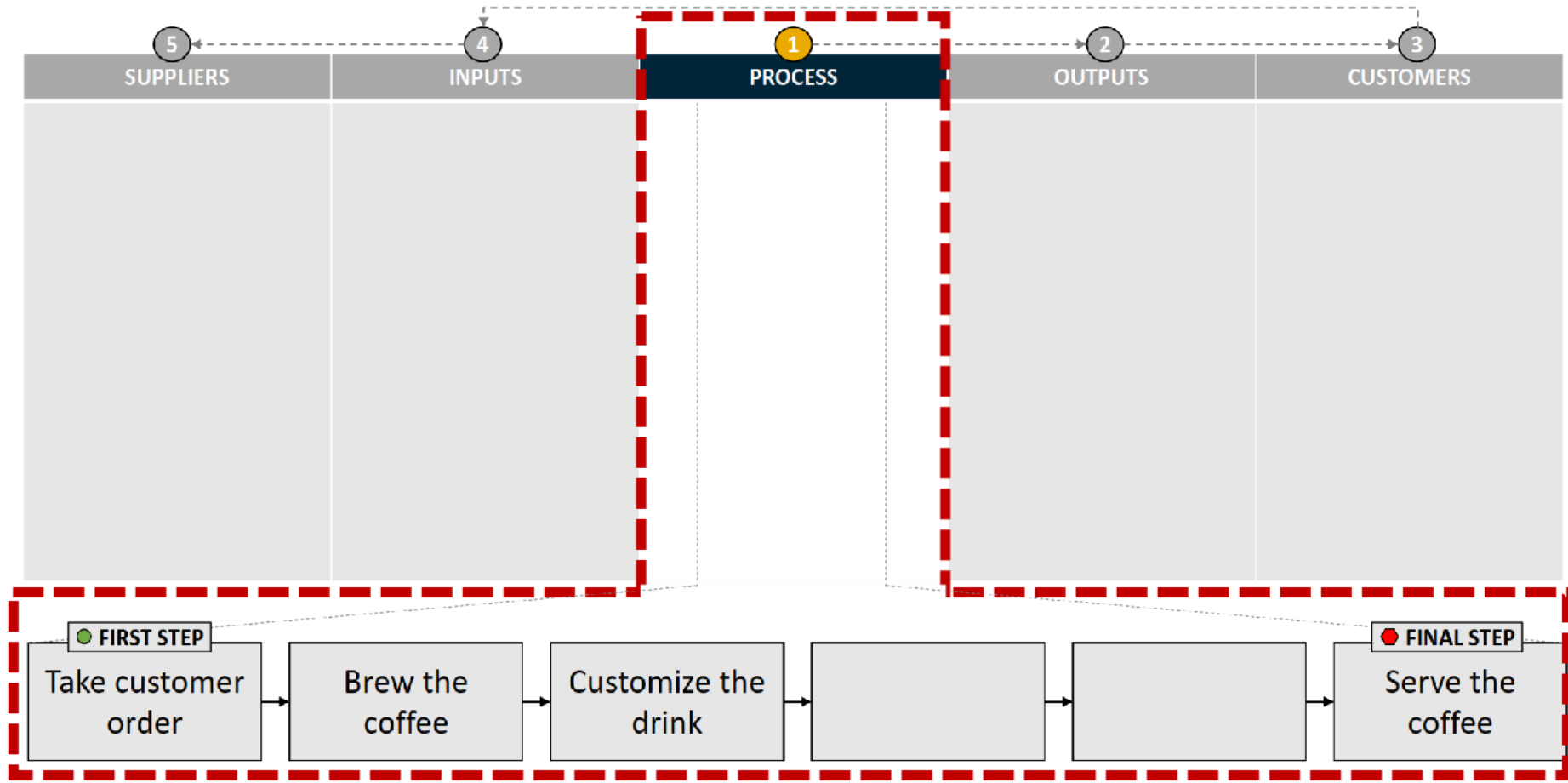
STEP 1: DEFINE THE HIGH-LEVEL PROCESS



- The **process** section defines the high-level activities that transform the inputs into outputs which are ready for the customer.
- In the SIPOC, these should be described as the 4 to 6 major steps (or milestones).
- Define the first and last steps first and then add in the 2 to 4 major steps in between.

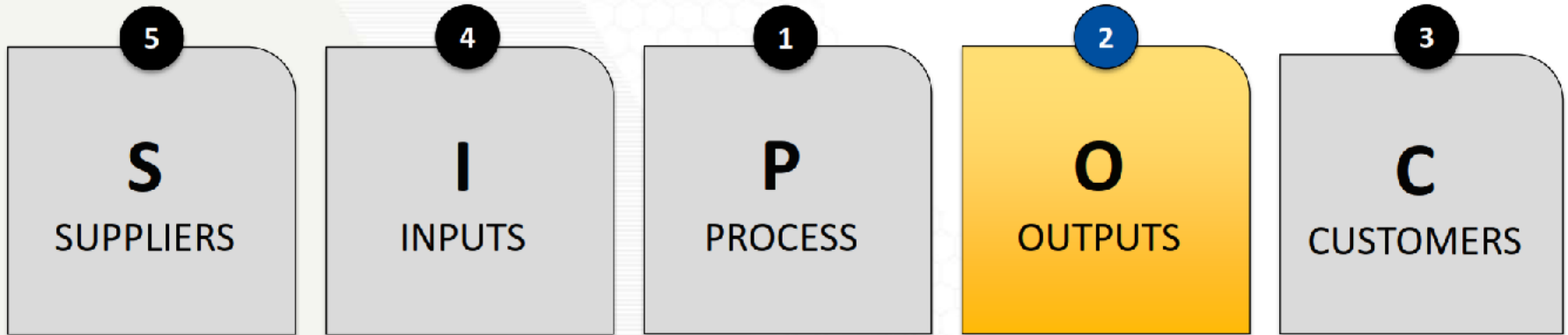
SIPOC DIAGRAM

PROCESS: Making a coffee drink



http://www.oe.gatech.edu/sites/default/files/documents/po_oe_2018_presentation.pdf

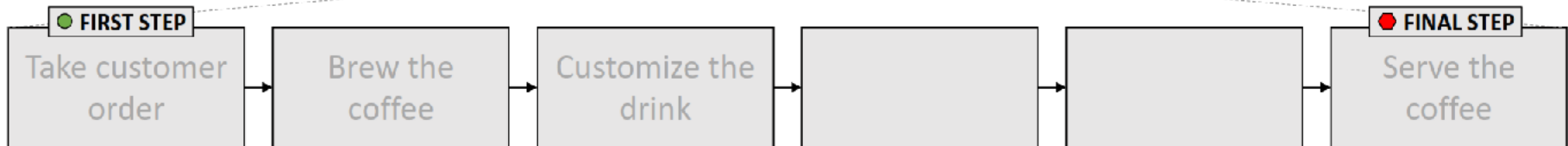
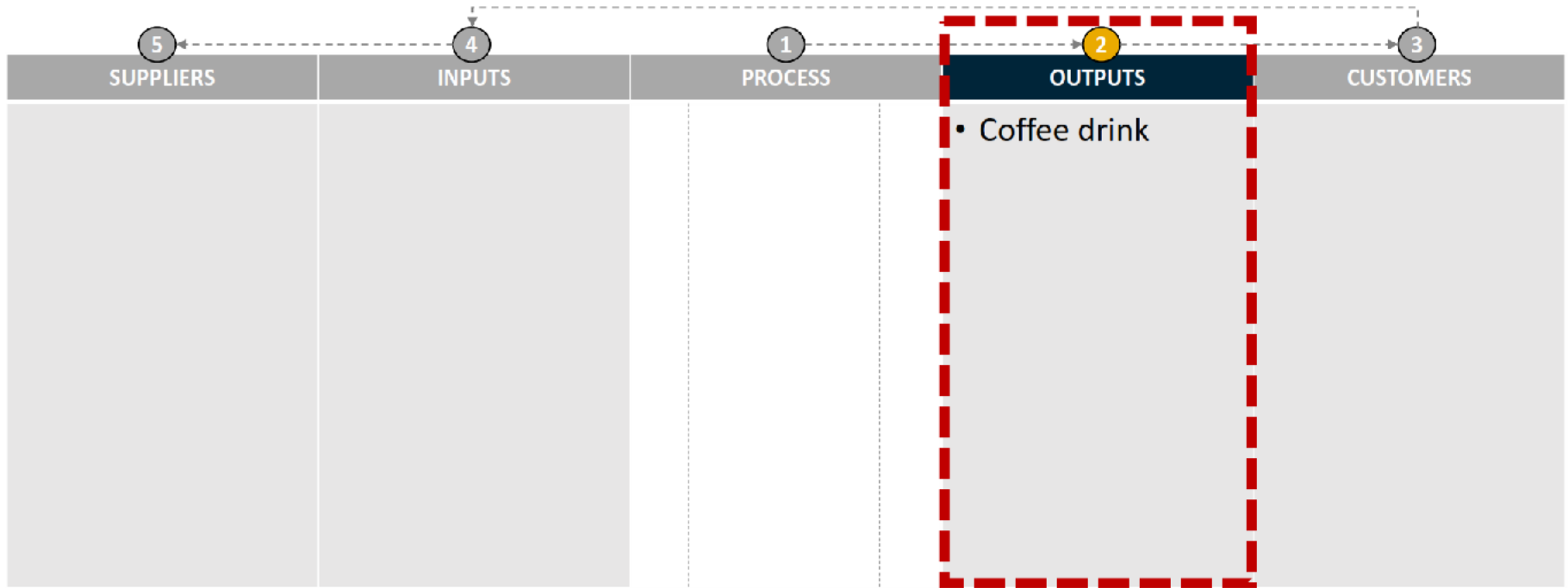
STEP 2: DEFINE THE PROCESS OUTPUTS



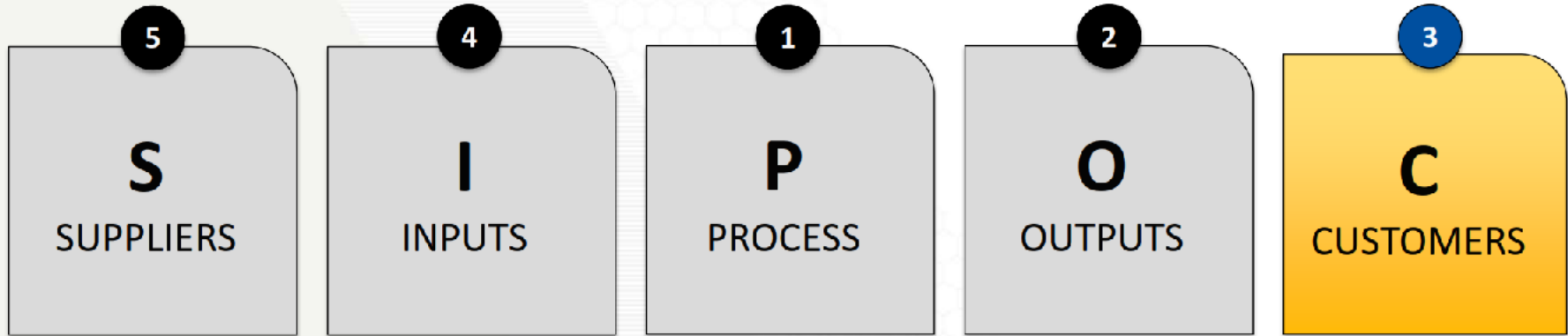
- The **outputs** section lists all the items that are produced by the process.
- Every process produces at least one output.
- Examples of outputs include a report, a letter, a payment, an authorization, an order, a decision, a product, a new staff member, etc.

SIPOC DIAGRAM

PROCESS: Making a coffee drink



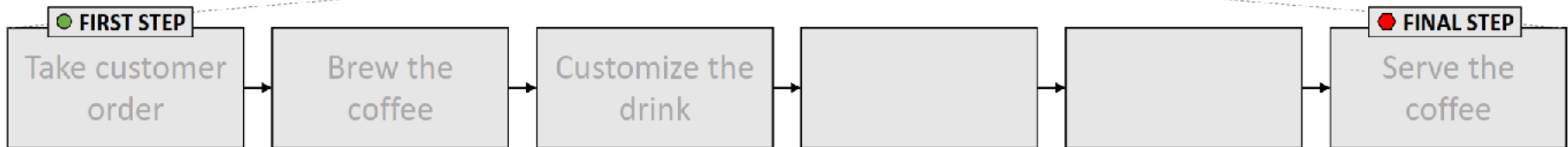
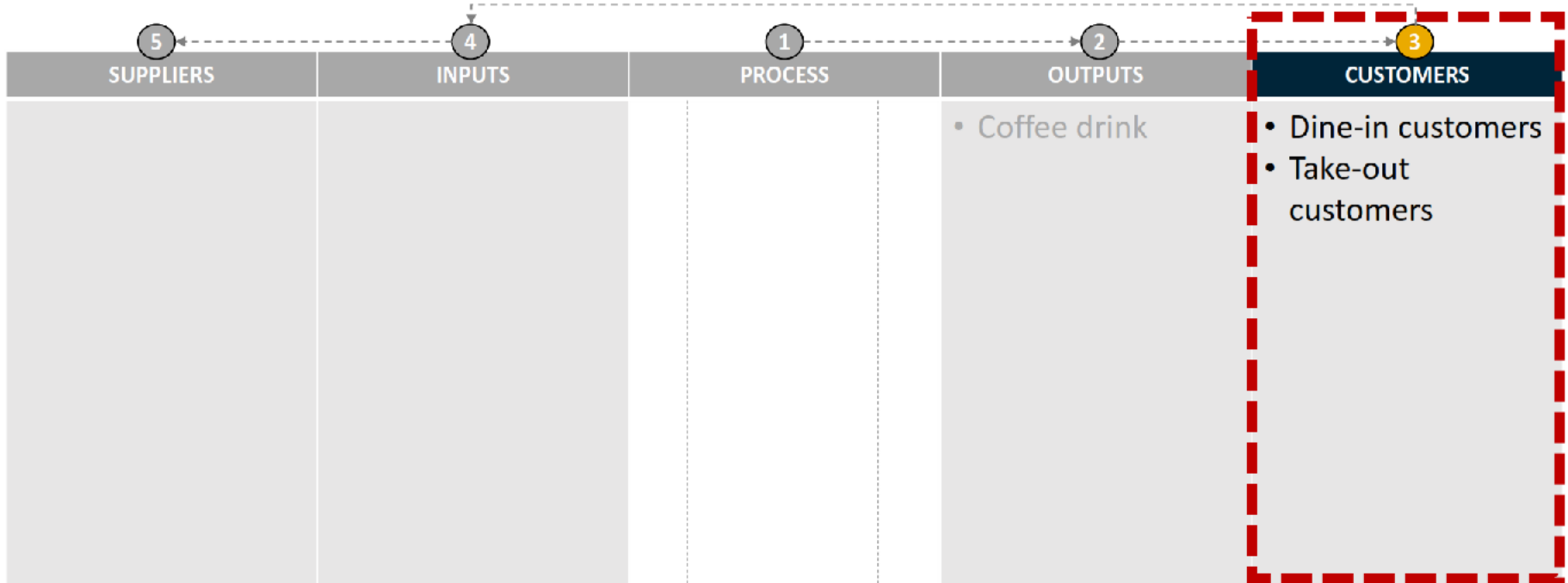
STEP 3: DEFINE THE CUSTOMERS OF THE OUTPUTS



- Use this column to list the customers of the process.
- These are the people who receive the outputs and/or benefit from the process.
- Each output should have at least one customer associated with it.

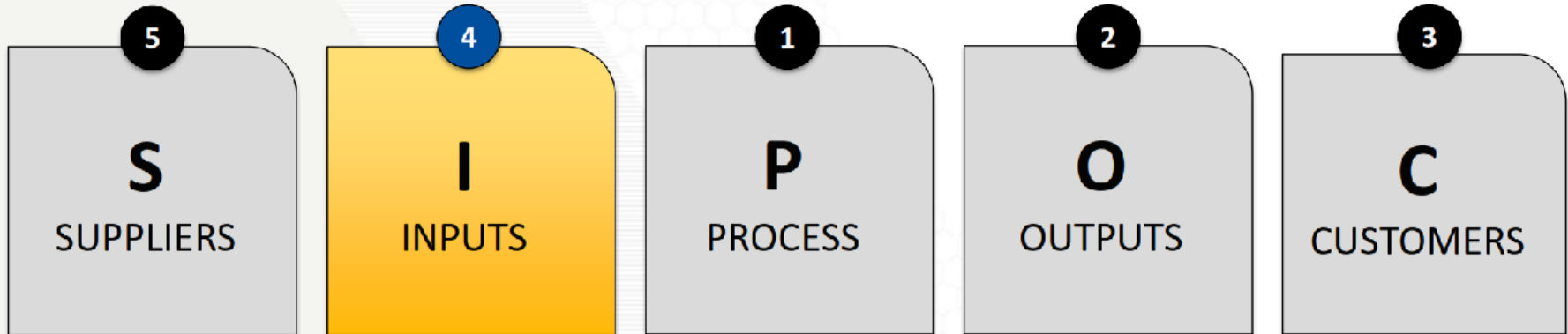
SIPOC DIAGRAM

PROCESS: Making a coffee drink



http://www.oe.gatech.edu/sites/default/files/documents/po_oe_2018_presentation.pdf

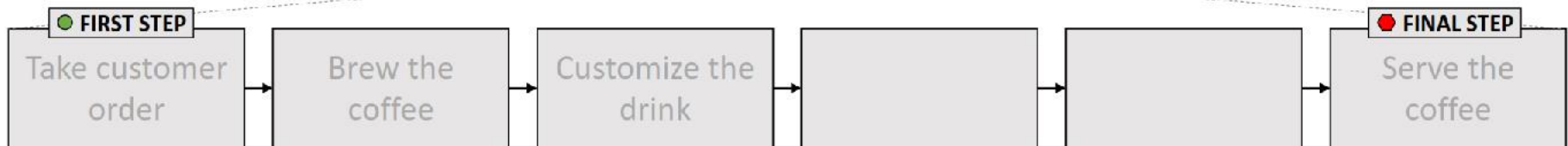
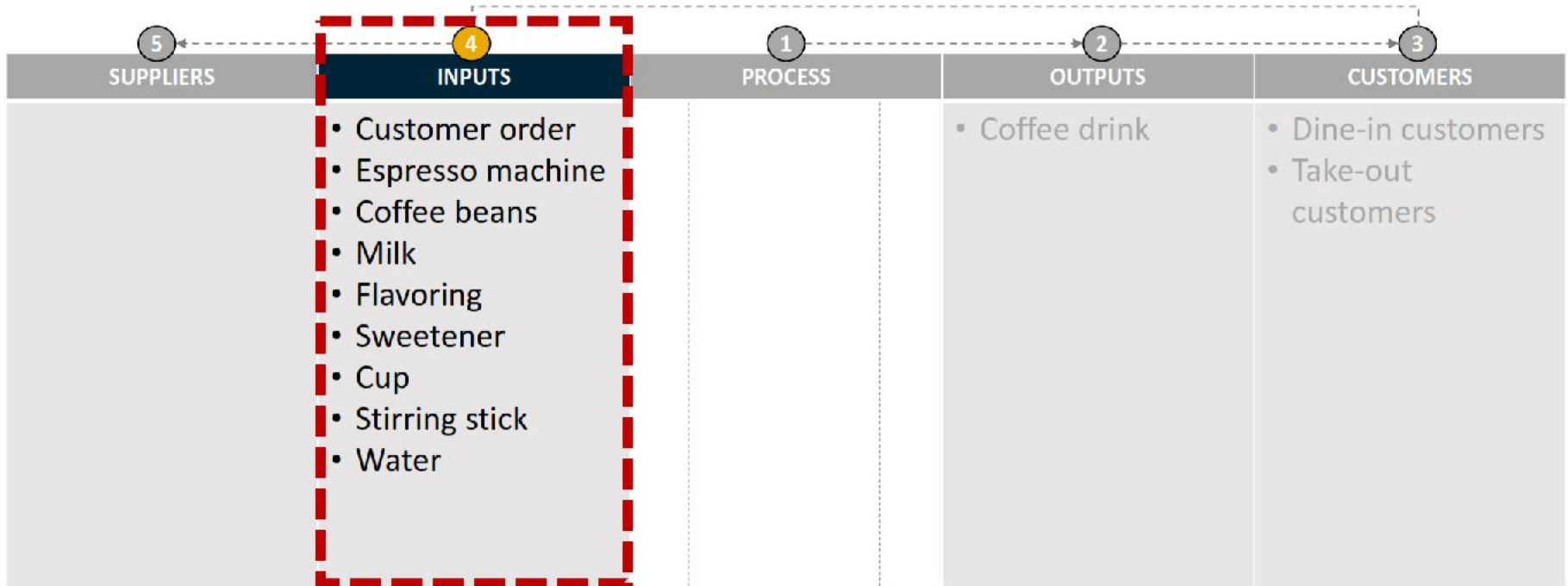
STEP 4: DEFINE THE INPUTS TO THE PROCESS



- Define the inputs by thinking about the resources that are necessary to perform the process.
- An input can be what triggers the process to begin.
- Examples could include an authorization, a request, a system notification, a raw material, etc.

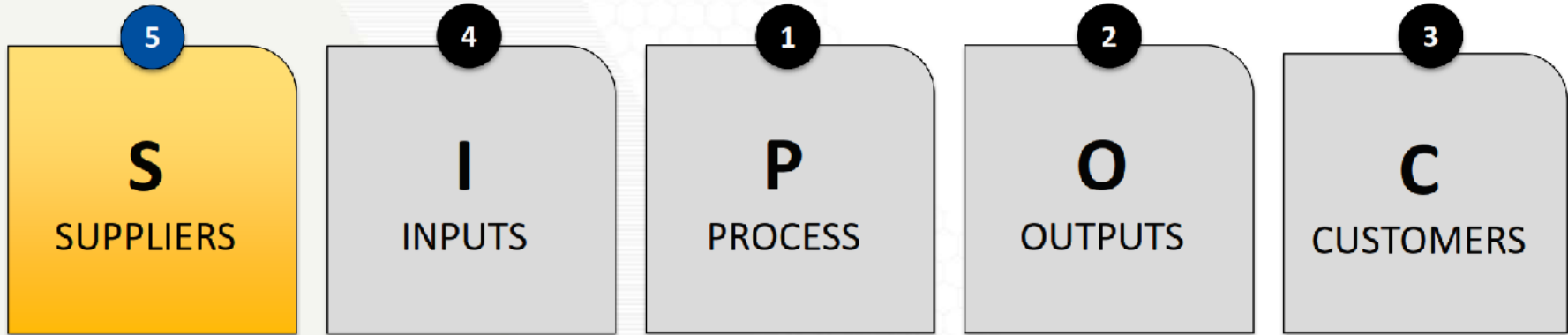
SIPOC DIAGRAM

PROCESS: Making a coffee drink



http://www.oe.gatech.edu/sites/default/files/documents/po_oe_2018_presentation.pdf

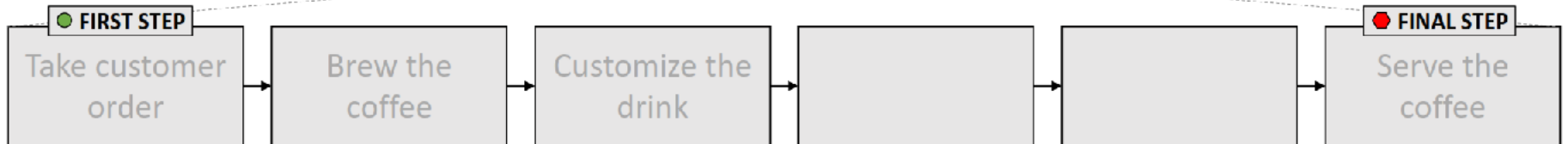
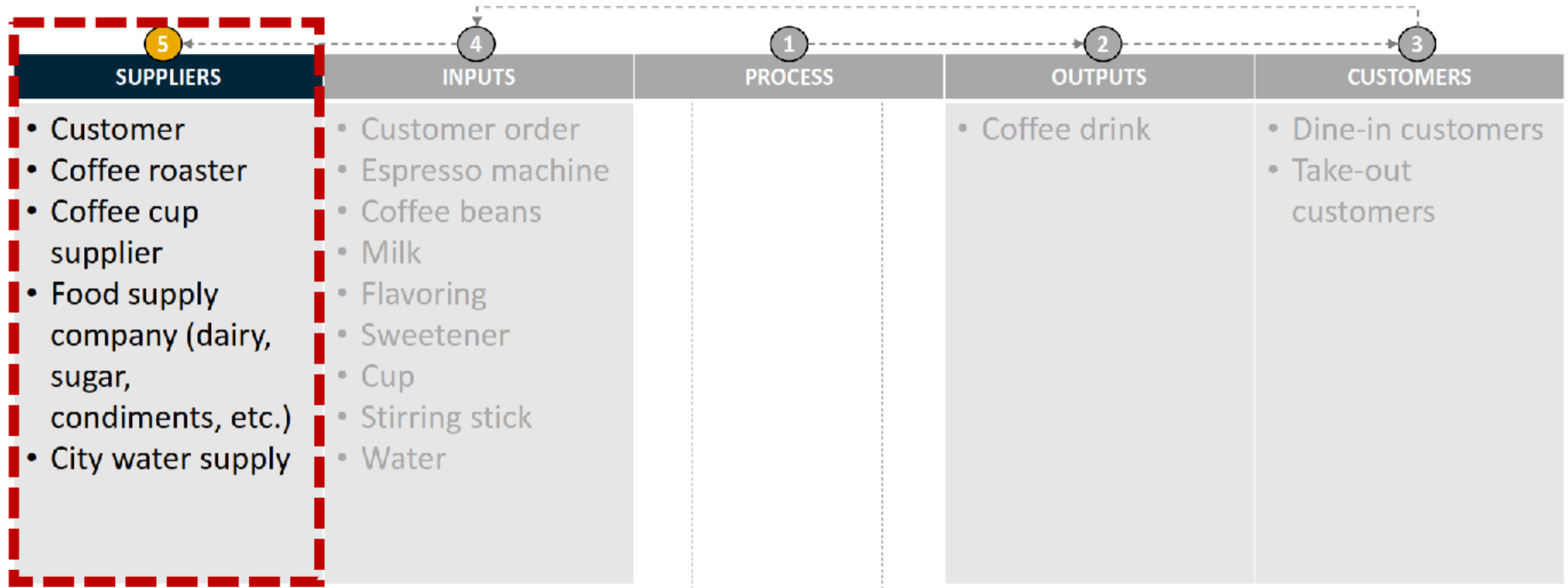
STEP 5: DEFINE THE SUPPLIERS OF THE INPUTS



- Define the **suppliers** in the first section.
- This column lists the “who” or “what” supplies the inputs.
- Examples could include a software system, students, a vendor, another department, etc.

SIPOC DIAGRAM

PROCESS: Making a coffee drink



http://www.oe.gatech.edu/sites/default/files/documents/po_oe_2018_presentation.pdf



CATWOE Analizi

- CATWOE Çizelgesine göre SIPOC Diyagramındaki deęerlendirin.



Yararlanılan Kaynaklar

- Georgia Tech. Process Optimization. http://www.o.e.gatech.edu/sites/default/files/documents/po_oe_2018_presentation.pdf (Erişim: Mayıs 2019).
- CATWOE Analysis. <http://www.free-management-ebooks.com/news/catwoe-analysis/> (Erişim: Mayıs 2019).



Önerilen Kaynaklar

- Basics of BPMN. MS Visio. <https://support.office.com/en-us/article/video-bpmn-diagramming-basics-393e3f0b-3c87-40e7-8d40-de6208a7bd71> (Erişim: Mayıs 2019)
- OMG Document Number: formal/2011-01-03. Business Process Model and Notation (BPMN). Version 2.0. <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0> (Erişim: Mayıs 2019)



Teşekkürler