

# Arthur R. Tenner – Irving J.

## DeToro: BPR

– Vállalati folyamatok újraformálása –

A Műszaki Könyvkiadó újabb szakkönyvét igen alapos sajtótájékoztatón mutatták be. Megértettük, milyen szakmai és terminológiai feladatokat kellett megoldaniuk a magyar változatot készítő szakembereknek – s nem maradtak kétségeink a mű hasznosságának megítélését illetően. Jó szakmai lelkiismerettel azonosulunk mindezek alapján a könyv előszavában rögzített gondolatokkal, s ajánljuk olvasóink figyelmébe ezek esszenciáját. Nevezetesen:

Az üzleti és műszaki folyamatok menedzsmentje az 1990-es években került előtérbe, mint a szervezeti teljesítményeket fokozó eszköz. Ez a megközelítés nem az embereket, hanem az üzleti és termelési folyamatokat célozta meg, és azokra az alapelvekre épült, amelyeket a minőség nagyjai: Crosby, Deming, Juran és Feigenbaum alakítottak ki. E könyv a folyamatok újraformálását korszerűsíti azáltal, hogy ismerteti a benchmarkingra és reengineeringre vonatkozó legújabb gondolkodásmódot, azon fogalmakat, amelyek a minőség megítélésének kritériumaiként erősödtek meg és terjedtek el világszerte.

Tenner és DeToro ezen folyamatjavítási stratégiák kulcskérdéseit ragadta meg, és alkalmazási példákkal, lépésről lépésre adott technikákkal támasztották alá. Gyakorlati megközelítések a

valós teljesítményproblémákhoz lehetővé teszi, hogy e könyvet mindazon személyek, akik bármilyen szinten is részt vesznek a termelésben vagy a szolgáltatásban, haszonnal forgathatják. Három, világklasszisnak számító cég példái illusztrálják a folyamatfejlesztést jelentő fogalmak gyakorlati alkalmazását, más cégek mellett. A könyv értékes forrást jelent azon menedzserek számára, akik nagy energiával látnak hozzá a vezetésük alatt álló szervezetek teljesítményének javításához.

A szerzők ars poeticája a következő:

A könyv túlmutat a teljes minőségmenedzsmentre és újjáalakításra vonatkozó, „gyorsan elolvasható könyveken”, mert lépésről lépésre követi a teendőket.

A fő cél az, hogy specifikus, ugyanakkor átfogó vonalvezetést nyújtsunk arra vonatkozóan, hogyan lehet világszintű eredményeket elérni a folyamatok szisztematikus javításával.

Az I. részben a javítás alapjait ismertetjük: a szervezeti kultúrát, a vezetésként és a stratégiai elemeket, amelyek a fejlődés alapjává szolgálnak. Ezt a részt a folyamatmenedzselés és az iránymeghatározás alapelveinek szenteltük.

A II. részben eljutunk a teljesítményelemzéshez. Instrukciókat és munkalapokat adunk az

alapvető folyamatok és a prioritások meghatározásához a termékek, szolgáltatások és a folyamatok megváltoztatását illetően. Eszközöket és technikákat ismertettünk a folyamatok dokumentálására és a teljesítmény mérésére.

A III. rész a könyv lelke. Taglaljuk, hogyan javítsuk a folyamatokat, a fejlesztési teamek kijelölésétől kezdve. Foglalkozunk a folyamatos javítással, és két intenzív megközelítésmóddal: a benchmarkinggal és az újjáalakítással (reengineering). Korábbi, a Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement (Teljes körű minőségmenedzsment: három lépés a folyamatos javításhoz. Magyar nyelven megjelent: Műszaki Könyvkiadó, 1997) c. könyvünkre építettünk, és megmagyarázzuk a benchmarkingot ezen tárgykör vezető tekintélyével és tudományos munkatársával, Robert C. Camppelel egyetértésben.

A könyv ellenőrző listákat és ábrákat tartalmaz a kulcskérdések megvilágítása céljából. Megvitandó kérdéseket vet fel minden fejezet végén, hogy az Olvasót ösztönözze az eszközök, technikák és a megközelítések lehetséges alkalmazására.

(Az ismertetett művel egyidejűleg megjelent „Benchmarking” c. könyvről lapunk következő számában tájékoztatjuk olvasóinkat. – a szerk.)