



Research Article

Kurumsal Mükemmellik Modeli Yazılımı

Buket Demirel

İletişim Yazılım , Orcid Id: 0000-0003-3560-9679, buket.geray@iletisimyazilim.com
Tel.: (+90530 845 23 42)

(First received September 01, 2022 and in final form December 18, 2022)

**2nd International Conference on Design, Research and Development
December 14 - 17, 2022**

Reference: Demirel, B. Kurumsal Mükemmellik Modeli Yazılımı. Orclever Proceedings of Research and Development,1(1), 321-326.

Özet

EFQM Mükemmellik Modeli Avrupa Kalite Yönetim Vakfı tarafından, Global arenadaki hizmet ve üretim kuruluşlarının da desteği ile 1982 yılında hazırlanmış ve sürekli olarak güncellenmiş bir yönetim modelidir. Son versiyonunun 2019 yılında güncellendiği model EFQM 2020 Excellence Model olarak anılmaktadır. Kurumların yönetim süreçlerini mükemmelleştirme yolunda 7 ayrıştırılmış yönetim bakış açısıyla kılavuzluk sağlamaktadır.

Bu projeye; Süreç Yönetimi Uygulaması, Risk Yönetim Uygulaması, Balanced Scorecard Uygulaması, İç Denetim Uygulaması, Kurumsal Öz Değerlendirme Uygulaması ve Süreç Blueprint Otomasyon Uygulaması bütünleşik olarak yönetilebilecektir.

Belirtildiği gibi 6 boyutta tasarlanan yazılım süreçlerin tasarlanıp yönetilmesi, risklerin tespit edilip yönetilmesi ve kontrolü, stratejik planlamanın detaylandırılması ve kurumsal karne metodolojisi ile yönetilmesi, kurum içi mükemmellik sorunun öz değerlendirme araçları ile tespit edilmesi ve uygulanan tüm süreçlerin entegre otomasyonlarla dijital olarak izlenebilmesi süreçlerini kapsamaktadır.

Kurumlar EFQM uygulamalarını gerçekleştirirken yerel olmayan ve yüksek tutarlı uygulamaları kullanmak veya detayları MS Office uygulamalarında kendi kurgularıyla tutmak durumunda kalmaktadırlar. Kurumsal Mükemmellik Modeli Projesiyle geliştirilen yazılım ile Süreç verilerinin yönetilmesinin ve raporlanmasının kolaylaştırılması sağlanmıştır. Kurumların EFQM uygulamalarındaki veri bütünlüğünü sağlamak ve kurumlara kolaylık, hız ve performans kazandırılmıştır.



Öncelikle kurumların organizasyon şema ve bağlarının oluşturulması sağlanmakta, tüm süreçleri tanımlanmakta ve buradan organizasyon bağlarının ve süreçlerin güncel durumları takip edilebilmektedir. Süreçlerin tüm yönetim aşamaları belirli görsel nesneler kullanılarak çizilmektedir. Süreç çizimlerinde, süreç adımlarının kimler tarafından gerçekleştirilmesi gerektiği, adımın gerçekleştirilmesi ile ilgili süre bilgisi, süreç risk bilgileri, süreç paydaş ve sahiplerinin tanımlanması, süreç kontrol detaylarının tanımlanması vb. detaylar detaylıca tanımlanabilmektedir. Bu veriler kullanılarak EFQM uygulamasının kolaylaştırılması ve veri analizlerinin yapılabilmesi amacıyla çizimlerde oluşturulan verilerle farklı raporlar oluşturulmuştur.

Kurumların ek taleplerini karşılayabilmek amacıyla uygulama esnek bir yapıyla kurgulanmıştır. Çizimlerde ek nesneler ve raporlar eklenebilmesi gibi özellikler bulunmaktadır.

Uygulama maliyetlerinin düşürülmesi, üretim ve hizmet uygulamalarındaki süreç değişiklik hatalarının ve dar boğazların önceden tespit edilebilmesi sağlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: EFQM, Kurumsal Mükemmellik Modeli

Corporate Excellence Software

Abstract:

EFQM Excellence Model is a management model prepared by the European Quality Management Foundation in 1982 with the support of service and production organizations in the global arena and continuously updated. The last version updated in 2019 is known as EFQM 2020 Excellence Model. It provides guidance from 7 differentiated management perspectives on the way to perfecting the management processes of institutions.

With this project, Process Management Application, Risk Management Application, Balanced Scorecard Application, Internal Audit Application, Corporate Self Evaluation Application and Process Blueprint Automation Application will be managed integrally.

As mentioned, the software designed in 6 dimensions includes the design and management of processes, identification, and management of risks, detailed strategic planning and management with scorecard methodology, detection of internal excellence problem with self-assessment tools and digital monitoring of all applied processes with integrated automations.

When performing EFQM applications, institutions use non-native and highly consistent applications or keep the details in MS Office applications with their own settings. With the Corporate Excellence Model Project, it was ensured that the management and reporting of Process data was facilitated. To ensure the data integrity of the institutions in EFQM applications and to provide convenience, speed, and performance to the institutions.



First, it is ensured that the organizational charts and ties of the institutions are created, all processes are defined and from here the status of the organizational ties and processes can be followed. All management stages of processes are drawn using specific visual objects. In the process drawings, details such as who should perform the process steps, time information related to the realization of the step, process risk information, identification of process stakeholders and owners, definition of process control details, etc. can be defined in detail. Using these data, different reports were created with the data created in the drawings to facilitate the EFQM application and to perform data analysis.

To meet the additional demands of institutions, the application is designed with a flexible structure. Drawings include features such as the ability to add additional objects and reports.

It was ensured that application costs were reduced, and process change errors and bottlenecks in production and service applications could be detected in advance.

Keywords: EFQM, Corporate Excellence,

1. Giriş

Süreçler, fonksiyonlar arası ve birbiriyle ilişkili değer oluşturan, tanımlanabilen, sınırları konulabilen, tekrarlanabilen, ölçülebilen, sorumlusu olan, bir amaç doğrultusunda birbirini takip eden ve değer koyan, belirli bir dizi girdiyi, müşterileri için bir dizi faydalı çıktıya dönüştüren faaliyetlerdir [1].

Kurumsallaşmış ve kurumsallaşma sürecinde olan kurumların süreç yönetimi önem kazanmaktadır. Kurum içinde yapılan işlemlerin bütünsel bir yaklaşımla ele alınması gerekmektedir.

Projede süreç yönetimi adımlarının ve izlenmesinin kolaylaştırılması amaçlanmıştır. İşletmelerin iş yapma biçimlerinin standartlaştırılması, kaynakların daha etkili kullanımı, risklerin doğuracağı darboğazların tespit edilmesi ve analiz edilmesi sağlanmaktadır.

2. Metot ve Yöntemler

Kurumların EFQM uygulamalarının teknolojik yöntemler kullanarak yönetilmesi amacı, süreç yönetiminin gerekliliklerini ön plana çıkarmaktadır.

Süreç yönetimi gereklilikleri **şekil 1** ile belirtilmiştir.

Sistemin uluslararası yönetim sistemi entegrasyonlu altyapısında;

- EFQM mükemmellik modeli uyumu,
- Süreçlerde APQC yaklaşımı,
- BSC uyumlu süreç altyapısı,
- ISO 31000 uyumlu risk bütünleşliği,
- ISO 22301 temelli darboğaz analizi,

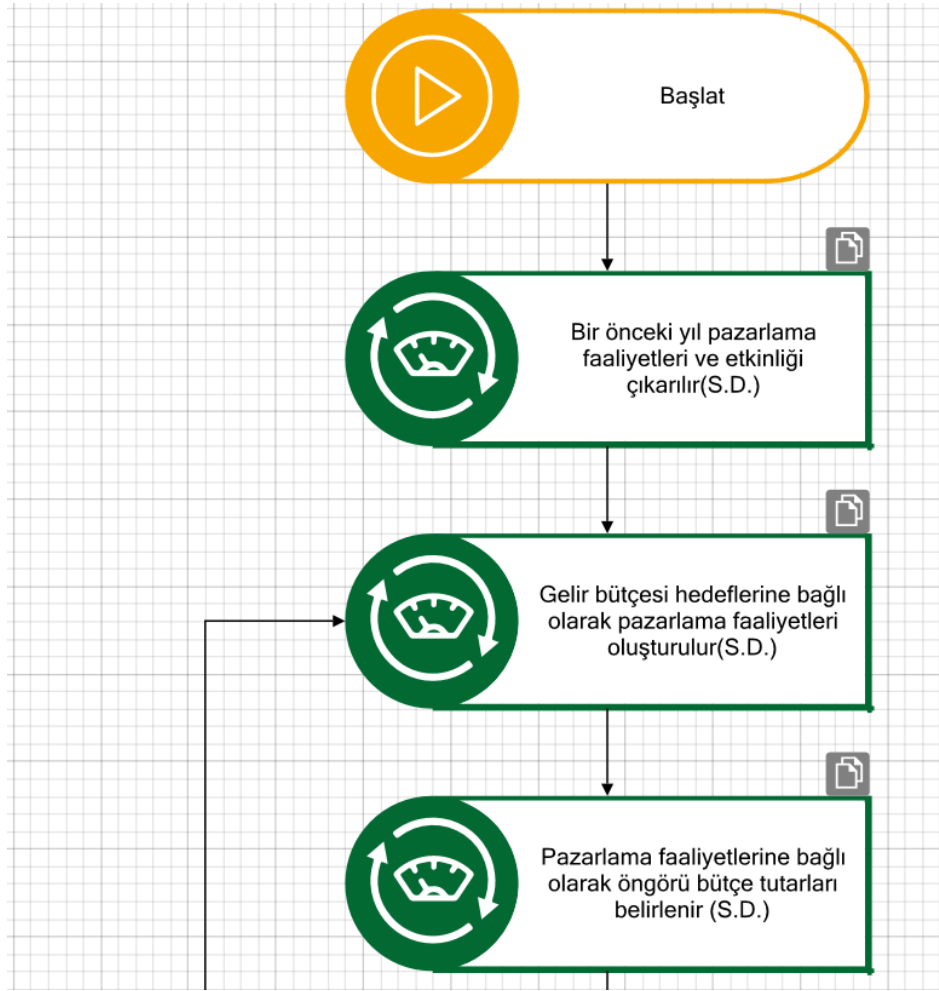
- COSO uyumlu iç kontrol yapısı
vb. birçok standart dikkate alınmıştır.



Şekil-1 ManageMind Business Excellence Pro ile Yaşam Süreci Döngüsü

Çalışma DexExpress framework ü olan Xaf üzerinde, yine DevExpress DiagramControl componenti kullanılarak C# diliyle geliştirilmiştir.

Organizasyon bağlarının oluşturulması, süreç tanım ve alt, üst süreç bağlantılarının uygulama üzerinde tanımlanmasının ardından süreçlerin diyagram üzerinde çizilerek tanımlanması gerçekleştirilmektedir. **Şekil 2’de örnek süreç akış şemasının** birkaç adımının örneği bulunmaktadır.



Şekil-2 Örnek Süreç Akış Diyagramı

Süreç hiyerarşisi ile süreç yapısı dinamik hale getirilerek organizasyon seviyeleri belirlenebilir ve dinamik semboller ile dikkat çekici süreç akış diyagramları çizilebilmektedir.

Analog, dijital ve dönüştürülebilir süreç adımları belirlenebilir, süreçlere ilişkin çalışma notları whiteboard üzerinde kaydedilebilir, adımları gerçekleştiren departman – ekip – pozisyon ve kişiler yapılandırılabilir, süreç riskleri tespit edilerek risk yönetimi sağlanabilir, süreç adımları oluşturulurken kullanılan dijital uygulamalar süreçlere eklenebilir, süreç adımlarında tekrarlanabilir ortalama süre girişleri yapılarak iş yükü tahminleri oluşturulabilir.



3. Araştırma Sonuçları ve Tartışma

Uygulama sonucunda süreç yapısı analizi, süreç performans göstergeleri analizi, lokasyon analizi, dijital olgunluk analizi, paydaş analizi, süreç risk analizi, süreç kısıtı analizi, iş yükü analizi ve darboğaz analizleri yapılabilmektedir.

Geliştirilen uygulama ulusal pazarda rakibi olmayan, uluslararası pazarda ise çok yüksek maliyetli ürünlere rakip olarak oluşturulmuştur. Kurumların EFQM uygulama süreçlerinde ciddi fayda sağladığı 2 pilot kurum çalışması yapılarak gözlemlenmiştir.

Yapılan araştırma sonuçlarına göre süreç Yönetim sistemi kullanmaya başlayan kurumların, kurum içi destek süreçlerinde %30 – 50 arasında, beyaz yaka çalışanların verimliliğinde ise %15 – 30 arasında verimlilik artışı elde edildiği tespit edilmiştir. Forrester araştırma sonuçlarına göre Süreç Yönetimi kullanmaya başlayan kurumların aşağıda belirtilen çok önemli kazanımlar elde edilmiştir.

- Süreçlerin tamamlanma sürelerinde %90 azalma,
- Verimlilikte % 50 artış,
- Devam eden süreç / aktivite sayılarında %80 azalma,
- Kalitede %80 artış,
- Satışlarda %20 artış,
- Karlılıkta % 40 artış.

4. Sonuç

Kurumsal mükemmellik modeli uygulaması tamamlanmış, 2 kurumda pilot çalışma yapılmıştır.

Kurumlar organizasyon hiyerarşilerini tanımlamış, süreçlerini belirlemiş ve süreç çizimlerini gerçekleştirmişlerdir.

Süreç çizimleri sonucu kurumların darboğaz analizi (süreçlerin hangi adımlarında tıkanmalar olduğu), risk raporları, dijital araç kullanım raporları vb. Raporlar oluşturularak, süreç yönetiminde hız ve performans kazanımı sağlanmıştır.

5. Teşekkür

Proje süreci boyunca, tecrübeleri ve fikirleriyle projeye destek olan Sayın Tuğçe Balarası'na teşekkür ederiz.

Referanslar

- [1] Nabitz, U., Klazinga, N., & Walburg, J. A. N. (2000). The EFQM excellence model: European and Dutch experiences with the EFQM approach in health care. *International journal for quality in health care*, 12(3), 191-202.