

مدلسازی و بهبود فرآیندها

**در شرکت‌های توزیع نیروی برق ایران
(IPDPI)**

نویسندگان:

ناصر اسکندری

عباس سقایی

**شرکت توزیع نیروی برق استان البرز
(سهامی خاص)**

نسخه اول - ۱۳۹۵

شابک	: 978-600-94536-7-2
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۲۰۳۸۷۰
عنوان و نام پدیدآور	: مدلسازی و بهبود فرآیندها؛ در شرکت‌های توزیع نیروی برق ایران (IPDPI) / نویسندگان ناصر اسکندری، عباس سقایی؛ [به سفارش] شرکت توزیع نیروی برق استان البرز (سهامی خاص).
مشخصات نشر	: تهران: بی‌بی، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۲۹ ص: مصور (بخشی رنگی).
پادداشت	: کتابخانه.
موضوع	: برق نیرو -- ایران -- توزیع
موضوع	: برق نیرو -- ایران -- البرز (استان) -- توزیع
موضوع	: گسیل -- مدیریت
رده بندی دیویی	: ۶۲۱.۱۹۰
رده بندی کنگره	: TK۲۰۵۴۱۳۹۵
سرشناسه	: اسکندری، ناصر، ۱۳۲۲ -
شناسه افزوده	: سقایی، عباس، ۱۳۱۳ -
شناسه افزوده	: شرکت توزیع نیروی برق استان البرز
وضعیت فهرست نویسی	: فیا

نام کتاب: مدلسازی و بهبود فرآیندهای شرکت‌های توزیع نیروی برق ایران (IPDPI)

ناشر: بی بی

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵

تنظیم و صفحه آرایی: شیما شفیعی زاده

چاپخانه: نخستین

شمارگان: ۲۰۰ نسخه

حق چاپ محفوظ و مخصوص مؤلف است.

فهرست مطالب

۷	پیشگفتار
۹	مقدمه ای بر مفاهیم پایه ای و رویکردهای موجود
۱۱	مدیریت فرایندهای کسب و کار
۱۴	دامنه فرایند مدل سازی آن
۱۴	تعریف فرایند و اهداف آن
۱۶	مشکلات رایج در طراحی فرایند
۱۸	رویکردهای مبتنی بر مهندسی مجدد
۲۵	گام‌های مکانیزه نمودن فرایندها
۲۷	معرفی رویکردهای بهبود فرایند
۲۹	رویکرد ۸ مرحله ای شرکت تویوتا در حل مساله
۳۱	رویکرد حل مساله 8D
۳۳	رویکرد شش سیگما در حل مساله
۳۷	چارچوب طبقه بندی فرآیندی مرکز بهره وری و کیفیت (APQC)
۳۹	چارچوب طبقه بندی فرآیندی APQC در صنعت برق
۴۴	چارچوب طبقه بندی فرآیندی APQC 2014 (Utilities PCF Ver. 6.1.0)
۶۲	چارچوب فرآیندی شرکت های توزیع نیروی برق در ایران
۷۳	رویکرد بهبود فرآیند در شرکت های توزیع برق ایران (IPDPI)
۷۶	مرحله اول: تعریف
۷۹	مرحله دوم: اندازه گیری
۸۰	مرحله سوم: تحلیل
۸۱	مرحله چهارم: بهبود
۸۱	مرحله پنجم: کنترل

۸۲.....	آشنایی با ابزارهای کلیدی رویکرد پیشنهادی
۸۲.....	ابزار اول: معرفی و به کارگیری روش IDEF0
۸۶.....	ابزار دوم: معرفی و به کارگیری روش تحلیل
۹۱.....	راهبرای ترسیم نمودار IDEF0 و اجرای روش تحلیل فرایندها
۹۳.....	نقشه ۱: بهبود فرایند در شرکت های توزیع نیروی برق ایران (IPDPI)
۹۷.....	مورد کاوی های انجام شده در شرکت توزیع نیروی برق استان البرز
۱۰۰.....	مورد کاوی ۱: فرایند تدوین و بروزآوری فرایندها
۱۰۴.....	مورد کاوی ۲: فرایند ارزیابی واحدهای شرکت
۱۱۰.....	مورد کاوی ۳: فرایند روزانه و نگهداری از اطلاعات سیستم GIS
۱۱۵.....	مورد کاوی ۴: فرایند تضمین کیفیت نهاد
۱۲۰.....	مورد کاوی ۵: فرایند تهیه و تنظیم بودجه
۱۲۱.....	مورد کاوی ۶: فرایند آموزش
۱۲۲.....	مورد کاوی ۷: فرایند وصول مطالبات انرژی و انبساط
۱۲۳.....	مورد کاوی ۸: فرایند تعمیرات شبکه
۱۲۴.....	مورد کاوی ۹: فرایند تهیه و تصویب طرح
۱۲۵.....	مورد کاوی ۱۰: فرایند بازدید و سرویس دوره ای شبکه
۱۲۶.....	مورد کاوی ۱۱: فرایند استرداد وجه
۱۲۷.....	مورد کاوی ۱۲: فرایند رسیدگی به شکایات
۱۲۸.....	مورد کاوی ۱۳: فرایند نظرسنجی مشترکین
۱۲۹.....	مراجع

پیشگفتار

نیاز به شناخت فرآیندهای مورد نیاز سازمان‌ها از یک‌سو و لزوم بازنگری و به روزرسانی آن‌ها از سوی دیگر ما را بر آن داشت تا با تکیه بر تخصص و تجارب ارزنده مدیران و کارشناسان خود و بر مبنای رویکردی ابتکاری و سازگار با اصول علمی، اقدام به شناسایی، تدوین و تحلیل فرآیندهای شرکت خود نماییم.

از مزایای روش مذکور می‌توان به استفاده از آخرین نسخه چارچوب فرآیندهای APQC جهت شناسایی کلیه فرآیندهای سازمانی، ترسیم فرآیندها با روش IDEF0، استفاده از مشاوره اساتید برتر دانشگاه و صحنه‌گذاری آن‌ها بر این روش، سهولت استفاده از روش پیشنهادی و عدم نیاز به نرم‌افزارهای گران‌قیمت تخصصی، تحلیل ریسک فرآیندهای سازمان، سازگاری با سایر ابزارهای مدیریتی مانند ERP، مدیریت جامع کیفیت، مدیریت دانش، نظام پیشنهادها و استانداردهای بین‌المللی مانند ISO9001:2015 و از مزایای آن می‌توان به تعریف بیش از دویست پروژه بهبود با مشارکت کارکنان در مرحله اول اجرای پروژه اشاره کرد.

بر خود لازم می‌دانم حضور همه همکاران اعم از کمیته راهبری و کمیته‌های تخصصی که با مشارکت گسترده در مراحل مختلف ما را در این مهم یاری نمودند، مراتب سپاس خود را اعلام نمایم و تشکر ویژه از آقای مهندس سید محمد محمدی معاون برنامه ریزی و بودجه، خانم مهندس پروین عباسی مدیر دفتر تحقیقات و استانداردها و آقای مهندس بهمن جمشیدی کارشناس سیستم‌های کیفی شرکت توزیع نیروی برق استان البرز داشته باشم. امید است نتیجه این تلاش، گامی موثر در راستای تحقق آرمان‌های کشور مقدس ایران اسلامی و اهداف غیبه صنعت برق باشد.

ناصر اسکندری

مدیر عامل شرکت توزیع نیروی برق استان البرز