

NÁVRH PROCESOV



Milí priatelia, je zaujímavé, že o procesnom riadení som na tomto blogu ešte nepísala. Dnes to trochu napravím. Mám na to veľký dôvod, pretože som skompletizovala **najdôležitejšie znalosti o procesnom riadení, od vzdelávania a teórie procesného riadenia, cez cvičenia a formuláre, až k príkladom a prípadovým štúdiám z projektov procesného riadenia.** Veľkú pozornosť som venovala **metodike modelovania procesov, konvenciám modelovania procesov a metodike tvorby dokumentácie riadenia.** Teším sa, že sa mi podarilo zhrnúť **príklady postupu projektu procesného riadenia a tiež príklady procesných modelov vybraných firiem.**

Téma procesného riadenia sa venujem už asi **20 rokov.** Najprv sa mi procesné riadenie **veľmi páčilo a videla som obrovský potenciál jeho využitia v praxi.** Až neskôr som však naozaj **pochopila jeho skutočný význam a prínosy pre firmy.** Michael Hammer & James Champy, v roku 1993, jasne deklarovali v svojej knihe Reengineering / radikální proměna firmy, Manifest revoluce v podnikání, že procesné riadenie je o **radikálnej premene organizácie, o revolúcii v podnikaní.** Revolučná zmena pozostávala v tom, že firmy sa na svoj biznis mali **pozerať cez procesy, nie cez organizačné útvary** a to za takým účelom, aby sa dosiahla **vyššia výkonnosť organizácie** cez:

- **minimalizáciu nákladov** na vstupe do procesu,
- **vyššiu flexibilitu** v plnení očakávaní zákazníkov v procese,
- **vyššiu efektívnosť na výstupe procesov.**

Takáto veľká výzva viedla firmy a ešte aj dnes vedie k tomu, aby procesné riadenie brali s plnou vážnosťou. **Business Process Reengineering - BPR** a jeho odľahčená verzia **Business Process Management - BPM** sa stali veľkou témou, vzbudili veľký záujem firiem a zároveň vznikla veľká potreba firiem zmeniť spôsob riadenia organizácie. Ako sa to firmám darilo a darí máme možnosť sledovať my konzultanti na projektoch, ktoré sú zamerané na **procesné riadenie.**

Projekty procesného riadenia začínajú **modelovaním procesov,** kedy tvoríme architektúru podnikania a definujeme vzťahy procesov k internému a externému okoliu firmy. Až potom procesy meráme, analyzujeme a zlepšujeme. Už pri modelovaní procesov sa začína firma meniť, vzájomným porozumením, pomenovaním procesov jednotnou terminológiou a slovníkom, ktorý je spoločný pre celú firmu. Zjednotenie komunikácie veľmi napomáha k pochopeniu procesov, problémov a ich riešeniu. Keď sú procesy namodelované správne, potom je aj ich meranie a zlepšovanie jednoduchšie. Ako vidíte, modelovanie procesov je prvým krokom k pochopeniu procesov a ich zlepšovaniu, preto je potrebné venovať tomu **mimoriadnu pozornosť.**

Na modelovaní procesov ma vždy fascinuje **poznávanie firmy, odhalenie zložitosti celej firmy a vzájomných vzťahov systému, ktorému hovoríme organizácia.** **Prekrásne na tom je to, že môžeme tento zložitý systém ovplyvňovať a meniť k lepšiemu.** K tomu nám pomáhajú prehľadne identifikované procesy, priradené zodpovednosti, pomenované vstupy a výstupy procesov, definované interné produkty, aby bolo jasné, kto a čo komu odovzdáva a tiež popisy procesov, aby boli myšlienky zaznamenané a aby bol vo firme vytvorený procesný štandard.

Možno vás prekvapím, ale to, čo je na modelovaní procesov ťažké, nie sú procesy, ale **porozumenie ľuďom a firemným problémom.** Profesionálny konzultant ovláda modelovanie procesov, ako sa hovorí, ľavou zadnou, bez ohľadu na odvetvie. Ovláda softvérové nástroje, metódy, postupy a štandardy modelovania procesov. Má skúsenosti a referenčné modely iných firiem. Dobrý profesionálny konzultant má navyše aj **perfektnú komunikáciu, schopnosť empatie a porozumeniu aj toho, čo nie je vyslovené, ale iba myslené.** No a tí najskúsenejší konzultanti už **pri vstupe do firmy vedia, kde je najväčší problém a čo treba riešiť.**

Môj manžel, fyzik, sa k mojej práci vyjadroval najprv skepticky. Vravil, že modelujeme vesmír, že firmy sú zložitý systémy, ktoré nie je možné dobre poznať a že sú funkciou viacerých premenných,

ktoré treba kvalifikovane merať, ak ich chceme dobre poznať a meniť. Ja som sa vždy len usmiala, pretože môj manžel nevie, že my procesy aj meráme. O tom vám ale napíšem v ďalšom príspevku.

Dnes sa teším, že **balíček produktov a služieb návrhu procesov je spracovaný a je vám k dispozícii.**

Pekný nedeľný večer vám praje

Marta Krajčiová