

## MODELOVANIE VÝKONNOSTI PROCESOV

Ked' ste schopní merať to, o čom hovoríte a vyjadriť to číslami, potom o tom niečo viete.  
V opačnom prípade je vaše poznanie slabé. W.Thomson

### LEKTORKA

RNDr. Marta Krajčiová  
konzultantka Business Process Management  
Křížna 20, 811 07 Bratislava  
mobil: +421 911 556 331  
e-mail: [mail@krajciova.sk](mailto:mail@krajciova.sk)  
web: [www.krajciova.sk](http://www.krajciova.sk)  
blog: [martakrajciova.blogspot.com](http://martakrajciova.blogspot.com)  
blog: [martaknihy.blogspot.com](http://martaknihy.blogspot.com)  
blog: [martaznalosti.blogspot.com](http://martaznalosti.blogspot.com)  
blog: [martaseminare.blogspot.com](http://martaseminare.blogspot.com)  
blog: [martasloboda.blogspot.com](http://martasloboda.blogspot.com)



### CIEĽ

Vzdelávanie v oblasti modelovania a merania výkonnosti procesov.

### KOMU JE SEMINÁR URČENÝ

Manažérom kvality, vlastníkom procesov, procesným manažérom a analytikom.

### ROZSAH

2 dni

### OBSAH

- Metodika modelovania výkonnosti procesov
- Predpoklady merania výkonnosti procesov
- Postup merania výkonnosti procesov
- Príprava merania
- Modelovanie cieľov a ukazovateľov výkonnosti
- Meranie výkonnosti procesov
- Reporting
- Systém merania výkonnosti procesov

### POPIS

Seminár je o automatizácii a systéme merania výkonnosti procesov. Na seminári vám vysvetlíme postup merania výkonnosti procesov, od prípravy merania, až po preskúmanie výkonnosti procesov. Na seminári bude prezentovaná metóda „index výkonnosti procesu“. Ukážeme vám, ako je možné prepojiť procesný model (vytvorený v ARISe) s meraním výkonnosti procesov. Naučíme vás modelovať ciele a ukazovatele výkonnosti procesov, povieme si čo sú operačné definície cieľov a ukazovateľov výkonnosti, uvedieme atribúty, ktoré sú povinné pre meranie výkonnosti procesov. Vysvetlíme vám, ako môžeme pravidelne merať výkonnosť procesov a historicky sledovať vývoj indexu výkonnosti procesu. V praktickej časti seminára vám predvedieme metodiky, smernice a reporty procesného controllingu.

Postup merania výkonnosti procesov bude precvičený na procesnom workshope.