



Procesné riadenie – procesné myslenie

ITAPA 2004

Mark Slavický

Riaditeľ obchodnej skupiny

PosAm spol. s r.o.

PosAm


Základný princíp

Za všetko čo je v organizácii dobré je potrebné d'akovať všetkým zamestnancom.



Za všetko čo je v organizácii zlé je zodpovedné vrcholové vedenie.

Obsah práce manažéra



• ...
• ...
• ...

- **Plánovanie**
- **Organizovanie**
- **Vedenie ľudí**
- **Kontrola**
- **Zdokonaľovanie**



PosAm

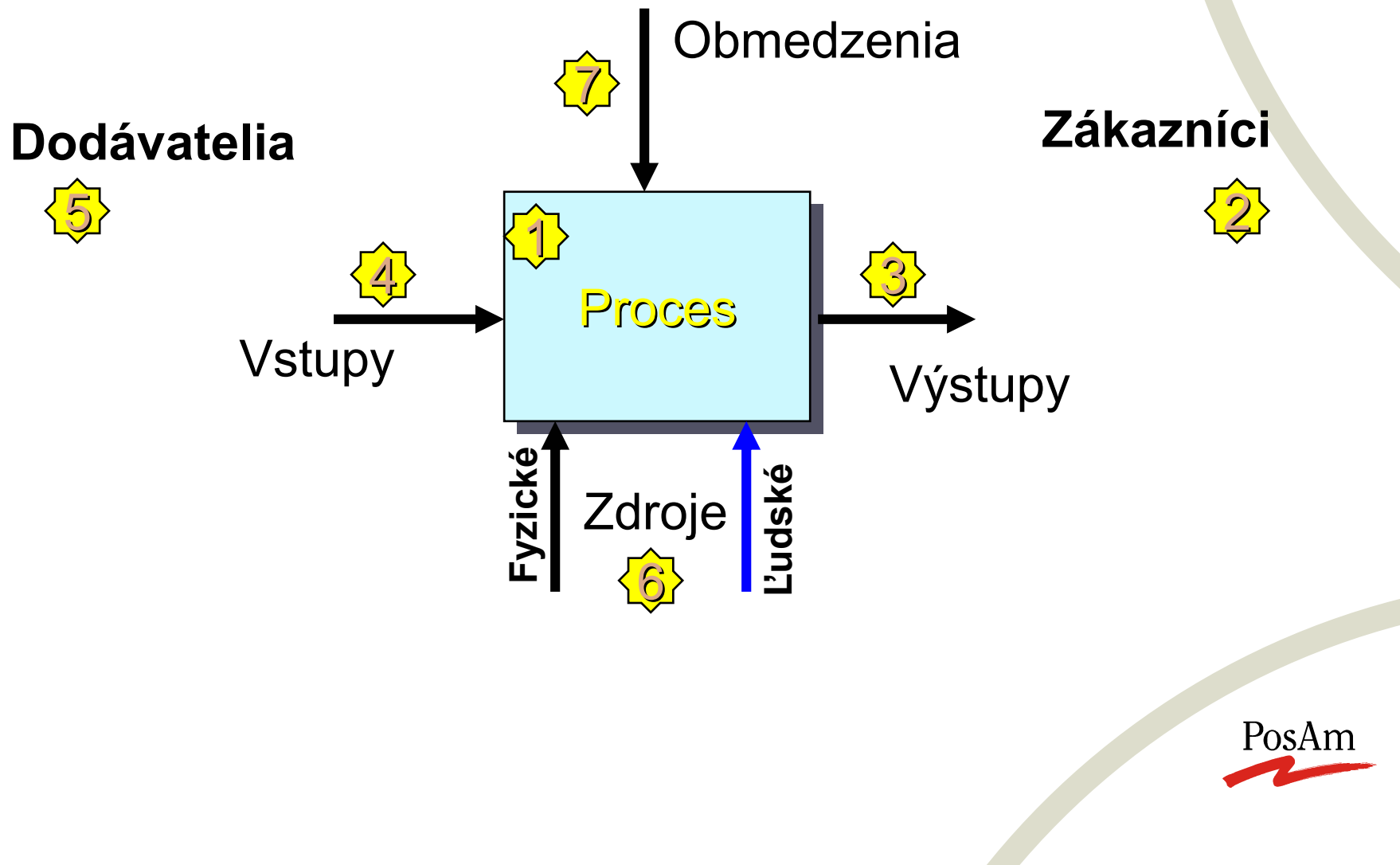


Procesné riadenie

Proces – transformácia vstupov na výstupy pomocou zdrojov a v súlade s určitými pravidlami

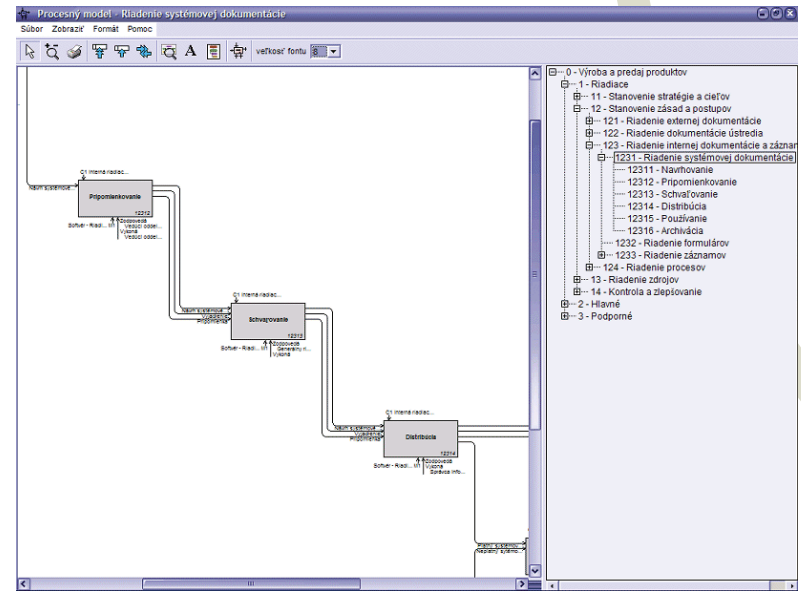
PosAm

Procesné riadenie

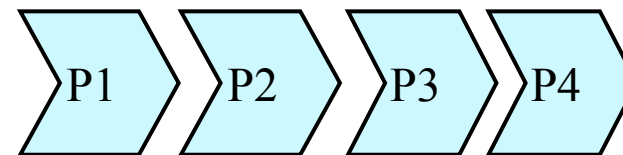


Procesné riadenie

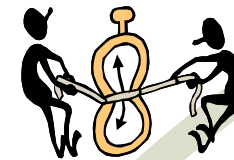
Niektoré procesy je potrebné popísať detailne...



...iné stačí definovať len nahrubo...

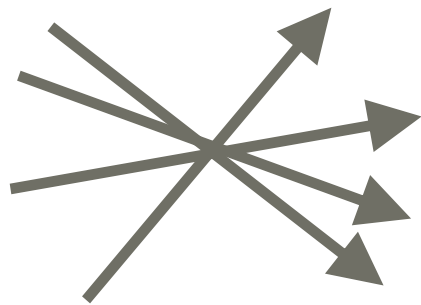


..avšak každý musí mať stanovený cieľ a merateľné ukazovatele !



PosAm

Výsledok procesného riadenia



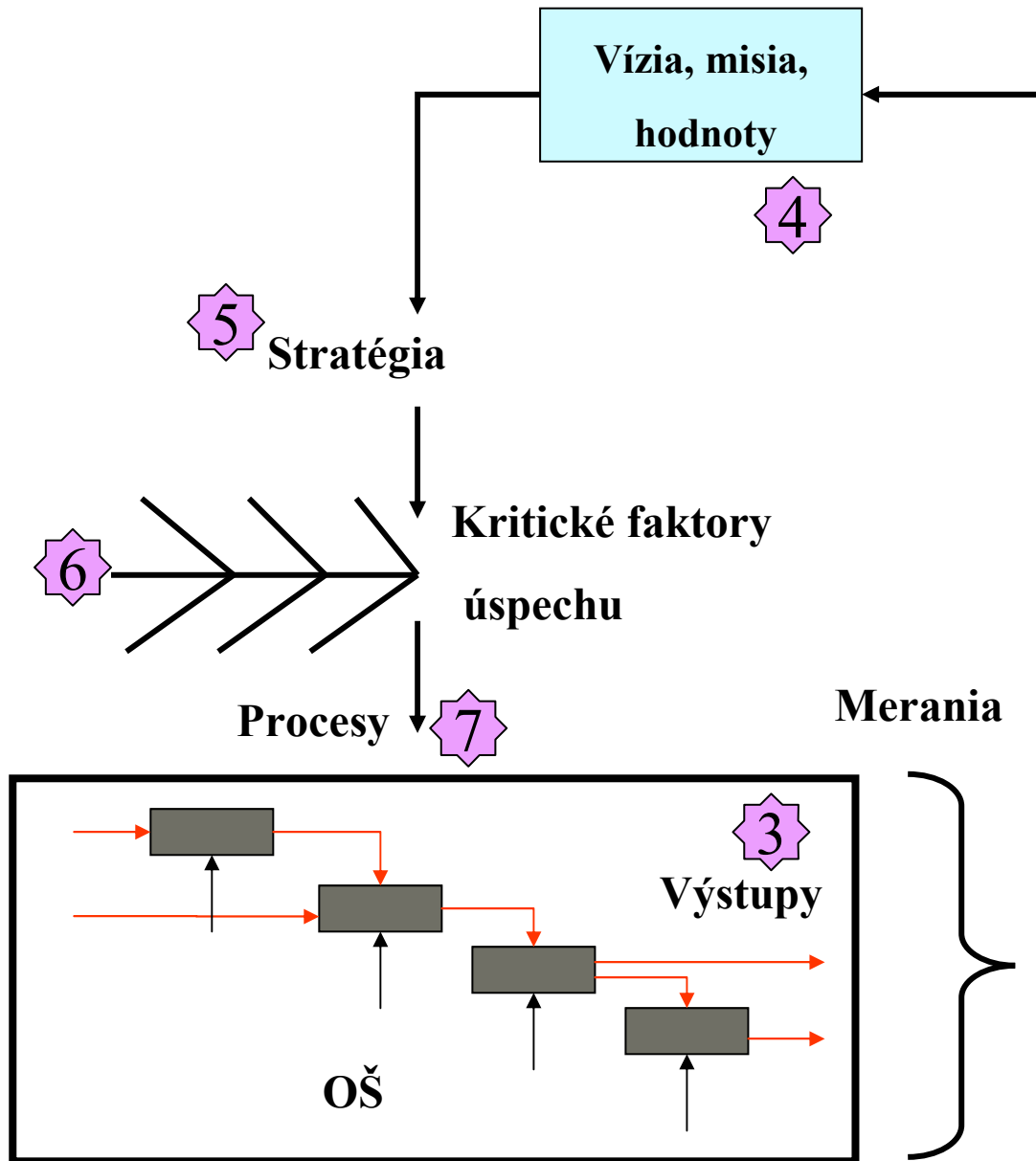
R
E
Z
U
L
T
Á
T



R
E
Z
U
L
T
Á
T

PosAm

Procesné myslenie



Hodnotenie



1

Zainteresovaní



Požiadavky

2

PosAm



Základy riadenia

- V súlade so stanovenou víziou, stratégiou a hodnotami
- V súlade s legislatívou a „best practises“
- S min. nákladmi, max. kvalitou a úžitkom pre zainteresované strany

Zainteresované strany

- **Zákazník** – Objednávateľ (občan ako koncový zákazník), proces, ...
- **Dodávateľ** – spolupracujúce organizácie, experti, proces, ...
- **Zamestnanci**
- **Majitelia** – politické strany, združenia, nadriadené organizácie, ...
- **Okolie** – EÚ, iné orgány VS, média, ...

Problémy okolia

► Informácie



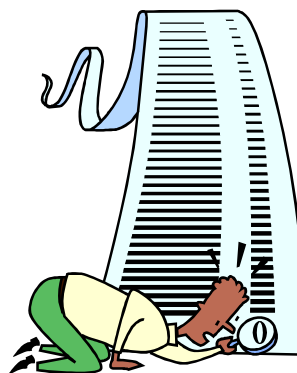
► Vyváženosť s požiadavkami



► Čas



► Nekonečné papierovanie

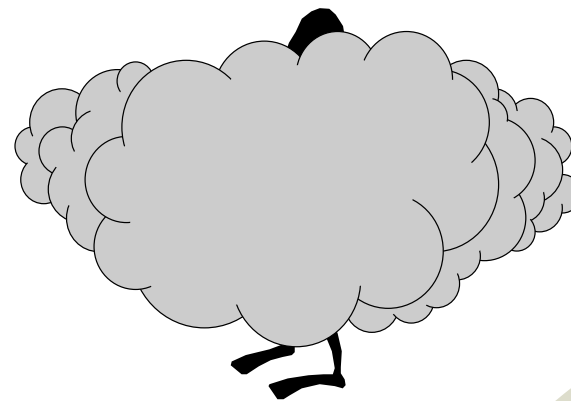
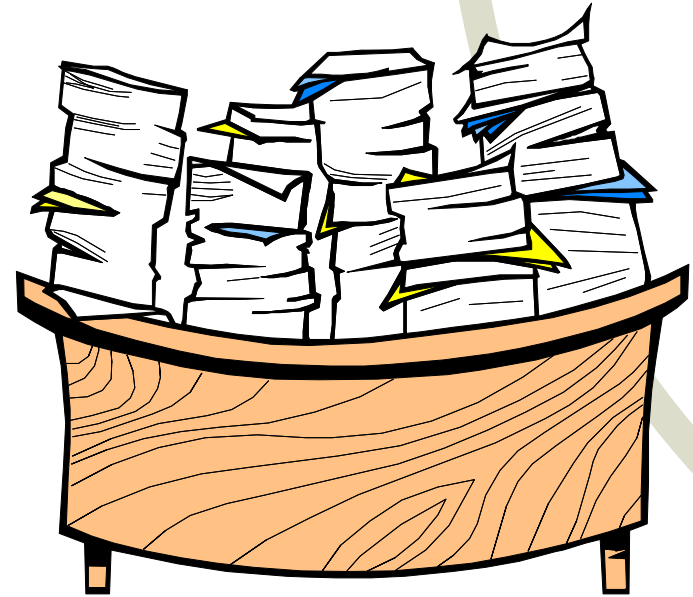


PosAm

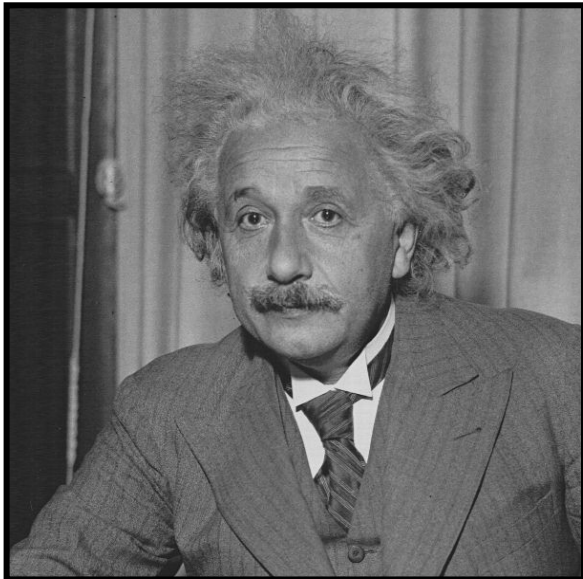


Problémy zamestnancov

- ▶ Obrovské množstvo dokumentov
- ▶ Hmlisté definovanie procesov



„In the midst of difficulties
are opportunities lying“



Albert Einstein

PosAm

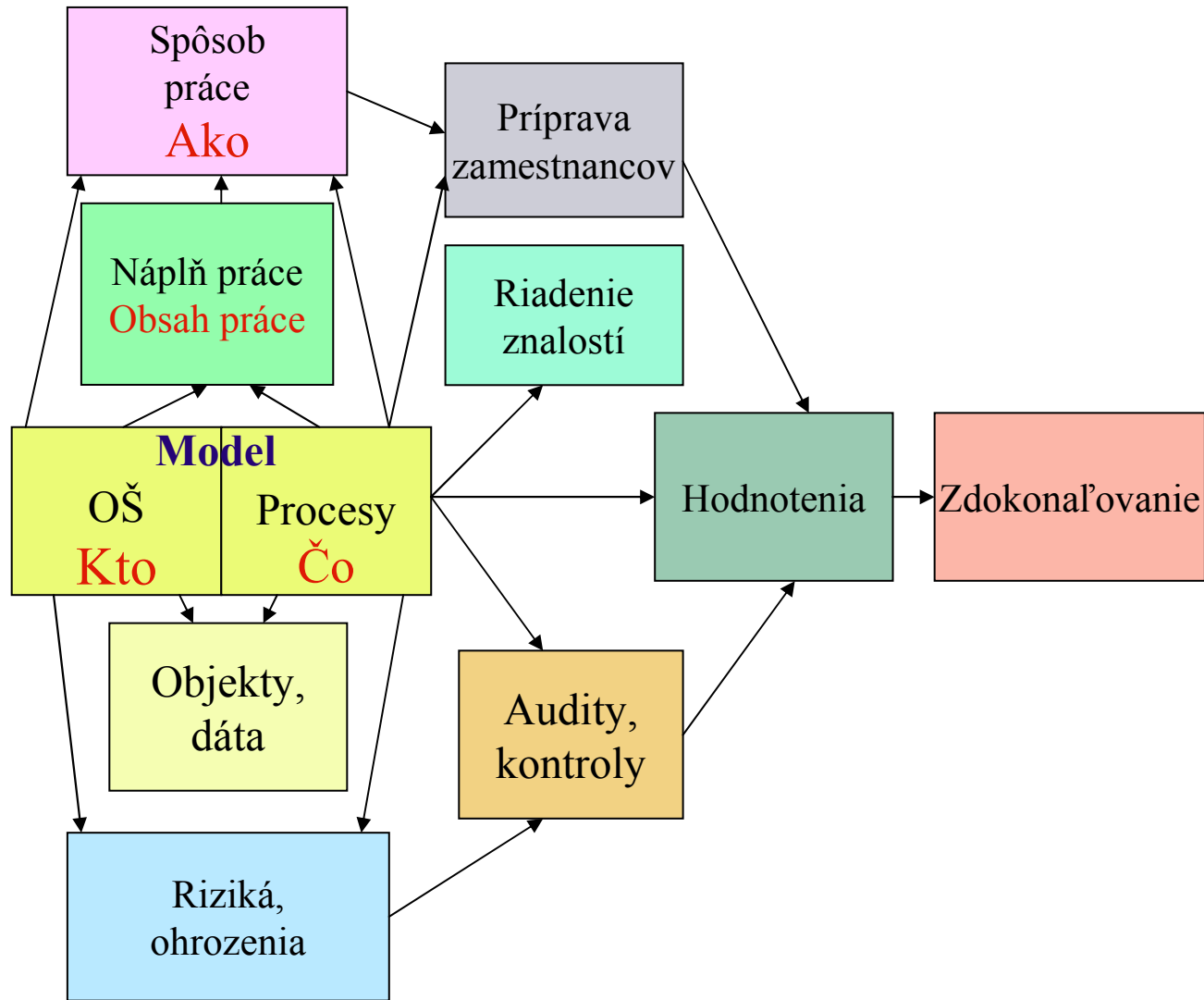


Súvislosti

- **Kto**
- **Prečo**
- **Čo**
- **Ako**
- **Stav**
- **Prínos**



Správny SW



Zmena - môžem uskutočniť ?

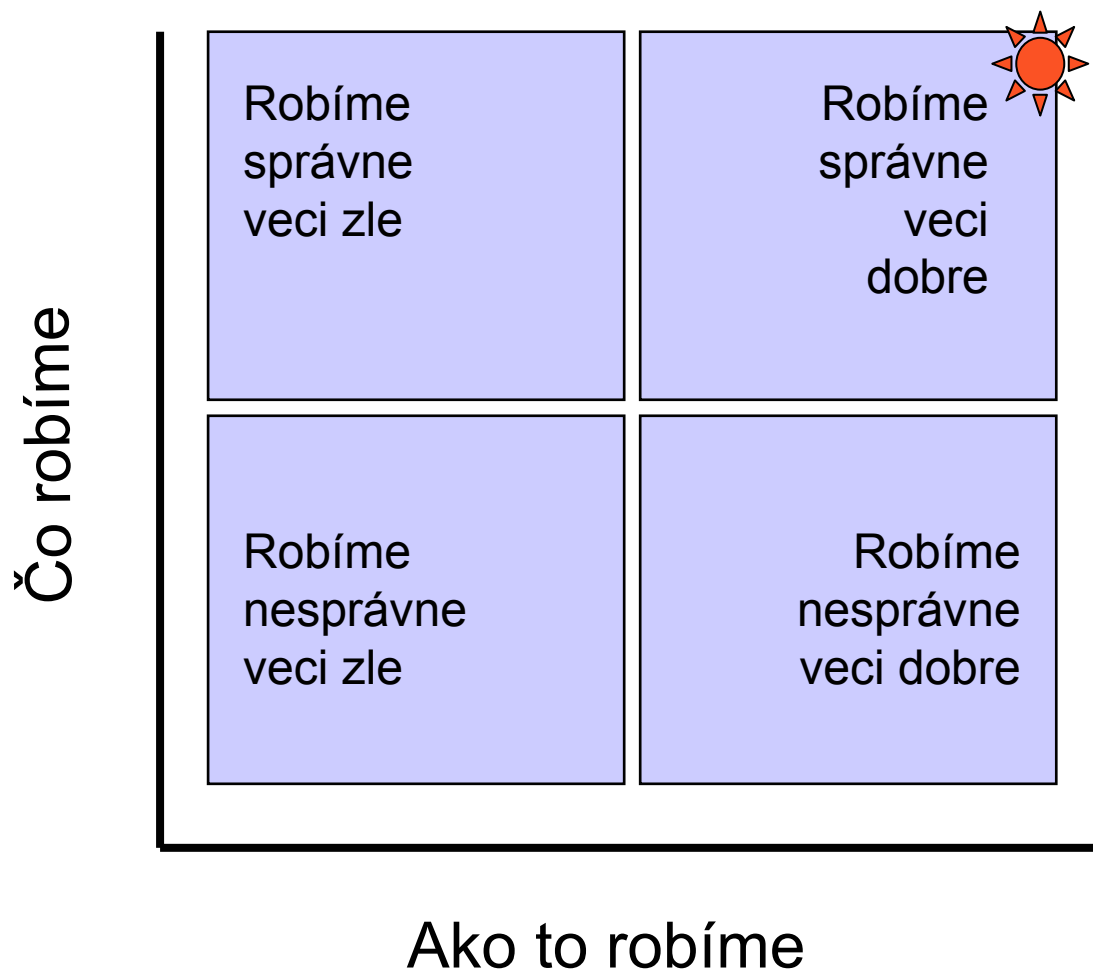
- Ak je to na základe požiadavky **zákazníka**
- Ak je to v súlade s **legislatívou**
- Ak je to realizovateľné (**zdroje**)
- Ak s tým súhlasí **dodávateľ**
- Ak to prispieva k cieľu (**výsledok**)
- Je v súlade s hodnotami



PosAm



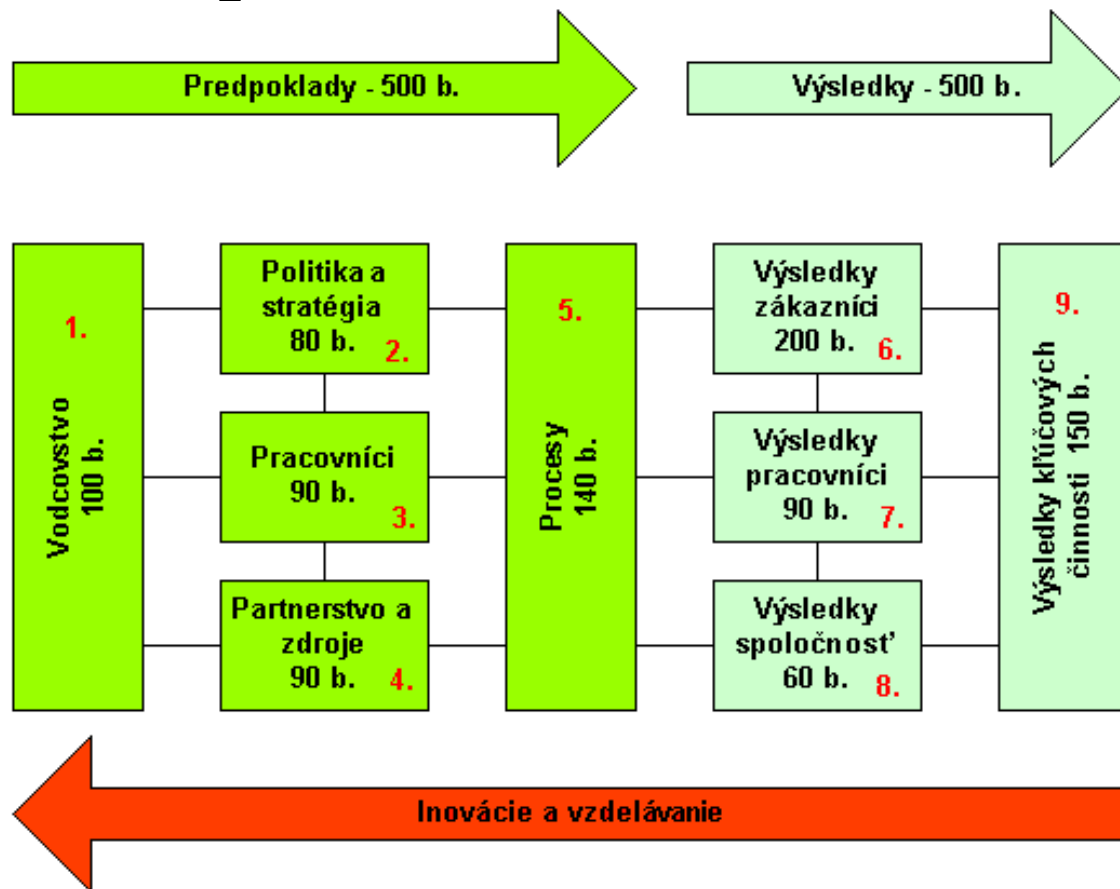
Výnimočnosť – je uskutočnenie správnych vecí dobre



PosAm



EFQM



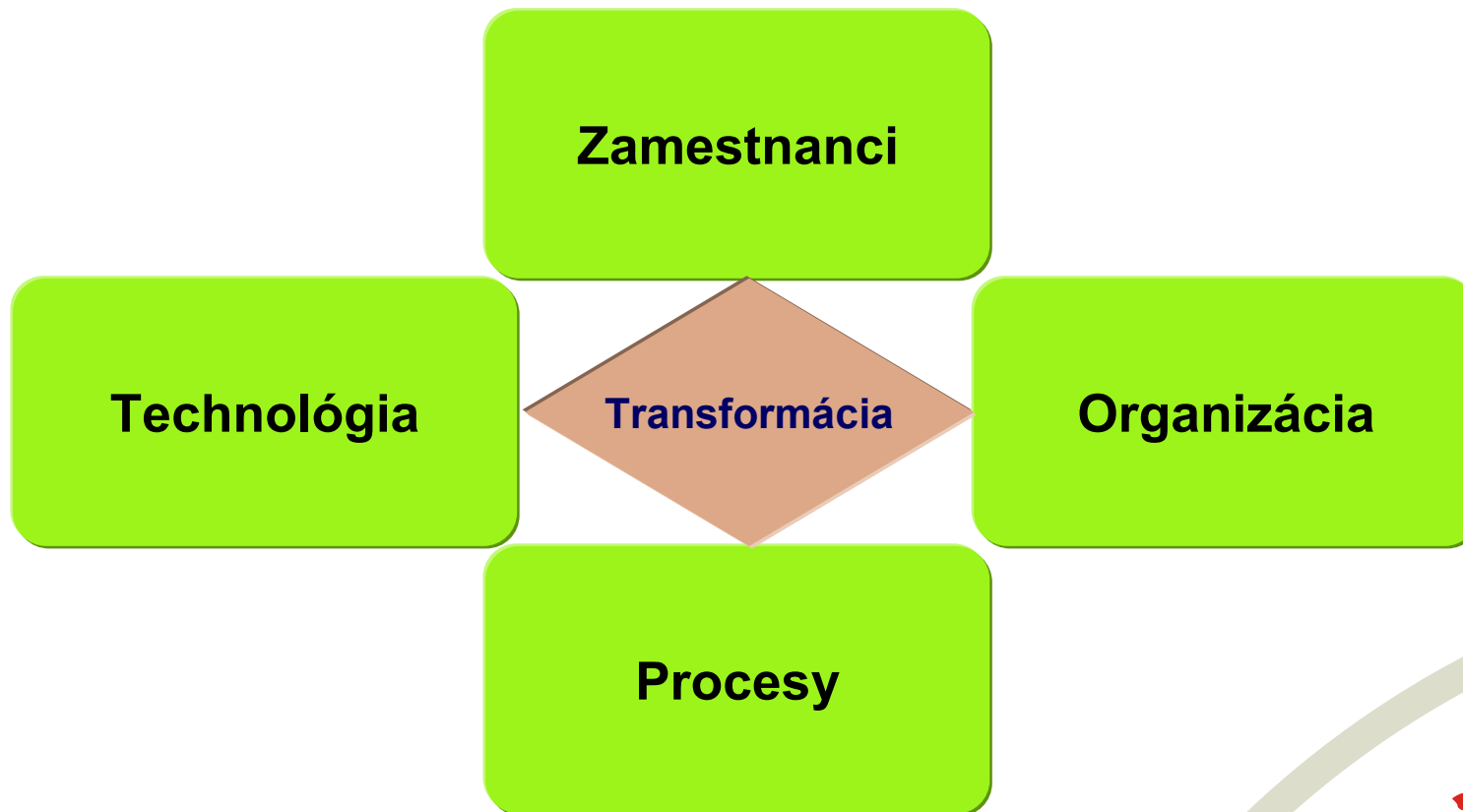
(CAF)

2. Riadenie ľudských zdrojov
 3. Stratégia a plánovanie
 5. Manažérstvo procesu a zmeny
 6. Výsledky vo vzťahu k zamestnancom
 7. Výsledky vo vzťahu k zákazníkovi
 8. Výsledky vo vzťahu k spoločnosti
 9. Kľúčové výsledky výkonnosti
- Inovácia a učenie sa

PosAm

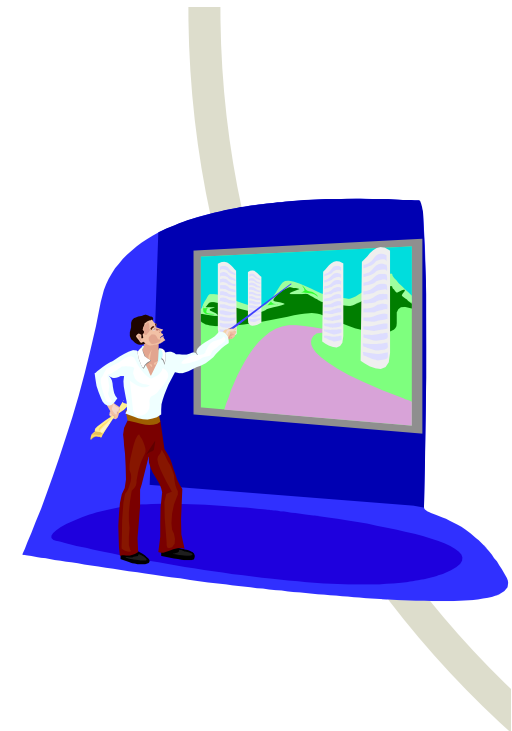
Zabezpečenie výnimočnosti

Pre zabezpečenie výnimočnosti vo verejnej správe je potrebné uskutočniť zmeny v procesoch, zmeny v organizačnej štruktúre, posilniť znalosti zamestnancov a taktiež používať nové technológie.



Kto uskutoční transformáciu ?

- Sú to „cudzí“ konzultanti cez jednorazový rozsiahly procesný audit ?
- Kto určí stav **AS IS** a stav **TO BE** ?
- Kto ukáže optimálnu cestu zmien ?
- Je tá cesta nemenná v čase ?
- Kto zmení „firemnú kultúru“ ?
- Zamestnanci počnúc vedením
- Pomocou vhodných metódik a nástrojov
- Je to dlhodobý a nekonečný proces !



Riadenie kvality

**Quality is not an end in itself,
but part of the strategy of improvement**

PosAm



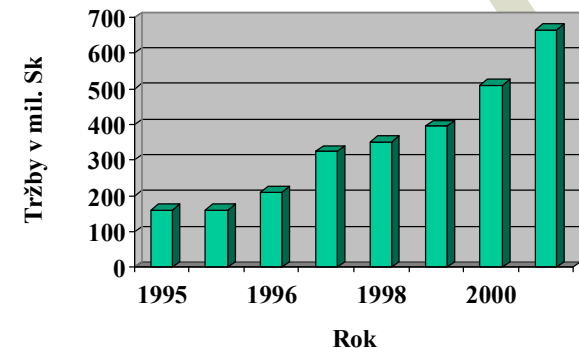
Podmienky úspechu

- **Zodpovednosť vedenia**
- **Efektívna metodológia**
- **Špecializovaný aplikačný softvér**
- **Projektový prístup k zmene**
- **Podpora zo strany vedenia**
- **Komunikačné kanály**
- **Zmena kultúry**



PosAm

- **PosAm, spol. s r.o. (r.1990)**
- 7. v rebríčku Top IT (Trend 2003)
- 140 zamestnancov, BA, BB, KE, ZA, LE
- Praha – PosAm IT
- Tržby - 2003 – 449 mil. Sk, zisk: 19 mil. Sk
- **Certifikát ISO 9000: 2000 od roku 2001**
- Finalista EFQM národná cena SR v roku 2002
- **Vítaz EFQM národná cena SR v roku 2003**



Kontakt

PosAm, spol. s r. o.

Odborárska 21, 831 02 Bratislava

www.posam.sk

slavicky@posam.sk



PosAm
