

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**katedra Systémového inženýrství**



**Teze diplomové práce**

**Procesní modelování ve vybraném podniku**

**Jakub Míček**

© 2016 ČZU v Praze

## SOUHRN

Tato diplomová práce je zaměřena na aplikaci teoretických poznatků v oblasti procesního modelování. Procesní modely navržené v této práci vznikly na základě teoretických poznatků z dané oblasti a konzultací jak akademických, tak praktických. Procesy byly v této práci navrhovány pro potřeby after sales oddělení zadavatelské společnosti, která si nepřála být jmenována. Dále v této práci došlo k návrhu podoby systému pro správu příchozích požadavků daného oddělení. Navrhovaný systém pak samozřejmě reflektuje navržené procesy. Pro návrh systému bylo opět využito jak teoretických znalostí, tak konzultací. Kombinace zdrojů informací teoretických a konzultacemi získaných praktických poznatků pomohla vytvořit efektivní procesy a účelný návrh systému pro správu požadavků.

## KLÍČOVÁ SLOVA:

Proces, procesní modelování, systém, systém pro zpracování požadavků, návrh systému, databáze

## CÍL PRÁCE

Cílem této diplomové práce bylo pomocí nástrojů procesního modelování vytvořit návrh systému pro správu požadavků, který bude sloužit potřebám after sales oddělení zadavatelské společnosti. Hlavní cíl byl rozdělen do dvou samostatných dílčích cílů. Dílčími cíli jsou návrh procesů, které budou využity na after sales oddělení zadavatelské společnosti a návrh implementace softwaru pro potřeby téhož oddělení. Dílčí cíle byly realizovány v uvedeném pořadí, jelikož navrhovaný software reflektuje vytvořené procesy. Navrhované procesy pomohou zlepšit současnou špatnou situaci na after sales oddělení, způsobenou absencí kvalitních funkčních procesů.

## METODIKA

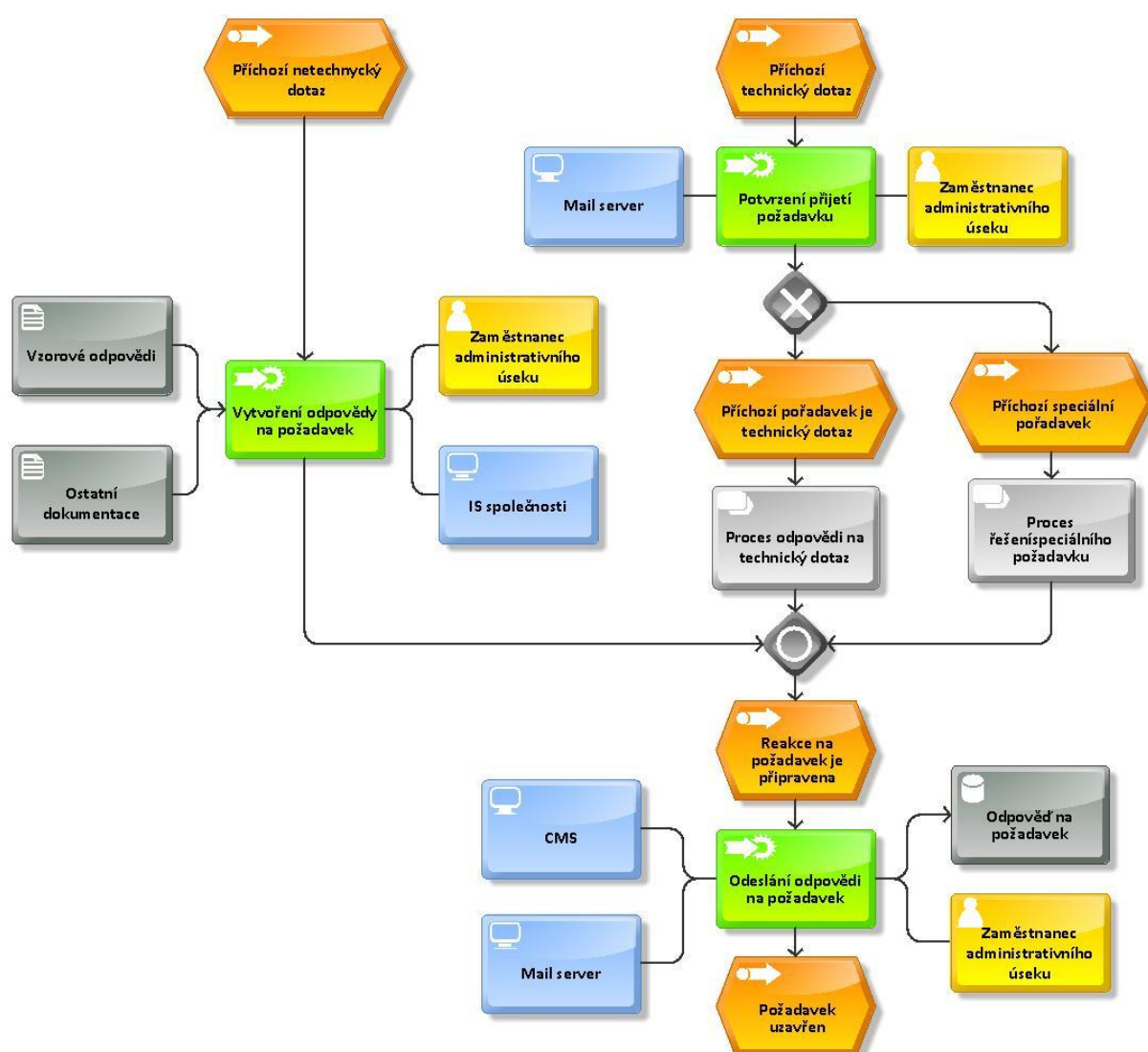
Samotná práce byla obdobně, stejně jako cíle, rozdělena do dvou hlavních částí. V první části práce došlo za pomoci studia odborné literatury k vytvoření teoretického přehledu řešené problematiky spolu s přehledem nástrojů, které byly následně pro řešení využity.

V druhé části práce došlo k praktické aplikaci poznatků z části první. Na základě získaných poznatků byl zvolen způsob modelování procesů. Bylo tedy rozhodnuto, zda budou navrženy procesy nové, nebo zda budou upraveny ty stávající. Studium literatury a konzultace se zadavatelskou společností pomohly naplnit nejen první dílčí cíl, tedy návrh procesů, ale také druhý dílčí cíl.

## VLASTNÍ ZPRACOVÁNÍ

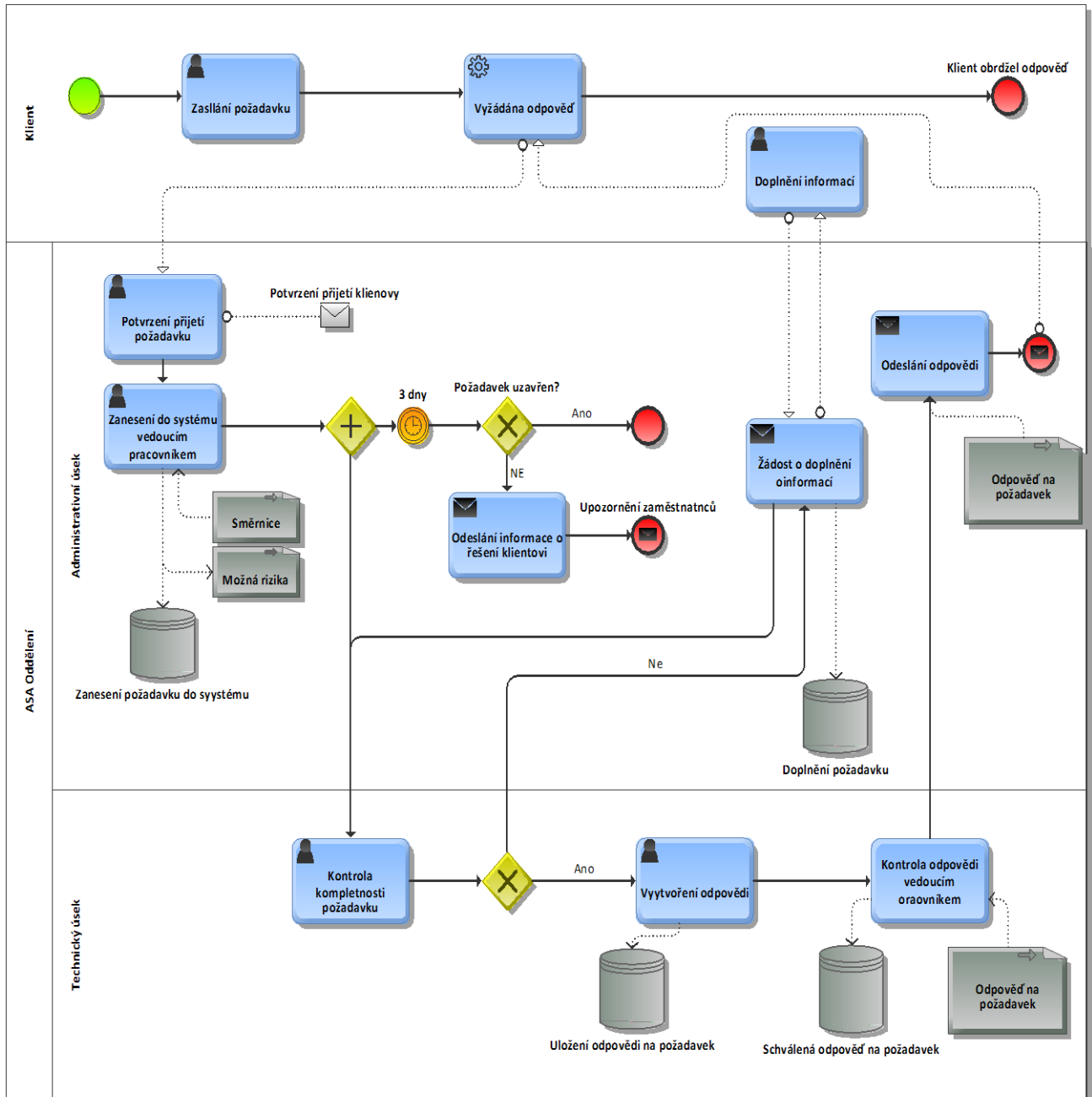
Pro návrh procesů byla v diplomové práci využita metodika ARIS, která byla vybrána na základě studia odborné literatury jako nejvhodnější. Následující obrázek (obrázek 1) pak zachycuje kompletní bussines proces odpovědi na příchozí požadavek. Tento model byl vybrán, jelikož jako jediný zachycuje celou procesní strukturu. Z návrhu je možné vyčíst nejen základní procesní průběh, ale také vstupy, využitou infrastrukturu a také zodpovědné zaměstnanecké role. V návrhu nejsou přiřazeni konkrétní zaměstnanci, jelikož to bude předmětem interního nastavení v rámci zadavatelské společnosti.

Obrázek 1: Bussines proces odpovědi na příchozí požadavky



Následující model (obrázek 2) zachycuje kompletní proces, jehož výstupem je opověď na příchozí speciální požadavek. V modelu jsou zachyceny veškeré úkony, které jsou v rámci procesu vykonávány. V modelu jsou pak zachyceny i procedury, které byly implementovány v dále navrhovaném software. Patří mezi ně například automatické odeslání informativního e-mailu tazateli v případě, že požadavek není do 3 dnů vyřešen.

**Obrázek 2: Proces odpovědi na speciální požadavek**



Dále bylo navrženo databázové schéma, které slouží jako základ pro navrhovanou aplikaci. Databázové schéma splňuje dnešní standardy pro kvalitní databázový návrh a je jej možné v případě potřeby snadno rozšířit dle potřeb zadavatelské společnosti. Dále byl v diplomové práci proveden návrh aplikace na správu požadavků pro potřeby společnosti. Návrh aplikace byl vytvořen ve spolupráci se zadavatelskou společností tak, aby vyhovoval jejím potřebám.

## ZÁVĚR

Celkově je možné říci, že v diplomové práci byly naplněny všechny cíle stanovené v jejím zadání a to jak cíle hlavní, tak i ty vedlejší. Úspěšné naplnění cílů také potvrzuje spokojenost zadavatelské společnosti, která plánuje zavedení do praxe v nejkratším možném termínu. Společnost má navrhovaný systém v současné chvíli implementován a využívá jej v testovacím režimu. Z prvních poznatků společnost předpokládá reálné zefektivnění chodu oddělení péče o zákazníky.

Zadavatelská společnost dále předpokládá, že procesy namodelované v této diplomové práci pomohou vylepšit, kromě efektivity fungování, také pověst after sales oddělení a tím i motivovat více zákazníků ke koupi jejich z produktů. Poprodejní péče totiž, dle údajů zadavatele, hraje u tepelné techniky velmi významnou roli při rozhodování o nákupu. Dalším předpokládaným zlepšením jsou vztahy se servisními partnery, jejichž požadavky budou řešeny rychleji a kvalitněji.