

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačního inženýrství



Teze diplomové práce

Optimalizace procesů ve společnosti pomocí BPMN 2.0

Bc. Barbora Syrovátková

© 2016 ČZU v Praze

Optimalizace procesů ve společnosti pomocí BPMN 2.0

Souhrn

Diplomová práce je zaměřena na optimalizaci procesů ve vybrané společnosti dle notace Business Process Modeling Notation. Diplomová práce vymezuje hlavní pojmy procesního řízení se zaměřením na procesní maturitu a dosažení jejích jednotlivých úrovní.

V diplomové práci je popsána vybraná společnost, její historie i obchodní zaměření. Jsou vybrány čtyři procesy z divize Power Tools, které jsou analyzovány, popsány a namodelovány. Následně jsou pro tyto čtyři vybrané procesy navrženy změny a optimalizace, které se zaměřují na snížení chybovosti a časových prostojů či na zkrácení dlouho trvajících činností.

Klíčová slova: proces, procesní řízení, optimalizace procesů, procesní maturita, reengineering procesů, BPMN 2.0

Cíl práce

Téma této diplomové práce bylo zvoleno na základě praxe při studiu u vybrané společnosti. V průběhu působení v této organizaci bylo objeveno několik nelogicky řešených procesů, které upoutaly autorčinu pozornost. Cílem této diplomové práce je analýza a návrh optimalizace vybraných procesů v divizi elektrického nářadí české dceřiné společnosti německé firmy, aby byla odstraněna neefektivita.

Úvodní část diplomové práce se věnuje teoretickým východiskům se zaměřením na procesy a na notaci BPMN 2.0. Procesy budou podrobně definovány, charakterizován bude také procesní přístup organizací, teoreticky bude vymezeno i samotné řízení procesů. Podrobně bude vysvětlena procesní maturita a charakteristiky jejích stupňů nebo úrovní. Procesní maturita je základem pro optimalizaci procesů v této diplomové práci.

V druhé části bude představena vybraná organizace, její historie a budou uvedeny nejzajímavější ukazatele. Následně budou popsány procesy tak, jak probíhají nyní a bude nabídnuto jejich možné vylepšení. Cílem této diplomové práce není provést radikální reengineering procesů, nebo zavedení procesního řízení v celé organizaci. Zhodnocení výsledků a možnosti reálného zavedení navržených optimalizací budou prezentovány zaměstnancům divize a jejímu řediteli v rámci společné diskuse.

Metodika

- **Seznámení se s vybranou organizací** – v průběhu probíhající praxe, internetové zdroje
- **Studium odborné literatury** – četba odborné literatury a tvorba teoretické části
- **Studium notace BPMN 2.0** – studium zahraničních internetových stránek a odborných článků
- **Praktický trénink freeware softwaru** - Bizagi Modeler
- **Analýza procesů ve vybrané organizaci** – sběr informací v rámci praxe
- **Modelování současného stavu procesů** - modelování reálných procesů v Bizagi Modeler
- **Návrh optimalizace procesů** - snížení chybovosti a odstranění dlouho trvajících činností
- **Modelování optimalizovaného stavu procesů** – namodelování navržených změn v Bizagi Modeler
- **Přehled dosažených výsledků a závěr** - shrnutí navržené optimalizace procesů, zhodnocení cíle

Teoretická část

Procesem je většinou spleť a komplikovaná síť činností potýkající se s problémovými vlivy. Je to série logicky souvisejících činností nebo úkolů, jejichž prostřednictvím – jsou-li postupně vykonávány – má být vytvořen předem definovaný soubor výsledků (Svozilová, 2011).

Procesní přístup Veber definuje jako systematickou identifikaci a řízení procesů používaných v organizaci a zejména jejich vzájemné působení. Process management, což je anglický ekvivalent k řízení procesů je možné definovat jako přístup managementu zaměřený na monitoring již existujících procesů a dále na jejich analýzu, případné změny, stabilizaci a samozřejmě i další zlepšování a zdokonalování (Veber, 2009).

Procesní řízení může přinášet prospěch od prvních kroků zavádění. Celý postup může být nazýván procesní maturitou, která v sobě skrývá potřebné znalosti, ale také lidskou zralost a vyspělost. Zavádění procesního řízení lze rozdělit na etapy a znázornit pomocí pyramidy. Pyramida procesní maturity je modifikací pyramidy vitality a podobných (Fišer, 2014).

Business Process Modeling Notation (BPMN) je technicky zaměřená norma pro modelování podnikových procesů. (Basl, 2012) Autorem notace BPMN je konsorcium Business Process Management Initiative (BPNI), v současnosti je ale pod záštitou sdružení OMG (Object Management Group). Současná verze notace je 2.0, která byla oficiálně zveřejněna v roce 2010. Dřívější verze byla platná od roku 2004. Jazyk, který je notaci BPMN využíván se nazývá Business Process Modeling Language (BPML). Cílem BPMN je přiblížit a přizpůsobit uživatelům popis jednotlivých procesů (Object Management Group, 2016).

Praktická část

Prvním vybraným procesem je zakládání nových zákazníků. Již z popisu procesu je zřejmé, že ač se jedná o jednoduchou administrativní činnost, je do ní zapojeno mnoho osob. Nežádá se, aby se stávalo, že se smlouva nového zákazníka určitou dobu pohřešuje. Zejména u vedoucích pracovníků se jedná o neprioritní úkol a podpis několika málo smluv se u nich může protáhnout na delší dobu. Optimalizace procesu je navržena předáním pravomoci nižšímu manažerovi a přesunutí činnosti mezi odděleními v rámci divize elektrického nářadí.

V procesu výpočty a výplaty bonusů probíhá několikanásobná kontrola, než dojde ke konečnému rozhodnutí o vyplacení bonusu. Bylo by tedy nasnadě tyto kontroly omezit. Jednou z možností je nastavení pravidel výjimek a zakázání akceptování pozdě provedených objednávek. Dalším důležitým krokem je úprava činnosti samotného vyplacení bonusů.

V procesu editace/výmaz zákazníka dochází po obdržení informací o změně ke značnému větvení podle druhu změny a jí náležejícího řešitele. Přitom řešením většiny změn je pouhé zaznamenání informace do systému a její propis do ostatních informačních systémů. Optimalizací tohoto procesu je přenesení odpovědnosti na jiného řešitele a instalace funkcionality do IS.

Z posledního procesu je na přání vedení divize elektrického nářadí odstraněno jedno oddělení a jejich činnosti jsou předány oddělení, které je k těmto činnostem vhodnější.

Závěr

Pro potřeby divize elektrického nářadí vybrané společnosti se optimalizovaly čtyři vybrané procesy. Za hlavní přínos této optimalizace lze považovat ulehčení oddělení Customer Relation Management, které dříve bylo značně přetíženo. V optimalizovaných procesech je tomuto oddělení odebrána činnost nebo je navrženo její zrychlení pomocí modifikace informačního systému.

Pomocí grafického zobrazení procesů, které probíhají v divizi elektrického nářadí nyní a následně po provedení optimalizací, bylo vedení divize upozorněno na problémová místa v těchto vybraných procesech i způsob, jakým je omezit.

Vybraná organizace již nyní počítá s implementací změny navrhované v posledním procesu, tedy procesu interních zakázek. Dále počítá s projednáváním návrhu na investici na doprogramování možnosti hromadného vyplacení bonusů do informačního systému v procesu výpočty a výplaty bonusů. Další implementaci navržených změn společnost pro rok 2016 neplánuje, ale hodlá se jimi zabývat v příštím roce. O zavedení procesního řízení organizace nebude uvažovat, nebude-li to požadováno mateřskou společností. Přesto však byla projevena snaha nepohybovat se na úrovni procesní slepoty.

Použitá literatura

FIŠER, Roman. 2014. Procesní řízení pro manažery: jak zařídit, aby lidé věděli, chtěli, uměli i mohli. 1. vyd. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-247-5038-5.

SVOZILOVÁ, Alena. 2011. Zlepšování podnikových procesů. Praha: Grada. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3938-0.

VEBER, Jaromír. 2009. Management: základy, moderní manažerské přístupy, výkonnost a prosperita. 2., aktualiz. vyd. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-200-0.

Object Management Group: Business Process Model and Notation [online]. 2016. [cit. 2016-09-23]. Dostupné z: <http://www.bpmn.org/>