

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra systémového inženýrství



Teze diplomové práce

Procesní model e-shopu vybrané firmy

Petra Hegedüsová

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Diplomová práce je zaměřená na modelování podnikových procesů. Cílem práce je vytvoření modelů hlavních procesů probíhajících na obchodním oddělení společnosti Limal (CZ) a navrhnout optimalizaci neefektivních procesů. První kapitulu tvoří teoretické znalosti zahrnující podnikové procesy, jejich členění a modelování. Dále se v teoretické části seznámíme s vybranými standardy a metodikami modelování procesů a s modelovacím programem Craft.CASE.

Druhá část práce představí společnost Limal (CZ) a její obchodní oddělení. Poté následuje modelování šesti hlavních procesů v programu Craft.CASE zahrnující nákup, příjem, zpracování a prodej zboží. V procesech jsou identifikována slabá místa a příčiny těchto slabých míst. Pro vybraný proces je navržena optimalizace, která bude ve společnosti aplikována na přelomu roku 2015 a 2016.

Klíčová slova

Podnikový proces, procesní modelování, optimalizace procesů, BORM, standard BPMN, Craft.CASE

Teze diplomové práce

Diplomová práce si klade v první řadě za cíl namodelovat hlavní procesy, které protínají obchodní oddělení společnosti Limal (CZ). Vzhledem k tomu, že společnost Limal (CZ) je ryze obchodní společností, budou modely zobrazovat procesy od obdržení nabídky zboží dodavatele, přes jeho příjem, uvedení do prodeje až po jeho zakoupení zákazníkem.

Druhým krokem je v modelovaných procesech identifikovat slabá místa a jejich příčiny. Poté je vybráno slabé místo, které může společnost, v rámci svých možností, změnou činností a procesů ovlivnit a navrženo jeho řešení.

Celá práce je rozdělena do 2 kapitol. V první kapitole se seznámíme s teorií týkající se podnikových procesů a jejich klasifikace. Dále je popsáno modelování podnikových procesů, části, ze kterých se podnikový proces skládá a standardy a metodiky jeho modelování. Je vybrán jeden standard a jedna metodika, na které navazuje praktická část práce, a ty jsou popsány

podrobněji. V poslední části první kapitoly je představen program Craft.CASE, který je použit pro modelování konkrétních procesů firmy Limal (CZ). Podklady pro teoretickou část tvoří literatura zaměřená na podnikové procesy, procesní řízení v organizacích a modelování těchto procesů.

Druhou kapitolu diplomové práce tvoří její praktická část. V úvodu je představena společnost Limal (CZ), její struktura a rozdělení. Poté je blíže popsáno obchodní oddělení společnosti. Největší část druhé kapitoly tvoří modely konkrétních procesů protínajících obchodní oddělení. Modely jsou vytvářeny v programu Craft.CASE, který vychází z metodiky BORM a částečně také ze standardu BPMN. Modely jsou vytvářeny na základě zkušeností s obchodním oddělením společnosti Limal (CZ).

Vlastní část práce obsahuje šest modelů podnikových procesů zahrnujících proces nacenění nabídky zboží, dodání zboží na sklad, příjem zboží na skladě, proces tvorby popisů na zboží, vytvoření objednávky a následný proces expedice zboží. Dále jsou popsána slabá místa těchto procesů a je vybrán proces nacenění nabídky, ke kterému je navržena optimalizace. Tento proces byl vybrán z toho důvodu, že jeho triviální části věnují příliš mnoho času zaměstnanci, kteří by měli svůj čas věnovat odbornějším a důležitějším úkolům. Cílem optimalizace je snížení času věnovaného zaměstnanci obchodního oddělení tomuto procesu. Triviálními úkolům, tedy dohledávání cen zboží na internetu se po optimalizaci budou věnovat externí zaměstnanci, kteří pro firmu Limal tvoří popisy na zboží. Dále bude do procesu více zapojen informační systém, který bude po doplnění tržních cen zboží navrhopvat nákupní ceny zboží. Součástí návrhu optimalizace je další procesní model a výpočet úspor času. Pro výpočet jsou použita reálná data za měsíc září a říjen 2015, tedy skutečný počet zpracovaných nabídek zboží a času, který nabídce věnoval analytik, nákupčí a asistentka obchodního oddělení. Na těchto dvou měsících se provedl odhad časové náročnosti po optimalizaci procesu. Výsledkem je úspora času v první řadě pro asistentku, která ušetří 34 až 52 hodin měsíčně, dále optimalizace přinese téměř 16 hodin času analytikovi a 3 hodiny nákupčímu. U nákupčího ale nebylo primárním cílem snížit jeho časovou náročnost na procesu nacenění, jelikož výsledek procesu nacenění nabídky závisí hlavně na něm a je za něj zodpovědný. Po konzultacích s jednatelem a IT manažerem bude optimalizace na obchodním oddělení firmy skutečně zavedena a spuštění nového procesu se plánuje na přelom roku 2015 a 2016.

Seznam použitých zdrojů

1. CARDA, Antonín. *Workflow: nástroj manažera pro řízení podnikových procesů*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 155 s. ISBN 80-247-0666-0
2. *Craft.CASE: Business Process Analysis* [online]. Londýn: CRAFT.CASE Ltd., 2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.craftcase.com/>
3. GRASSEOVÁ, Monika, Radek DUBEC a Roman HORÁK. *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická východiska a praktické příklady*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2008, v, 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7
4. MERUNKA, Vojtěch. *Objektové modelování*. 1. vyd. Praha: Alfa Nakladatelství, 2008, 197 s. Informatika studium (Alfa Nakladatelství). ISBN 978-80-87197-04-2.
5. ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007, 281 s. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-2252-8.

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra systémového inženýrství



Teze diplomové práce

Procesní model e-shopu vybrané firmy

Petra Hegedüsová

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Diplomová práce je zaměřená na modelování podnikových procesů. Cílem práce je vytvoření modelů hlavních procesů probíhajících na obchodním oddělení společnosti Limal (CZ) a navrhnout optimalizaci neefektivních procesů. První kapitulu tvoří teoretické znalosti zahrnující podnikové procesy, jejich členění a modelování. Dále se v teoretické části seznámíme s vybranými standardy a metodikami modelování procesů a s modelovacím programem Craft.CASE.

Druhá část práce představí společnost Limal (CZ) a její obchodní oddělení. Poté následuje modelování šesti hlavních procesů v programu Craft.CASE zahrnující nákup, příjem, zpracování a prodej zboží. V procesech jsou identifikována slabá místa a příčiny těchto slabých míst. Pro vybraný proces je navržena optimalizace, která bude ve společnosti aplikována na přelomu roku 2015 a 2016.

Klíčová slova

Podnikový proces, procesní modelování, optimalizace procesů, BORM, standard BPMN, Craft.CASE

Teze diplomové práce

Diplomová práce si klade v první řadě za cíl namodelovat hlavní procesy, které protínají obchodní oddělení společnosti Limal (CZ). Vzhledem k tomu, že společnost Limal (CZ) je ryze obchodní společností, budou modely zobrazovat procesy od obdržení nabídky zboží dodavatele, přes jeho příjem, uvedení do prodeje až po jeho zakoupení zákazníkem.

Druhým krokem je v modelovaných procesech identifikovat slabá místa a jejich příčiny. Poté je vybráno slabé místo, které může společnost, v rámci svých možností, změnou činností a procesů ovlivnit a navrženo jeho řešení.

Celá práce je rozdělena do 2 kapitol. V první kapitole se seznámíme s teorií týkající se podnikových procesů a jejich klasifikace. Dále je popsáno modelování podnikových procesů, části, ze kterých se podnikový proces skládá a standardy a metodiky jeho modelování. Je vybrán jeden standard a jedna metodika, na které navazuje praktická část práce, a ty jsou popsány

podrobněji. V poslední části první kapitoly je představen program Craft.CASE, který je použit pro modelování konkrétních procesů firmy Limal (CZ). Podklady pro teoretickou část tvoří literatura zaměřená na podnikové procesy, procesní řízení v organizacích a modelování těchto procesů.

Druhou kapitolu diplomové práce tvoří její praktická část. V úvodu je představena společnost Limal (CZ), její struktura a rozdělení. Poté je blíže popsáno obchodní oddělení společnosti. Největší část druhé kapitoly tvoří modely konkrétních procesů protínajících obchodní oddělení. Modely jsou vytvářeny v programu Craft.CASE, který vychází z metodiky BORM a částečně také ze standardu BPMN. Modely jsou vytvářeny na základě zkušeností s obchodním oddělením společnosti Limal (CZ).

Vlastní část práce obsahuje šest modelů podnikových procesů zahrnujících proces nacenění nabídky zboží, dodání zboží na sklad, příjem zboží na skladě, proces tvorby popisů na zboží, vytvoření objednávky a následný proces expedice zboží. Dále jsou popsána slabá místa těchto procesů a je vybrán proces nacenění nabídky, ke kterému je navržena optimalizace. Tento proces byl vybrán z toho důvodu, že jeho triviální části věnují příliš mnoho času zaměstnanci, kteří by měli svůj čas věnovat odbornějším a důležitějším úkolům. Cílem optimalizace je snížení času věnovaného zaměstnanci obchodního oddělení tomuto procesu. Triviálními úkolům, tedy dohledávání cen zboží na internetu se po optimalizaci budou věnovat externí zaměstnanci, kteří pro firmu Limal tvoří popisy na zboží. Dále bude do procesu více zapojen informační systém, který bude po doplnění tržních cen zboží navrhopvat nákupní ceny zboží. Součástí návrhu optimalizace je další procesní model a výpočet úspor času. Pro výpočet jsou použita reálná data za měsíc září a říjen 2015, tedy skutečný počet zpracovaných nabídek zboží a času, který nabídce věnoval analytik, nákupčí a asistentka obchodního oddělení. Na těchto dvou měsících se provedl odhad časové náročnosti po optimalizaci procesu. Výsledkem je úspora času v první řadě pro asistentku, která ušetří 34 až 52 hodin měsíčně, dále optimalizace přinese téměř 16 hodin času analytikovi a 3 hodiny nákupčímu. U nákupčího ale nebylo primárním cílem snížit jeho časovou náročnost na procesu nacenění, jelikož výsledek procesu nacenění nabídky závisí hlavně na něm a je za něj zodpovědný. Po konzultacích s jednatelem a IT manažerem bude optimalizace na obchodním oddělení firmy skutečně zavedena a spuštění nového procesu se plánuje na přelom roku 2015 a 2016.

Seznam použitých zdrojů

1. CARDA, Antonín. *Workflow: nástroj manažera pro řízení podnikových procesů*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 155 s. ISBN 80-247-0666-0
2. *Craft.CASE: Business Process Analysis* [online]. Londýn: CRAFT.CASE Ltd., 2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.craftcase.com/>
3. GRASSEOVÁ, Monika, Radek DUBEC a Roman HORÁK. *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická východiska a praktické příklady*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2008, v, 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7
4. MERUNKA, Vojtěch. *Objektové modelování*. 1. vyd. Praha: Alfa Nakladatelství, 2008, 197 s. Informatika studium (Alfa Nakladatelství). ISBN 978-80-87197-04-2.
5. ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007, 281 s. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-2252-8.

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra systémového inženýrství



Teze diplomové práce

Procesní model e-shopu vybrané firmy

Petra Hegedüsová

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Diplomová práce je zaměřená na modelování podnikových procesů. Cílem práce je vytvoření modelů hlavních procesů probíhajících na obchodním oddělení společnosti Limal (CZ) a navrhnout optimalizaci neefektivních procesů. První kapitulu tvoří teoretické znalosti zahrnující podnikové procesy, jejich členění a modelování. Dále se v teoretické části seznámíme s vybranými standardy a metodikami modelování procesů a s modelovacím programem Craft.CASE.

Druhá část práce představí společnost Limal (CZ) a její obchodní oddělení. Poté následuje modelování šesti hlavních procesů v programu Craft.CASE zahrnující nákup, příjem, zpracování a prodej zboží. V procesech jsou identifikována slabá místa a příčiny těchto slabých míst. Pro vybraný proces je navržena optimalizace, která bude ve společnosti aplikována na přelomu roku 2015 a 2016.

Klíčová slova

Podnikový proces, procesní modelování, optimalizace procesů, BORM, standard BPMN, Craft.CASE

Teze diplomové práce

Diplomová práce si klade v první řadě za cíl namodelovat hlavní procesy, které protínají obchodní oddělení společnosti Limal (CZ). Vzhledem k tomu, že společnost Limal (CZ) je ryze obchodní společností, budou modely zobrazovat procesy od obdržení nabídky zboží dodavatele, přes jeho příjem, uvedení do prodeje až po jeho zakoupení zákazníkem.

Druhým krokem je v modelovaných procesech identifikovat slabá místa a jejich příčiny. Poté je vybráno slabé místo, které může společnost, v rámci svých možností, změnou činností a procesů ovlivnit a navrženo jeho řešení.

Celá práce je rozdělena do 2 kapitol. V první kapitole se seznámíme s teorií týkající se podnikových procesů a jejich klasifikace. Dále je popsáno modelování podnikových procesů, části, ze kterých se podnikový proces skládá a standardy a metodiky jeho modelování. Je vybrán jeden standard a jedna metodika, na které navazuje praktická část práce, a ty jsou popsány

podrobněji. V poslední části první kapitoly je představen program Craft.CASE, který je použit pro modelování konkrétních procesů firmy Limal (CZ). Podklady pro teoretickou část tvoří literatura zaměřená na podnikové procesy, procesní řízení v organizacích a modelování těchto procesů.

Druhou kapitolu diplomové práce tvoří její praktická část. V úvodu je představena společnost Limal (CZ), její struktura a rozdělení. Poté je blíže popsáno obchodní oddělení společnosti. Největší část druhé kapitoly tvoří modely konkrétních procesů protínajících obchodní oddělení. Modely jsou vytvářeny v programu Craft.CASE, který vychází z metodiky BORM a částečně také ze standardu BPMN. Modely jsou vytvářeny na základě zkušeností s obchodním oddělením společnosti Limal (CZ).

Vlastní část práce obsahuje šest modelů podnikových procesů zahrnujících proces nacenění nabídky zboží, dodání zboží na sklad, příjem zboží na skladě, proces tvorby popisů na zboží, vytvoření objednávky a následný proces expedice zboží. Dále jsou popsána slabá místa těchto procesů a je vybrán proces nacenění nabídky, ke kterému je navržena optimalizace. Tento proces byl vybrán z toho důvodu, že jeho triviální části věnují příliš mnoho času zaměstnanci, kteří by měli svůj čas věnovat odbornějším a důležitějším úkolům. Cílem optimalizace je snížení času věnovaného zaměstnanci obchodního oddělení tomuto procesu. Triviálními úkolům, tedy dohledávání cen zboží na internetu se po optimalizaci budou věnovat externí zaměstnanci, kteří pro firmu Limal tvoří popisy na zboží. Dále bude do procesu více zapojen informační systém, který bude po doplnění tržních cen zboží navrhopvat nákupní ceny zboží. Součástí návrhu optimalizace je další procesní model a výpočet úspor času. Pro výpočet jsou použita reálná data za měsíc září a říjen 2015, tedy skutečný počet zpracovaných nabídek zboží a času, který nabídce věnoval analytik, nákupčí a asistentka obchodního oddělení. Na těchto dvou měsících se provedl odhad časové náročnosti po optimalizaci procesu. Výsledkem je úspora času v první řadě pro asistentku, která ušetří 34 až 52 hodin měsíčně, dále optimalizace přinese téměř 16 hodin času analytikovi a 3 hodiny nákupčímu. U nákupčího ale nebylo primárním cílem snížit jeho časovou náročnost na procesu nacenění, jelikož výsledek procesu nacenění nabídky závisí hlavně na něm a je za něj zodpovědný. Po konzultacích s jednatelem a IT manažerem bude optimalizace na obchodním oddělení firmy skutečně zavedena a spuštění nového procesu se plánuje na přelom roku 2015 a 2016.

Seznam použitých zdrojů

1. CARDA, Antonín. *Workflow: nástroj manažera pro řízení podnikových procesů*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 155 s. ISBN 80-247-0666-0
2. *Craft.CASE: Business Process Analysis* [online]. Londýn: CRAFT.CASE Ltd., 2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.craftcase.com/>
3. GRASSEOVÁ, Monika, Radek DUBEC a Roman HORÁK. *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická východiska a praktické příklady*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2008, v, 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7
4. MERUNKA, Vojtěch. *Objektové modelování*. 1. vyd. Praha: Alfa Nakladatelství, 2008, 197 s. Informatika studium (Alfa Nakladatelství). ISBN 978-80-87197-04-2.
5. ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007, 281 s. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-2252-8.

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra systémového inženýrství



Teze diplomové práce

Procesní model e-shopu vybrané firmy

Petra Hegedüsová

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Diplomová práce je zaměřená na modelování podnikových procesů. Cílem práce je vytvoření modelů hlavních procesů probíhajících na obchodním oddělení společnosti Limal (CZ) a navrhnout optimalizaci neefektivních procesů. První kapitulu tvoří teoretické znalosti zahrnující podnikové procesy, jejich členění a modelování. Dále se v teoretické části seznámíme s vybranými standardy a metodikami modelování procesů a s modelovacím programem Craft.CASE.

Druhá část práce představí společnost Limal (CZ) a její obchodní oddělení. Poté následuje modelování šesti hlavních procesů v programu Craft.CASE zahrnující nákup, příjem, zpracování a prodej zboží. V procesech jsou identifikována slabá místa a příčiny těchto slabých míst. Pro vybraný proces je navržena optimalizace, která bude ve společnosti aplikována na přelomu roku 2015 a 2016.

Klíčová slova

Podnikový proces, procesní modelování, optimalizace procesů, BORM, standard BPMN, Craft.CASE

Teze diplomové práce

Diplomová práce si klade v první řadě za cíl namodelovat hlavní procesy, které protínají obchodní oddělení společnosti Limal (CZ). Vzhledem k tomu, že společnost Limal (CZ) je ryze obchodní společností, budou modely zobrazovat procesy od obdržení nabídky zboží dodavatele, přes jeho příjem, uvedení do prodeje až po jeho zakoupení zákazníkem.

Druhým krokem je v modelovaných procesech identifikovat slabá místa a jejich příčiny. Poté je vybráno slabé místo, které může společnost, v rámci svých možností, změnou činností a procesů ovlivnit a navrženo jeho řešení.

Celá práce je rozdělena do 2 kapitol. V první kapitole se seznámíme s teorií týkající se podnikových procesů a jejich klasifikace. Dále je popsáno modelování podnikových procesů, části, ze kterých se podnikový proces skládá a standardy a metodiky jeho modelování. Je vybrán jeden standard a jedna metodika, na které navazuje praktická část práce, a ty jsou popsány

podrobněji. V poslední části první kapitoly je představen program Craft.CASE, který je použit pro modelování konkrétních procesů firmy Limal (CZ). Podklady pro teoretickou část tvoří literatura zaměřená na podnikové procesy, procesní řízení v organizacích a modelování těchto procesů.

Druhou kapitolu diplomové práce tvoří její praktická část. V úvodu je představena společnost Limal (CZ), její struktura a rozdělení. Poté je blíže popsáno obchodní oddělení společnosti. Největší část druhé kapitoly tvoří modely konkrétních procesů protínajících obchodní oddělení. Modely jsou vytvářeny v programu Craft.CASE, který vychází z metodiky BORM a částečně také ze standardu BPMN. Modely jsou vytvářeny na základě zkušeností s obchodním oddělením společnosti Limal (CZ).

Vlastní část práce obsahuje šest modelů podnikových procesů zahrnujících proces nacenění nabídky zboží, dodání zboží na sklad, příjem zboží na skladě, proces tvorby popisů na zboží, vytvoření objednávky a následný proces expedice zboží. Dále jsou popsána slabá místa těchto procesů a je vybrán proces nacenění nabídky, ke kterému je navržena optimalizace. Tento proces byl vybrán z toho důvodu, že jeho triviální části věnují příliš mnoho času zaměstnanci, kteří by měli svůj čas věnovat odbornějším a důležitějším úkolům. Cílem optimalizace je snížení času věnovaného zaměstnanci obchodního oddělení tomuto procesu. Triviálními úkolům, tedy dohledávání cen zboží na internetu se po optimalizaci budou věnovat externí zaměstnanci, kteří pro firmu Limal tvoří popisy na zboží. Dále bude do procesu více zapojen informační systém, který bude po doplnění tržních cen zboží navrhopvat nákupní ceny zboží. Součástí návrhu optimalizace je další procesní model a výpočet úspor času. Pro výpočet jsou použita reálná data za měsíc září a říjen 2015, tedy skutečný počet zpracovaných nabídek zboží a času, který nabídce věnoval analytik, nákupčí a asistentka obchodního oddělení. Na těchto dvou měsících se provedl odhad časové náročnosti po optimalizaci procesu. Výsledkem je úspora času v první řadě pro asistentku, která ušetří 34 až 52 hodin měsíčně, dále optimalizace přinese téměř 16 hodin času analytikovi a 3 hodiny nákupčímu. U nákupčího ale nebylo primárním cílem snížit jeho časovou náročnost na procesu nacenění, jelikož výsledek procesu nacenění nabídky závisí hlavně na něm a je za něj zodpovědný. Po konzultacích s jednatelem a IT manažerem bude optimalizace na obchodním oddělení firmy skutečně zavedena a spuštění nového procesu se plánuje na přelom roku 2015 a 2016.

Seznam použitých zdrojů

1. CARDA, Antonín. *Workflow: nástroj manažera pro řízení podnikových procesů*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 155 s. ISBN 80-247-0666-0
2. *Craft.CASE: Business Process Analysis* [online]. Londýn: CRAFT.CASE Ltd., 2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.craftcase.com/>
3. GRASSEOVÁ, Monika, Radek DUBEC a Roman HORÁK. *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická východiska a praktické příklady*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2008, v, 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7
4. MERUNKA, Vojtěch. *Objektové modelování*. 1. vyd. Praha: Alfa Nakladatelství, 2008, 197 s. Informatika studium (Alfa Nakladatelství). ISBN 978-80-87197-04-2.
5. ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007, 281 s. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-2252-8.