

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačního inženýrství**



**Teze diplomové práce**

**Modelování procesů v obchodní firmě**

**Václav Daněk**

© 2015 ČZU v Praze

# 1. Souhrn

Diplomová práce Modelování procesů v obchodní firmě popisuje ve své teoretické části metody používané při modelování business procesů a následně v praktické části uplatňuje tyto metody na konkrétní reálné situace obchodní společnosti k popsání hlavních procesů a doporučení společnosti v oblasti procesního řízení.

V úvodu první části práce je definován samotný proces. Dále práce popisuje výhody procesního řízení. Jsou popsány metody měření výkonu procesů, popsány workflow systémy a práce popisuje jakým způsobem obecně procesy modelovat, jaké k tomu lze použít prvky a jak řídit tok procesů. Rovněž jsou zde popsány hojně používané notace modelování procesů a v závěru první části práce vysvětluje, jakými směry se lze vydat při optimalizaci podnikových procesů.

Druhá část práce využívá teoretické podklady z první části a pomocí metodiky Event-driven Process Chain modeluje skutečné procesy v existující obchodní firmě. Díky využití rozšířené verze eEPC jsou v modelu obsaženy i zdroje informací a materiálů a rovněž odpovědnosti za jednotlivé aktivity.

## 2. Klíčová slova

proces, business procesy, procesní řízení, kontrola toku práce, workflow, BPMN, EPC, UML, BPI, BPR

## 3. Cíl práce

Práce si klade za cíl seznámit čtenáře s problematikou modelování procesů v obchodní firmě a ukázat konkrétní reálné procesy, které v obchodní firmě probíhají a modely těchto procesů. Práce je členěna postupně do kapitol, které na sebe navazují a čtenáře seznámí s procesními modely. Nejprve se dozvíte o tom, jak vůbec proces identifikovat, s čeho se skládá a jak s ním lze pracovat. Rovněž budou vysvětleny výhody procesního řízení společnosti oproti řízení funkčnímu. Dozvíte se také o tom, že lze za pomoci procesů automatizovat toky práce. Co je to abstrakce a proč je při vytváření modelu procesu důležité? I na tuto otázku se v práci níže dočtete odpověď.

Pokud se chceme pustit do procesního modelování, je samozřejmě třeba znát nástroje, pomocí kterých lze vytvářet procesy modelů. Na některé konkrétní nástroje se práce podrobně

zaměří a popíše prvky a principy využívané v těchto nástrojích procesního modelování, jako například BPMN, nebo EPC. V závěru teoretické části připomeneme, že proces je „živoucím organismem“ a že vytvořením modelu procesu práce analytika zdaleka nekončí, jelikož proces je možné nastavit nejen úplně od začátku, ale je také možné jej postupně vyvíjet a vylepšovat.

Nabyté poznatky z teoretické části budou ihned zúročeny v praktické části. Ta se zaměří na konkrétní existující obchodní společnost, která ale obchoduje s netradičním sortimentem a v České republice má, prozatím, velice malou konkurenci. Tato společnost nicméně bohužel vůbec nemá popsané procesy, které v ní každodenně probíhají, což způsobuje jisté komplikace. Proto se pokusíme procesy detailně identifikovat a vytvořit jejich modely ve vybraném modelovacím standardu. Přidanou hodnotou pro společnost bude nejen základní kámen ve formě první popsaných a namodelovaných procesů, ale závěrečné zhodnocení stavu a z něj vyplývající doporučení, jakým směrem by se společnost měla do budoucna vydat.

## **4. Metodika**

Teoretická část práce je zpracována nejen z knižních zdrojů, ale těží především ze zdrojů internetových. Informace ke zpracování teoretické části jsou čerpány, mimo jiné, z webů organizací, které spravují jednotlivé standardy business modelování. Studium těchto zdrojů by mělo posloužit k dostatečnému načerpání znalostí pro sestavení „kuchařky“ pro všechny, kteří mají konkrétní proces a chtějí jej popsat modelem v některém z uznávaných standardů. Teoretická část by měla být natolik obsáhlá, aby čtenář po jejím přečtení byl schopný proces modelu vytvořit a vysvětlit. Některé kapitoly, které výrazně přesahují rozsah této práce, budou zkráceny na nezbytně nutné minimum, které by mělo prokázat pochopení problematiky. Rozdělení teoretické části na pět hlavních podkapitol reprezentuje za prvé definici toho, co to vlastně proces je, za druhé popisuje prostředí, ve kterém se procesy uplatní, tedy společnost s procesním řízením, za třetí popis principů modelování business procesů a vysvětlení jednotlivých částí modelu, za čtvrté standardy využívané v procesním modelování a konečně za páté možnosti správy už existujících procesů.

V praktické části využijeme znalostí ze studia podkladů k praktické části. Velkou mírou budou využity zkušenosti autora ze společnosti Limal (CZ) s.r.o., ve které působí. Budou identifikovány, namodelovány a popsány procesy jednou z metodik, popsaných k v teoretické části práce. K modelování business procesů bude využit program Microsoft Visio.

## 5. Výsledky a konkrétní doporučení

Práce splňuje předsevzetí ze svého cíle, kde si přeje nejprve seznámit čtenáře s principy procesního modelování, ukázat konkrétní případy, metodiky a standardy a následně za pomoci těchto teoretických východisek v praktické části položit základní kámen pro popsání procesů ve společnosti Limal (CZ) s.r.o.

Oproti původnímu zadání byla v praktické části provedena změna. Místo standardu BPMN byl pro vytvoření modelu procesů společnosti použit standard eEPC. Tato změna byla provedena z toho důvodu, že standard EPC, resp. eEPC vychází z metodiky ARIS, která je silně provázaná se systémem SAP. Ve společnosti Limal (CZ) s.r.o. se dlouhodobě uvažuje o přechodu na systém SAP. Procesy jsou tedy modelovány ve standardu eEPC s jistým výhledem do budoucna.

Práce plní svůj cíl a identifikuje a mapuje vybrané hlavní procesy společnosti Limal (CZ) s.r.o. Ačkoliv procesy ve společnosti samozřejmě už probíhají a dalo by se říci, že nějakým způsobem nastavené jsou, nejsou nijak popsány, což je řešeno právě v této práci. Konkrétně jsme si podrobně představili následující procesy:

- Proces objednání zboží zákazníkem
- Proces vystavení výdejky
- Proces expedice zboží
- Proces předání zboží přepravci
- Proces příjmu zboží
- Proces vyřízení reklamace

Jedná se o poloautomatické workflow procesy, kde se prolínají aktivity informačního systému, e-shopu a práce zaměstnanců jednotlivých oddělení. Detailním popisem těchto procesů byl vytvořen jakýsi můstek, od které se společnost může odrazit a začít s modely procesů více pracovat. Doporučení pro společnost Limal (CZ) s.r.o. je silně závislé na vůli ke změně a ochotě začít modely procesů používat a těžit z jejich výhod. Konkrétní doporučení je tedy kompletní reengineering procesů, tedy vzít to nejlepší, co už vzniklo a na zelené louce nastavit všechny procesy znovu, včetně dokumentace. Toto by spočívalo především v odstranění nedostatků, konkrétně by se identifikovala slabá místa, především ta, která jsou problematická z uživatelského hlediska (tj. zjednodušení procesů v místech, kde jsou moc

složité, nebo naopak upřesnění v místech, kde jsou nejednoznačné). Je třeba si ale uvědomit, že se jedná o zcela zásadní a také nákladnou změnu. Proto lze připustit i možnost postupného zlepšování procesů, které by spočívalo v popisu aktuálních procesů, což rovněž tato práce splňuje a postupné identifikaci slabých míst a jejich zlepšování. Navzdory doporučení reengineeringu bude pravděpodobně cesta, kterou se ve skutečnosti firma vydá vzhledem ke zmíněným nákladům a ochotě managementu ke změně.

## 6. Vybrané bibliografické citace

ŽÁČEK, Jaroslav. *Globální strategie, podnikové procesy, IT strategie*[online]. [cit. 2015-09-10]. Dostupné z: <http://www1.osu.cz/~zacek/sweng/02.pdf>. Prezentace. Ostravská univerzita v Ostravě.

VAN DER AALST, Wil a Christian STAHL. *Modeling Business Processes*. Cambridge MA: The MIT Press, 2011, 400 s. Dostupné také z: [https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/content/9780262015387\\_sch\\_0001.pdf](https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/content/9780262015387_sch_0001.pdf). MIT.

HŘEBÍČEK, Jiří a Jaroslav RÁČEK. Systémy integrovaného managementu: Elektronický učební text. *Fakulta informatiky Masarykovy university v Brně* [online]. [cit. 2015-10-05]. Dostupné z: [http://www.fi.muni.cz/~hrebicek/ims/sim\\_text.htm#\\_Toc32324306](http://www.fi.muni.cz/~hrebicek/ims/sim_text.htm#_Toc32324306)

ŘEPA, Václav: *Podnikové procesy: Procesní řízení a modelování*. Grada Publishing, a.s., Praha, 2006. 268 s. ISBN 80-247-1281-4.

PROF. ING. VONDRÁK, CSC., Ivo. *Metody byznys modelování*. Ostrava, 2004. Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava.

WESKE, M.: *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. Springer, 2007. 368 s. ISBN 978-3540735212.