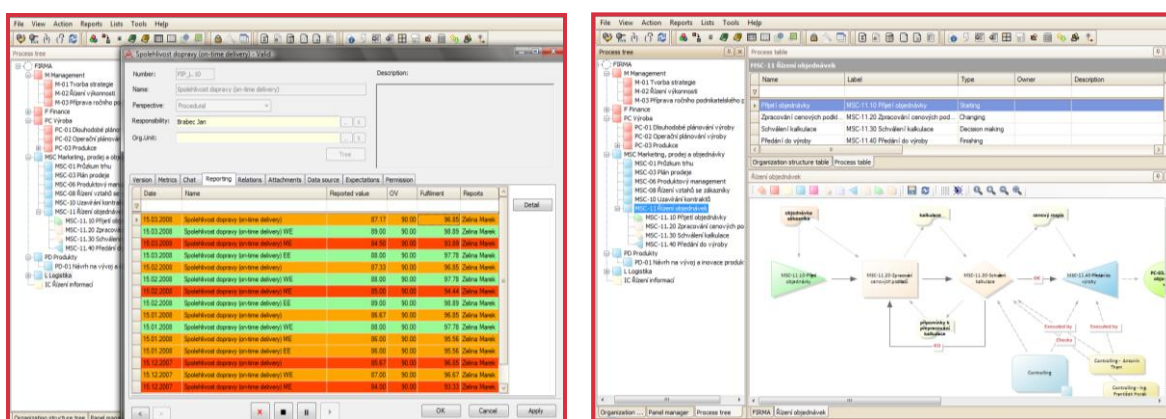


## BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

Kvalitní a efektivní řízení firemních procesů je jedním ze základních předpokladů úspěšného fungování a dosažení vytýčených podnikatelských cílů. Optimalizace firemních procesů není jednorázová činnost, proces kontinuální zlepšování fungování organizace. Zároveň je nutné procesy podpořit takovým způsobem, aby bylo možné pružně reagovat na změny flexibilní změnou průběhy procesů, jejich vstupů, výstupů či dalších atributů a to na základě exaktního monitoringu.

Tradiční organizační pohled na efektivitu fungování organizace a jejich organizačních útvarů nahrazuje BPM měřením výkonnosti procesů, které jsou v souladu s celkovou strategií organizace.



BPM umožňuje řízení procesů přes bariéry vyplývající z organizačního uspořádání monitorováním procesů a činností klíčovými ukazateli výkonu (KPIs - Key performance indicator) a to tak, aby jejich vizualizace jasně ukazovala dosahovaných výsledků.

### „BPM podporováno softwarovou platformou ATTIS je cestou jak se stát procesně řízenou organizací“

- jsou definovány klíčové hlavní, podpůrné a řídicí procesy
- každý proces má svého zákazníka (i interního), a je definován hodnotou, již vytváří
- každý proces má svého vlastníka odpovědného za optimální průběh, jeho výsledek - ne za vykonávání činností
- je vytvořena procesní řídicí horizontální strukturou, podporovaná vertikální útvarem strukturou systémem řízení (Management By Objectives, Balanced ScoreCard,...)
- proces mají stanoveny měřitelné indikátory výkonu, kdy klíčovým indikátorem je spokojenost zákazníka s dodanou hodnotou (externí i interní)
- eliminují se procesy, které nevytvářejí hodnotu
- procesy se permanentně zlepšují (kvalita výrobků a služeb, rychlost, cena, kvalita značky ...)
- je zaveden systém inovací (převádí očekávání a nové potřeby zákazníků do výrobků a služeb)
- výkonnost procesů je porovnávána standardy
- jsou definovány klíčové způsobilosti (ty, které umožňují dosahovat špičkových výkonů)