

## AUDIT PROCESOV PRINÁŠAJÚCICH HODNOTU

*Fantázia a predstavivosť sú dôležitejšie ako vedomosti.  
Albert Einstein*

### KONZULTANTKA

RNDr. Marta Krajčiová  
samostatná konzultantka BPM  
Krížna 20, 811 07 Bratislava  
mobil: +421 911 556 331  
e-mail: [mail@krajciova.sk](mailto:mail@krajciova.sk)  
web: [www.krajciova.sk](http://www.krajciova.sk)  
blog: [martakrajciova.blogspot.com](http://martakrajciova.blogspot.com)



### CIELE

- Analýza a simulácia súčasného stavu procesov.
- Meranie výkonnosti procesov.
- Zmena a simulácia budúceho stavu procesov.
- Zlepšenie výkonnosti procesov.
- Kapacitné plánovanie.
- Optimalizácia počtu zamestnancov na funkčných miestach.

### ÚČASTNÍCI AUDITU

Manažéri kvality, vlastníci procesov, priemyselní inžinieri.

### ROZSAH

Závisí od skupiny procesov, počtu procesov a použitej metódy analýzy a optimalizácie procesov.

Skupiny procesov	Číslo	Procesy
Inovačné	31	Inovácia produktového portfólia
	32	Zlepšovanie procesov
Zákaznícke	41	Predaj
	42	Nakupovanie
	43	Dodávanie
Prevádzkové	51	Technická príprava výroby
	52	Výroba
Podporné	61	Personalistika
	62	Ekonomika
	63	Infraštruktúra
	64	Informatika

## SEMINÁRE

- Procesné riadenie
- Výkonnosť organizácie
- Analýza a zlepšovanie procesov

## POSTUP

1. Procesný audit
  - Lean audit procesov
  - Procesný audit
2. Kvalitatívna analýza procesov
  - Analýza kritických miest procesov
  - Analýza problémov a ich príčin
  - Analýza potenciálu procesov
3. Kvantitatívna analýza procesov
  - Analýza činnosti pridávajúcich a nepridávajúcich hodnotu
  - Analýza rolí a zodpovedností
  - Analýza dodávateľov a zákazníkov (externých a interných)
  - Analýza zdrojov (externých a interných)
  - Analýza produktov (externých a interných)
  - Analýza rozhraní a vzájomných väzieb medzi procesmi
  - Analýza spokojnosti interných zákazníkov s procesmi
  - Analýza legislatívnych požiadaviek
  - Analýza dokumentácie a záznamov
  - Analýza aplikácií a dát
4. Výkonnosť procesov
  - Posúdenie vhodnosti stanovených cieľov procesov
  - Analýza ukazovateľov výkonnosti procesov
  - Meranie výkonnosti procesov
5. Simulácia súčasného stavu procesov
  - Zber dát k simulácii procesov
  - Časová analýza procesov
  - Simulácia súčasného stavu procesov
  - Analýza vyťaženia zamestnancov
6. Zlepšenie procesov
  - Definovanie cieľov a ukazovateľov výkonnosti
  - Definovanie požiadaviek zákazníkov na optimalizáciu
  - Návrh optimalizačných opatrení
  - Návrh nových procesov
7. Simulácia budúceho stavu procesov
  - Kapacitné plánovanie
  - Simulácia budúceho stavu procesov
  - Analýza vyťaženia zamestnancov
  - Definovanie úloh, zodpovednosti, termínov
  - Určenie prínosov
  - Plán implementácie zmien v procesoch, procesnej dokumentácii a organizačnej štruktúre
  - Štandardizácia zmenených procesov
  - Zmena organizačnej štruktúry a počtu zamestnancov na funkčných miestach

## **VÝSTUPY**

- Vzdelaný vrcholový a stredný manažment
- Metodika modelovania procesov
- Metodika merania výkonnosti procesov
- Metodika simulácie procesov
- Metodika analýzy a zlepšovania procesov
- Plán implementácie zmien v procesoch, procesnej dokumentácii a organizačnej štruktúre
- Správa z auditu

## **METÓDY**

- Business Process Management (BPM, BPR, BPMN, BPEL, UML, WSDL, XPDL, eEPC ... )
- Balanced Scorecard
- Index výkonnosti procesov
- MBO
- Simulácia procesov
- Referenčné procesné modely
- Referenčné KPI
- Benchmarking výkonnosti procesov
- Preskúmanie dokumentov poskytnutých zákazníkom
- Požiadavky normy STN EN ISO 9001:2000 na SMK
- Zlepšovanie SMK podľa normy STN EN ISO 9004:2000
- 7 jednoduchých nástrojov SMK
- 7 zložitých nástrojov SMK
- SIPOC
- Cyklus PDCA
- Workshop kaizen
- Analýza problémov
- Analýza 5 krát prečo
- 14 zásad TPS
- TOC
- Nápravné a preventívne opatrenia
- Cvičenia
- Dotazníky
- Kontrolné otázky
- Semináre
- Koučovanie

## **REFERENCIE**

- Chemosvit, a.s. Svit
- Informačné centrum podnikateľov, s.r.o. Žilina
- KOVOTVAR, v.d. Kúty
- Neografia, a.s. Martin
- PAKKO holding, Ukrajina
- Sekcia riadenia Európsky sociálny fond, Ministerstvo práce a sociálnych vecí, Bratislava
- SPP, a.s. Bratislava
- Úrad pre štátnu službu, Bratislava