



**GEO
SLOVENIJA**

LASTNIŠTVO IN SKRBNIŠTVO POSLOVNIH PROCESOV



SLO4D

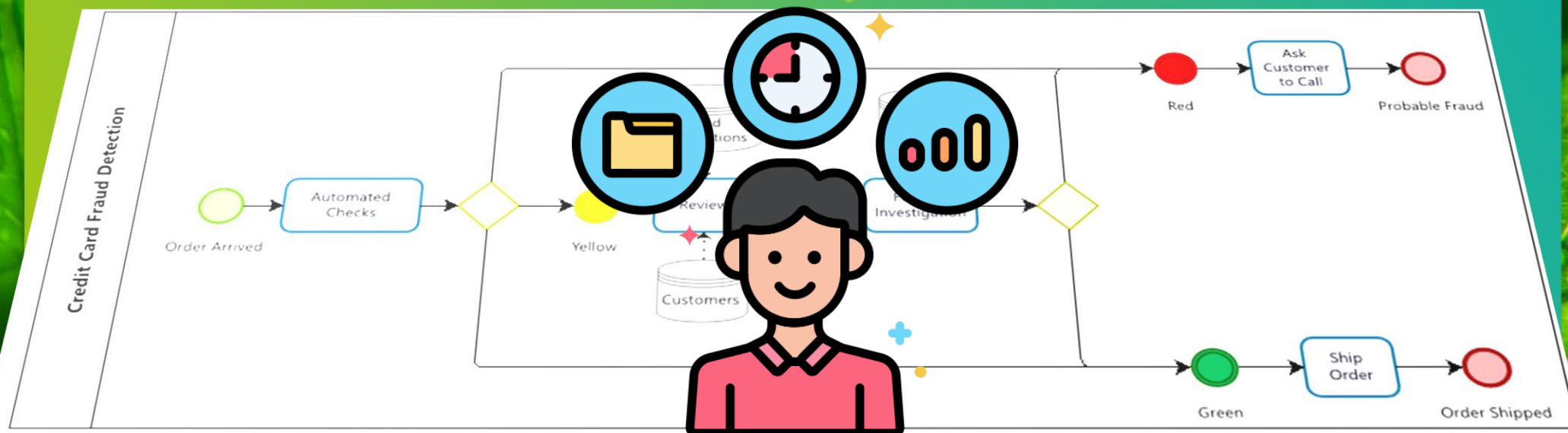


**Financira
Evropska unija**
NextGenerationEU



GEO
SLOVENIJA

LASTNIŠTVO IN SKRBNIŠTVO POSLOVNIH PROCESOV



SLO4D



Financira
Evropska unija
NextGenerationEU

Cilji managementa procesov



Čas



Stroški



Kakovost



Prilagodljivost



Učinkovitost



Uspešnost

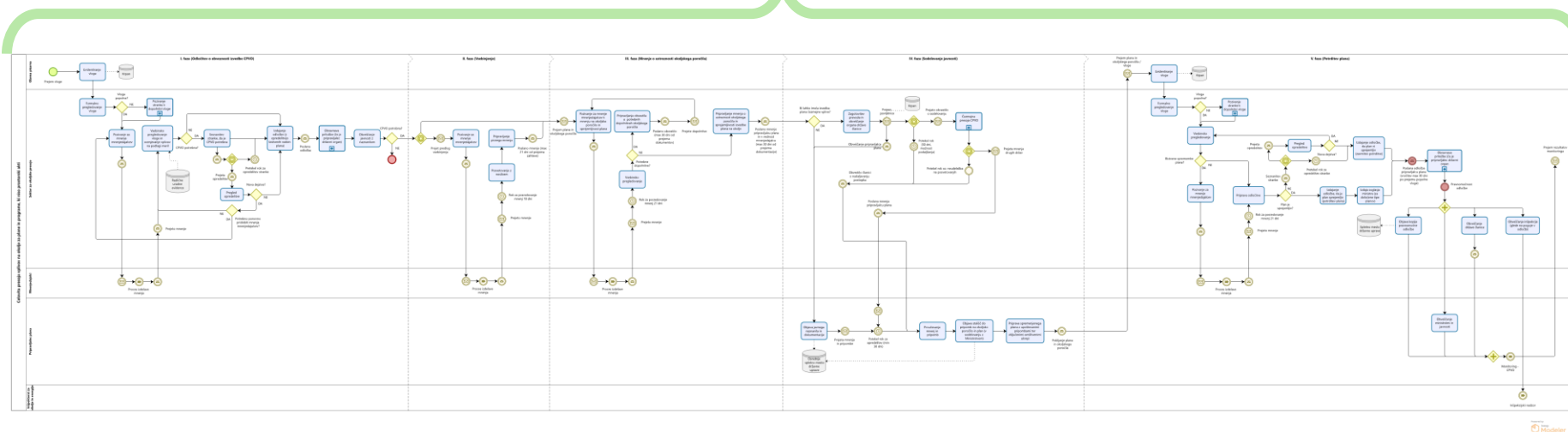


Tveganja

Organiziranost za management procesov in horizontalna integracija procesov

- Zagotavljanje učinkovitosti in uspešnosti (kakovosti) izvajanja procesov je mogoča le ob *ustrezni organiziranosti, opredeljenih odgovornostih* in neprestanem izvajanju aktivnosti, ki sodijo na področje managementa procesov.
- Z vidika zagotavljanja horizontalne integracije procesov je ključno *vzdrževanje globalnega (generalnega)* procesnega modela.
- Ob vsaki *spremembi posameznega procesa* zaradi digitalne preobrazbe, spremembe zakonodaje ali zaradi siceršnje izboljšave procesa je nujno *preveriti povezanost procesa z ostalimi procesi*, vpliv sprememb procesa na povezane procese ter po potrebi prilagoditi povezane procese, njihove modele ter globalni podatkovni model.

Management procesov od začetka do konca (end-to-end)



Lastnik poslovnega procesa

Lastnik poslovnega procesa je odgovoren ***učinkovitost in uspešnost poslovnega procesa***, posledično pa

- za oblikovanje poslovnega procesa, vključno z opredelitvijo podatkov in poslovnih pravil, ki se uporabljajo pri izvajanju procesa,
- spremljanje izvajanja in izboljševanje poslovnega procesa.

Ključne naloge lastnika poslovnega procesa (1)

OPREDELITEV IN SPREMINJANJE POSLOVNEGA PROCESA

- Razlaga namena poslovnega procesa (zakaj proces obstaja – vrednost, ki jo zagotavlja proces)
- Opredelitev poslovnega procesa, vključno z aktivnostmi, izvajalci, tehnologijo, povezavami z ostalimi procesi, kar lahko vključuje tudi oblikovanje zakonskih predlogov, pravilnikov, s katerimi se opredeli proces in način njegovega izvajanja
- Odločanje o predlogih sprememb procesa in njegovega izvajanja
- Skrb za skladnost z zakonodajo, standardi in poslovnim strateškim načrtom

SPREMLJANJE IN ZAGOTAVLJANJE UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI

- Določanje ciljev procesa ter kazalnikov, ki se uporabljajo pri merjenju učinkovitosti in uspešnosti procesa
- Spremljanje doseganja ciljev in vrednosti kazalcev (KPI) uspešnosti in učinkovitosti procesa
- Poročanje o učinkovitosti in uspešnosti procesa (doseganje ciljev, KPI)
- Identifikacija tveganj, ozkih grl in priložnosti izboljšav
- Skrb za kakovost in učinkovitost procesa ter stalno izboljševanje procesa

Ključne naloge lastnika poslovnega procesa (2)

SODELOVANJE, HORIZONTALNA INTEGRACIJA

- Sodelovanje in usklajevanje z drugimi lastniki procesov (lahko tudi zunanjimi) glede povezanosti med procesi z namenom brezšivnega izvajanja povezanih procesov
- Usklajevanje z lastniki povezanih procesov glede podatkov, ki jih je potrebno izmenjevati med procesi
- Koordinacija aktivnosti posameznih organizacijskih enot, ki sodelujejo pri izvajanju poslovnega procesa
- Gradi kulturo sodelovanja in povezovanja med različnimi organizacijskimi enotami, ki sodelujejo pri izvajanju procesa
- Koordinacija razvoja in implementacije informacijske podpore poslovnemu procesu, pri čemer upošteva umestitev informacijskih rešitev in sistemov v celovito informacijsko arhitekturo (povezljivost)

ZAGOTAVLJANJE SREDSTEV

- Zagotavljanje sredstev, namenjenih razvoju in izvajanju procesa
- Sodelovanje pri dolgoročnem načrtovanju potreb po virih

Skrbnik poslovnega procesa

Skrbnik poslovnega procesa neposredno ***skrbi za ustrezno izvajanje poslovnega procesa***, skladnost njegovega izvajanja (z zakoni, predpisi, standardi, modeli), zaznavanje težav in oblikovanje predlogov rešitev.

- Gre za bolj operativno vlogo (»živi s procesom«).
- Je tudi podpora lastniku procesa.

Naloge skrbnika poslovnega procesa (1)

POMOČ LASTNIKU PRI OPREDELJEVANJU IN PRENAVLANJU PROCESA

- Pomoč lastniku procesa pri načrtovanju, spremljanju izvajanja, alokaciji resursov, izboljšavah procesa; sam ne opredeljuje poteka procesov, lahko pa lastnikom procesov predlaga rešitve na teh področjih
- Urejanje dokumentacije, modeliranje procesa, skrb za ažurnost modela procesa (spremembe procesa se morajo odražati v modelih – skrbnik je odgovoren za ažurnost modelov)
- Metodološka podpora lastnikom procesov pri analiziranju in snovanju sprememb procesov (npr. zagotavljanje ustrezne ravni podrobnosti modelov, razumevanje notacije BPMN in podobno)
- Na primer, tudi vsebinsko usklajevanje izmenjevalnega formata s skrbniki povezanih procesov
- Identifikacija priložnosti za izboljšave in oblikovanje predlogov lastniku procesa

SPREMLJANJE IN USMERJANJE IZVAJALCEV PRI IZVAJANJU PROCESA

- Sprotno spremljanje in nadzorovanje izvajanja procesa
- Skrb za izvajanje merjenja učinkovitosti in uspešnosti procesov ter zagotavljanje podatkov lastniku procesa za odločanje
- Sodelovanje s skrbniki povezanih procesov glede brezšivnega izvajanja

Naloge skrbnika poslovnega procesa (2)

REŠEVANJE TEŽAV IN PODPORA PRI IZVAJANJU PROCESA

- Sprotno reševanje manjših (nesistemskih) težav pri izvajanju procesa,
- Izobraževanje in usmerjanje (podpora) izvajalcev procesa o glede poteka procesa, pravil za izvajanje, standardov, ciljev, idr.
- Vključenost v reševanje zahtevkov pri pomoči uporabnikom, ki se nanašajo na proces, način njegovega izvajanja, pravila, ipd.

Implementacija

- Pri odločitvah glede organiziranosti za management poslovnih procesov je potrebno upoštevati specifično okolje, npr. obstoječo organiziranost, organizacijsko kulturo, omejitve.
- Težave lahko nastopijo, ker uvedba vlog lastnikov in skrbnikov procesov lahko privede do elementov matrične organiziranosti
- Vprašanje zagotavljanja povezanosti procesov ali med procesi v primerih, ko pri izvajanju sodeluje več organizacij (ministrstva, direktorati ...)