

# Miért éppen folyamatmenedzsment?

Tapasztalattal – Bizonyítottan

**■** Mert az üzleti folyamatok mindenhol jelen vannak. Folytonosan változó környezetünkben pedig csak az az állandó, hogy a fenn maradáshoz reagálnunk kell a minket érő változásokra – melyek megkövetelik a működés, a meglévő üzleti folyamatok módosítását. Az átlátható és ellenőrizhető üzleti folyamat a sikeres vállalati működés egyik elemi sarokköve. Így az üzleti folyamatok kezelésének képessége kulcsfontosságú elem!

A folyamatmenedzsment keretrendszer. Szól arról, hogyan teljesítse a vállalat az ügyfél-és üzleti igényeket, hogyan tervezze, vezesse be és hajtsa végre a szervezet egyes szintjein a folyamatokat, milyen felelősséggel és számonkérhetőséggel biztosítsa az elvárt folyamat teljesítményt. A folyamatmenedzsment ennél még többre is képes, feltéve, ha következetesen, vezetési módszerként alkalmazzák. A folyamatmenedzsmentre több módon is tekinthetünk: úgy mint a folyamatokat optimalizáló folyamatra, egy eszközzel teli eszköztárra, vagy a szervezet irányításának új megközelítési módjára.

A jól működtetett folyamatmenedzsmenttől az alábbi előnyök várhatók el:

- világos kép a folyamatokról és teljesítményükről,
- a szervezet igazodása az ügyféligényekhez,
- idő, erőforrások és költség szempontjából a hatékonyság növelése,
- a láthatatlan folyamatok feltárása és felügyelete,
- rugalmasság, gyors reagálás és az innováció növelése a szervezetben,
- a vállalat strukturált módon történő fejlesztése és átalakítása,
- az üzleti folyamatok IT-vel történő integrációjának támogatása.

**Kinek egyszer megégette száját a kása, az aludt tejet is megfújja**

Számos vállalat vezetése még nem látta meg a folyamatmenedzsmentben rejlő lehetőségeket, vagy inkább csak az elretentő példákra figyelt fel. Igen, az évezred vége felé nem egy vállalat élte meg a nagyszabású folyamatátalakítási projektjének bukadását, vagy éppen bukását. Tapasztalataik alapján arra a következtetésre jutottak, hogy az üzleti folyamatmenedzsment nagyobb valószínűséggel rombol, mint hogy értéket teremtsen, ezért aztán felesleges is. Közelebbről azonban megvizsgálva ezeket a kudarckokat világossá válik, miért is történtek a dolgok úgy, ahogy történtek:

- a projektek nem tükrözték a stratégiai célokat és hiányzott a vezetői támogatás;
- az üzleti folyamat menedzsment agyon reklámozott, felkapott volt, a kapcsolódó tanácsadói iparágak túlságosan fellendültek, ez pedig a megfelelően szakképzett tanács adók hiányához vezetett;
- az elemzések, a módszertanok és a dokumentációk sok kívánnivalót hagytak maguk mögött. Ahelyett, hogy a projektekben jól átgondolt, időtálló üzleti folyamatokat terveztek volna, a projekt-teamek a kevésbé használható, leginkább az auditorok igényeit kielégítő papírdokumentációk tömegét állították elő.

KNOWLEDGE  
CONSULTING

POTENTIAL

SERVICE PROFESSIONAL

## „Knowing What to Expect”

A folyamatmenedzsment projektek tervezésekor a vállalatok hajlamosak maguknak ambiciózus célokat felállítani – egy semleges elemzés, egy külső partner segíthet kiigazítani az elvárásokat.

Az itelligence Hungary Kft. tanácsadói szolgáltatásaival támogatja a szervezetek folyamati utzásait, a koncepció kialakításától egészen a megvalósításig és a folyamatos fejlesztésig. Szakértelmünket már számos iparágban eredményesen bizonyítottuk.

Az évek alatt szerzett projekt tapasztalatainkat összegezve, az itelligence folyamatmenedzsment megközelítési módja az alábbi kulcselemekre összpontosít:

- **Érték alapú ajánlat:** a folyamatmenedzsment célok értékelése a maguk stratégiai összefüggéseivel; az ügyfelek minőség, ár és egyéb követelmények szerinti értékelése; a kitűzött célok átalakítása megvalósítható projekttervvel; az elképzelt változtatások hozzáadott értékének értékelése.
- **Folyamatinnováció:** a folyamatleltározást és -rögzítést követően együttesen áttekintjük az iparági legjobb gyakorlatot; a projekt team kreativitását felhasználva a folyamatkiválóság összemérési szempontjainak összeállítását.
- **Változáskezelés:** a folyamatmenedzsment projektek nagymértékű szervezeti és technikai változásokkal járnak, ezért figyelmes tervezést és bevezetést igényelnek.

A változáskezelés feladatai közé tartozik: a belső és külső kommunikáció; igazodás a meglévő vállalati szervezeti szerkezetekhez, informatikai rendszerekhez és interfészekhez; a felelőségek újra elosztása; az új folyamatokhoz az oktatói állomány összeállítása és a folyamatmenedzsment eredmények mérése.

A vállalati megoldások és folyamatfejlesztési programok sikertelenségének gyakori oka a vállalati stratégiai célok félreértelmezése. Szintén gyakori, hogy a működtetett folyamatok és/vagy a támogató rendszerek nem igazodnak az üzleti követelményekhez.

Az itelligence üzleti folyamatmenedzsment és változásmenedzsment megoldásai ezért legelső lépésként, a stratégiai célokat és az üzleti követelményeket tisztázzák.

„Legyenek a változások sikeresek!” – mindvégig ez áll a figyelem középpontjában, legyen szó bármely részterületről is:

- **Üzleti folyamatmenedzsment** – elemezzük, modellezzük, fejlesztjük, mérjük és kezeljük az üzleti folyamatokat oly módon, hogy a teljesítményfejlesztés gondosan megtervezett és gyakorlatilag elérhető legyen
- **Változáskezelés** – kiépítjük azokat a vezetési képességeket, amelyek szükségesek a változási folyamat idején az emberek irányításához, így a változások hatásosak és fenntarthatóak lehetnek, és szállítják a megcélzott beruházási megtérülést
- **Integrált üzleti tervezés** – felülvizsgáljuk vagy kidolgozzuk a teljes vállalati stratégiai keretrendszert, a mérési és jelentési rendszert, amelyek a folyamatfejlesztés és -menedzsment alapját és céljait képezik.
- **Üzleti-szabály menedzsment** – segítünk feltárni, dokumentálni, fejleszteni és kezelni az üzleti szabályokat, így egyszerűsítve a folyamatmodelleket és létrehozva a szabálygyűjteményt, amelyet további üzleti és IT célokra is fel lehet használni.

- **Folyamatvégrehajtás** – az üzleti folyamatokat a folyamatmodell végrehajtásának egy új világába visszük. Együttműködünk ügyfeleinkkel a folyamatmenedzsment rendszerek bevezetésében, és a folyamatok azonnali végrehajthatóságának biztosításában.

## Amiben segíteni tudunk

### Működési-kiválóság programok:

#### A folyamatmenedzsment képességek kiépítése

- folyamat, minőség és megfelelés alapértékelés
- üzleti esetek kialakítása
- folyamatmenedzsment stratégia kialakítása
- üzleti-folyamat architektúra kialakítása
- folyamat, minőség, megfelelés és teljesítmény keretrendszerek egymáshoz illesztése
- folyamatirányítási rendszer kialakítása
- folyamatfejlesztési módszertan kialakítása
- folyamatmenedzsment oktatási stratégia
- folyamatmenedzsment oktatás
- folyamatprojektek prioritizálása
- folyamatmenedzsment kiválósági központ kialakítása és implementálása

### Folyamat fejlesztési projektek:

#### Az értékhez jutás gyorsítása

- gyors folyamattervezési és -fejlesztési workshopok
- üzleti esetek kidolgozása
- aktuális, meglévő folyamatok definiálása
- jövőbeni folyamatokkal szembeni követelmények definiálása
- változáskezelés

### Miért az itelligence?

Az itelligence Hungary Kft. tanácsadói szolgáltatásaival támogatja a szervezetek folyamati utzásait, a koncepció kialakításától egészen a megvalósításig és a folyamatos fejlesztésig. Szakértők vagyunk számos szakterületen.

Az **ügyfeleink egyedi igényeinek** megfelelően dolgozunk, akárhol is tartanak a folyamatfejlesztési úton. Minden fázisban tudunk segíteni – úgy a hosszú távú, több éves stratégiai vállalati programokban, mint a rövid időtartamú, konkrét szakismeretet vagy szolgáltatást igénylő feladatok megoldásában.

Segítünk kidolgozni és implementálni a stratégiához és üzleti célokhoz igazított, mérhető előnyöket felkínáló átalakítási programokat.

Szolgáltatásaink lényege az együttműködés. Minden feladatot az érintettekkel közvetlenül együttműködve végzünk azért, hogy gyakorlatias, megbízható, az üzleti célokkal összhangban lévő megoldásokat tudjunk ajánlani.

Reális, betartható ígéretek; kézzel fogható, mérhető **üzleti hatások; üzletileg értékelhető eredmények.**

Partnerek vagyunk a teljes átalakítási ciklusban: a stratégia meghatározásában, a működési kiigazításban, a folyamatok újratervezésében, a folyamatmenedzsment rendszer kialakításában, valamint a szervezeten keresztül vezetendő változási program végrehajtásában.

**ARIS**

BY SOFTWARE AG

**software AG**

■ Exclusive Partner Magyarország ■

Az itelligence a Software AG kizárólagos magyarországi partnere. Ez a státusz biztosítja számunkra az ARIS Platform termék- és szolgáltatáspaletta, valamint a webMethods rendszerintegrációs tapasztalatot és szaktudást. A 70 országban jelen lévő Software AG piacvezető a folyamatmenedzsment, az elemzési és integrációs megoldások, ezzel együtt a digitális üzleti platformok területén.