

# Upravljanje poslovnim procesima



## Procesi, procesi, ah, poslovni procesi

Naš korisnik Pero jadao nam se dulje vrijeme da muku muči sa procesima. Dobro, možda ne baš konkretno sa samim procesima, koliko sa trudom i vremenom uloženi da se neki proces provede do kraja i da Pero vidi korist od tog procesa u obliku povećane svote na računu u banci koju nećemo imenovati.

Svi znamo da se svako poslovanje sastoji od niza kojekakvih procesa i do sada smo svi već shvatili što su procesi, pa vam nećemo pričati o tome. Ali ćemo vam spomenuti, jer mislimo da bi vas moglo zanimati, da znamo način kako smanjiti dosadu i suhoparnost obavljanja papirologije. A znamo i kako to obaviti čim brže pa da vam ostane više vremena za ostale aktivnosti, poput primjerice pregledavanja novih fotki na fejsu.

Ako nam ne vjerujete, pitajte Peru pa će vam on reći.

Nije nam bitno čime se vi točno bavite, da li ste banka, osiguravajuća kuća, internet provajder, nešto treće. Ono što je nama bitno, a znamo i prije nego što smo pričali s vama, je da znamo da vi u svojem poslovanju koristite brdo kojekakve papirologije – ugovori, računi, narudžbe, natječaji, razni zahtjevi i prohtjevi, itd itb. I znamo, bez da ste nam to rekli, da u vašim poslovnim procesima, sudjeluje cijeli niz tih dokumenata koji obrađuje cijeli jedan razred prosječne veličine. I to ne zato jer je potrebno toliko ljudi da obrade te papire, već zato jer nemate automatizirane procese. A zašto ih nemate automatizirane?

## Automatizirati ćemo vam procese

Sjećate se Pere kojeg smo vam spomenuli? Jesmo vam spomenuli da mu posao naprosto cvijeta i da više ne muči muku sa silnom papirologijom? Ne zato jer se riješio papirologije, postoje neka pravila i zakoni kojih se mora držati a zbog kojih se producira povećana količina dokumenata, već zato jer je dao nama da mu automatiziramo procese. I mi smo to za njega napravili, u zamjenu za neku razumnu svotu novaca.

Pero je automatizirao svoje procese, njegovi se ljudi sada stignu baviti i drugim stvarima, koje su se godinama odgađale jer nikako naći vremena. Npr., izdavanje je računa svedeno na nekoliko klikova mišem, upravljanje ugovorima je sitnica, odobravanje godišnjeg se riješi znatno prije nego što osoba ode na godišnji, natječajna se dokumentacija prikupi prije nego što natječaj završi, a navodno da se smanjila i količina stresa u radu s klijentima jer su svi dokumenti udaljeni na klik dva mišem.

Ah, da, nismo spomenuli kako smo automatizirali procese, al vjerujemo da vam je to jasno. Došli smo do vas u firmu, pogledali kako vi radite, naš mali Krešo iz informatike je nacrtao na kompjutoru kako vi radite, onda smo dali ekipi iz odjela za poslovnu informatiku da u sustavu slože vaše procese, ubace vaše zaposlenike u sustav, prilagode sustav vašim već postojećim sustavima, i to je više-manje to, ima možda još pokoja sitnica s kojom vas ne bi zamarali. Bitno je da stvar funkcionira.



## Nekoliko primjera procesa koje je moguće automatizirati

Nije nemoguće nabrojati sve procese koje vaše ili tuđe poduzeće ima, no smatramo da nema potrebe da ih sve nabrajamo, vi sami najbolje znate koji su vaši procesi i kako oni izgledaju. Ali smo nabrojali ovdje nekoliko procesa, jer nam je cilj da se vi pronađete u njima i pomislite „Aha! Pa ja imam ovaj proces! Bilo bi super da mi ekipa iz Sagena automatizira te procese pa se da se onda hvalim okolo da imam automatizirane procese!“.

### Evo procesa:

#### Općenito

- Obrada ugovora
- Izdavanje računa
- Natječajna dokumentacija
- Obrada ulazne pošte
- Proces u računovodstvu
- Proces u kadrovskoj službi
- Obrada zahtjeva korisnika
- Upravljanjem projektnom dokumentacijom
- Prijem robe (primka, integracija sa skladištem)
- Upravljanje procesom nabava
- Podrška ISO procesima

#### Banke

- Obrada zahtjeva za kreditom
- Obrada zahtjeva za kreditnim karticama
- Obrada zahtjeva za net banking

#### Telekom

- Obrada upita korisnika
- Obrada zahtjeva za uslugom

#### Osiguravajuće kuće

- Obrada zahtjeva za osiguranjem
- Obrada prijave štete
- Obrada zahtjeva za isplatom

## I za kraj: zašto da automatiziram procese?

Zato jer je već totalni kliše da živimo u informacijskom dobu, pa bi nam i društvo trebalo biti informacijsko, napisane su mnoge knjige o tome, na mnogim smo se konferencijama na tu temu fino zabavili. I zato jer možete zaboraviti na konkurentnost ako nemate namjeru informatiku gledati kao važnog strateškog partnera u poslovanju, koji će vam pomoći da budete što je moguće više konkurentni na tržištu.

I da, ako nam ne vjerujete, pitajte Peru pa će vam on reći.

## Beneficije

- **Kraće vrijeme trajanja procesa**
- **Niži troškovi**
- **Viša kvaliteta**
- **Povećanje produktivnosti**
- **Pregled nad cijelim procesom**
- **Mjerenje učinkovitosti**

## Potrebne komponente\*

- **Papyrus WebRepository**
- **Papyrus Client/Desktop**
- **Papyrus Adapter/LDAP**
- **Papyrus Adapter/MQ Series or SOAP Adapter**
- **Papyrus Designer Package**
- **Papyrus DocEXEC**
- **Papyrus WebArchive**

\*Potrebne komponente ovise o potrebama i načinu implementacije

### Sagena – informatički inženjering d.o.o.

Jakova Gotovca 1, 10000 Zagreb  
Tel: 01 4559911, Fax: 01 4559912  
sagena@sagena.hr  
www.sagena.hr