

LIDÉ - ZDROJ ÚSPĚCHU I NEÚSPĚCHU PROCESNÍHO ŘÍZENÍ IT

O Čem je procesní řízení?

Proces je strukturovaná množina činností navržená pro dosažení určitého specifického cíle. Proces má jeden či více definovaných vstupů a přetváří je do definovaných výstupů. Může obsahovat jakékoli role, odpovědnosti, nástroje a manažerské kontrolní mechanismy požadované pro spolehlivou dodávku výstupů. Proces může v případě potřeby definovat politiky, normy / standardy, směrnice, činnosti a pracovní instrukce.

Zdroj: ITIL® výkladový slovník v češtině, v 1.1

- Proč jsme procesní řízení v IT Raiffeisenbank chtěli?
- Jaká byla naše situace?
- Co jsme udělali? Jaká byla naše základní myšlenka?
- Co nám to přineslo?
- Na jaké překážky jsme narazili?

Proč jsme procesní řízení IT Raiffeisenbank chtěli?

v



Banka inspirovaná klienty

1993

2 pobočky

39 zaměstnanců

2013

123 poboček

2800 zaměstnanců

5. největší banka v ČR

- ↘ Procesy mají velmi různou úroveň zralosti
- ↘ Žádní vlastníci procesů

„Nastartuj procesní řízení“

- ↘ Žádný podřízený tým
- ↘ Téměř žádné k tomu určené nové zdroje
- ↗ Silná podpora managementu

„Procesní řízení je lidský systém.“

Co jsme udělali?

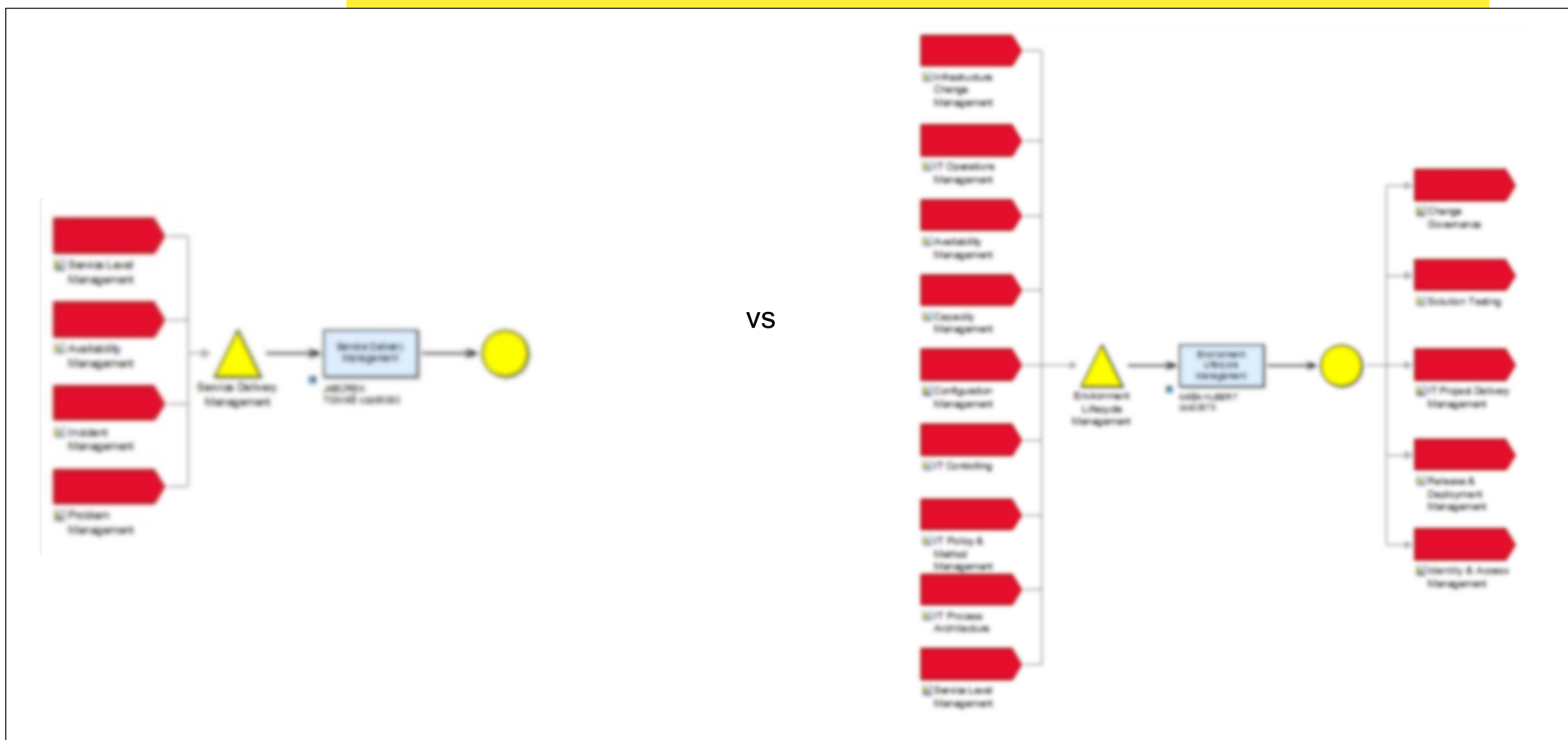
1. Jmenovali jsme vlastníky procesů
2. Dali jsme jim práva–moci
3. Donutili jsme je ke komunikaci
4. Nechali jsme je bít se o svůj proces

Co nám to přineslo?

1. Nikdo nepochybuje o procesních vlastních
2. Vlastníci sami začali zlepšovat své procesy

Na jaké překážky jsme narazili?

Nevyrovnanost procesních vlastníků



„Procesní řízení je lidský systém.“

Petr Mojžíš

petr.mojzis@rb.cz