



CREA d.o.o.  
Gospodinjska 8 · 1000 Ljubljana  
t 01 518 66 81 · f 01 518 66 82  
info@crea.si · www.crea.si

## Upravljanje poslovnih procesov (UPP)

Zagotovite svoji organizaciji prožnost in časovno konkurenčnost

z večjo sposobnostjo hitrega uresničevanja sprememb.

Učinkovito upravljajte poslovne procese in dolgoročno ustvarjajte

prihranke v času, denarju in ostalih virih.

 **crea**

**UPP**  
upravljanje poslovnih procesov

## Kaj je upravljanje poslovnih procesov (UPP)?

Upravljanje poslovnih procesov (ang. *BPM, Business Process Management*) je dramatično drugačna in napredna **poslovna filozofija** stalnega izboljševanja poslovnih procesov v organizaciji. Usklajuje poslovne procese, človeške vire in informacijsko tehnologijo za doseganje zastavljenih poslovnih ciljev.

## Podpora upravljanju poslovnih procesov

Z rešitvami za upravljanje poslovnih procesov modeliramo, avtomatiziramo, upravljamo in optimiziramo poslovne procese z namenom doseganja optimalnih poslovnih rezultatov. Te rešitve pomagajo pri uveljavljanju procesnega načina poslovanja in stalnemu uveljavljanju sprememb ter izboljšav v poslovanje. Zagotavljajo prožno in prilagodljivo podporo za preslikave poslovnih procesov v elektronsko obliko, njihovo izvajanje glede na poslovna pravila ter elektronsko upravljanje in nadzor. Omogočajo optimizacijo in odstranjevanje odvečnih nalog v procesih, enostavno vključevanje ostalih poslovnih subjektov (kupci, dobavitelji), obračunljivost procesov ter organizacijsko okretnost.



## Izkušnje organizacij

### Telekom Slovenije d.d.

Cilji projekta za pospeševanje prodaje storitve ADSL sta bili standardizacija in avtomatizacija gradnje priključka ADSL ter skrajšanje časa, potrebnega za gradnjo ob pričakovani večji obremenitvi. Z ustreznim upravljanjem poslovnih procesov je sedaj pri gradnji priključkov poleg bistveno krajšega časa gradnje mogoč tudi preprost nadzor izvajanih procesov, njihovo sprotno spremljanje ter prilagajanje, obstaja pa tudi možnost neposrednega merjenja učinkovitosti izvajanih procesov in sprotnega dostopa do izmerjenih podatkov. S takim pristopom so zagotovljeni hitrejši odzivni čas in večja učinkovitost, hkrati pa večje zadovoljstvo strank in optimalni poslovni rezultati.

### SPL Ljubljana d.d.

Cilj projekta je strateška sprememba pri obravnavi strank in prehod na elektronsko poslovanje. Prvi korak k uresničevanju ciljev projekta predstavlja optimizacija procesa obravnave prispelne pošte, ki jo je podjetje prejelo in razvrščalo ročno. Po obdelavi procesa se sedaj pošta steka na eno mesto, vsem prejemnikom razpošilja v digitalni obliki, samodejno elektronsko arhivira in je tako vedno na voljo tudi kasneje. Naslednji korak predstavlja spremembo pri odnosih s strankami z vzpostavitvijo spletnega portala in avtomatizacijo zalednih procesov. To strankam omogoča neposredno spremljanje poslovanja. Ob večjem zadovoljstvu strank so prihranki spremenjenega načina delovanja organizacije v času, potrebnem za izvajanje procesov, v materialnih stroških in v stroških dela.

## Vzpostavite stik s strokovnjaki

Za prehod na učinkovito in sistematično upravljanje poslovnih procesov v organizaciji je potreben celosten in metodološki pristop, ki pokriva vse življenjske stopnje in dimenzije uvajanja novih načinov dela.

CREA s širokim naborom znanj zagotavlja celovit sklop storitev, od analize stanja v organizaciji in načrtovanja izboljšav do načrtovanja organizacije procesov, avtomatizacije in uvedbe ustrezne rešitve. Poslovni partnerji so deležni kakovostnih svetovalnih in izobraževalnih storitev, ki prispevajo k preverljivo boljšim rezultatom.

## O družbi CREA

CREA je svetovalna in izvedbena družba na področju upravljanja poslovnih procesov in varnega elektronskega poslovanja. S povezovalnim dolgoletnim izkušenim in znanja vrhunskih strokovnjakov z različnih poslovnih področij zagotavlja CREA organizacijam večjo učinkovitost in obvladljivost poslovnih procesov ter varno elektronsko poslovanje.

Družba CREA svojim poslovnim partnerjem zagotavlja izboljšanje sposobnosti hitrega uvajanja poslovnih inovacij in hitrega prilagajanje novim tržnim okoliščinam, s čimer le-ti dosegajo boljše poslovne rezultate in močno povečajo svojo konkurenčnost.

Več informacij o družbi CREA: [www.crea.si](http://www.crea.si)

CREA sodeluje z vodilnimi mednarodnimi organizacijami na področju upravljanja poslovnih procesov:

**BPMInstitute.org**<sup>SM</sup>

