



POŽIADAVKY A SCHVAĽOVACIE PROCESY

REQUIREMENTS AND APPROVAL PROCESSES

Anton PANDA – Peter VRÁBEL – Marcel BEHÚN

Abstract: Effective organization is one of the main factors for service development. Implementing the right growth strategy builds confidence, supports investment and sustainable development. Process optimization in organizations is based on a systematic approach that aims to reduce the administrative burden on employees. When optimizing processes, it is necessary to work with multiple organizational units, institutions to achieve uniform access and support for electronic exchange. Automation of requirements will help to eliminate duplicates, simplify administrative procedures, and streamline processes.

Abstrakt: Efektívne fungujúca organizácia je jedným z hlavných faktorov pre rozvoj služieb. Implementácia správnej stratégie rastu buduje dôveru, podporuje investície a udržateľný rozvoj. Optimalizácia procesov v organizácii vychádza zo systematického prístupu, ktorého cieľom je znížiť administratívnu záťaž pre zamestnancov. Pri optimalizácii procesov je nutné spolupracovať s viacerými organizačnými zložkami, inštitúciami s cieľom jednotného prístupu a podpory elektronickej výmeny. Automatizácia požiadaviek prispeje k odstráneniu duplicit, zjednodušeniu administratívnych procedúr a sprehľadneniu výkonu procesov.

Key words: requirements, common, development, organization, approval, digitization, plan, resources, management.

Kľúčové slová: požiadavky, bežné, rozvojové, organizácia, schvaľovanie, digitalizácia, plán, zdroje, riadenie.

Úvod

Cieľom automatizácie požiadaviek je prostredníctvom optimalizácie procesov vytvoriť efektívne fungujúcu organizáciu. Realizácia bude mať vplyv na viaceré organizačné úrovne zamestnancov, ako aj riadiacich pracovníkov. Očakávaným prínosom je zvýšenie efektivity riadenia, sprehľadnenie požiadaviek a zníženie administratívnej záťaže.

Riadenie požiadaviek

Je proces posudzovania, schvaľovania, určenia priorít a sledovania požiadaviek. Jeho cieľom je vytvoriť zoznam prioritných požiadaviek, ktoré posunú organizáciu k jej strategickým cieľom. Všetky organizácie a firmy žijú v neustále meniacom sa prostredí a tak potrebujú vedieť odpovedať a reagovať na rôzne podnety a odpovedať na otázky: čo meniť, čo zlepšovať, čo chcú naši zákazníci, čo utlmovať, čo vyvíjať, čo stavať, ktoré produkty meniť atď. Všetky tieto požiadavky je potrebné koordinovať.

Podnety k požiadavkám môžu prichádzať od všetkých zainteresovaných strán, predovšetkým sa však musí jednať o požiadavky od riadených úsekov na dodanie alebo zlepšenie produktov či služieb. Zdrojom požiadaviek sú tiež organizačné stratégie.

Riadenie požiadaviek je jeden zo základných procesov, ktorý má vplyv na úspešnosť organizácie. V prípade že ho organizácia nezvláda dobre (čo sa týka hlavne veľkých organizácií), tak sa pri strategickom rozvoji zaoberá nepodstatnými vecami a nerobí podstatné

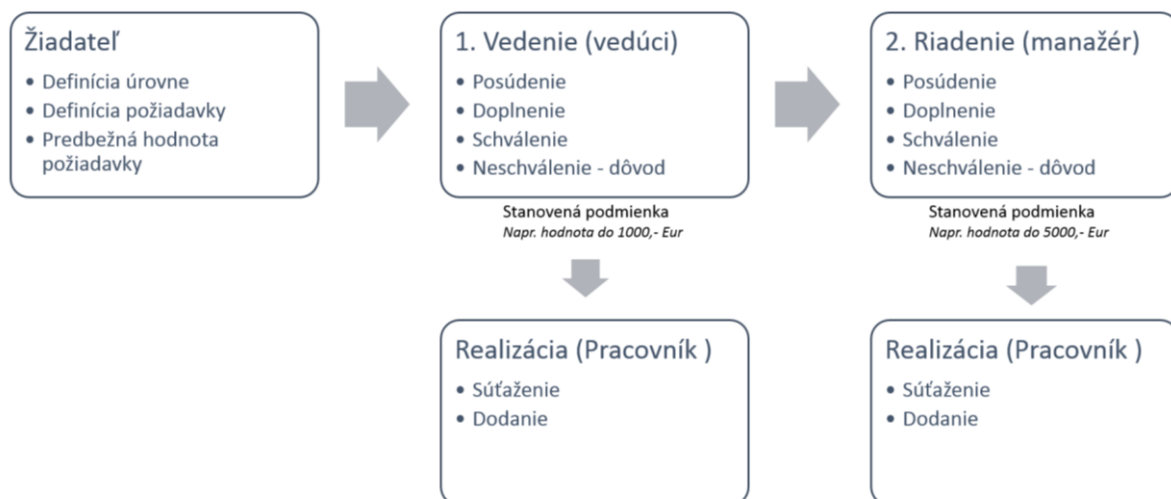


rozhodnutie. Má to následne negatívny vplyv na požadovaný cieľ organizácie, pretože sa vynakladajú finančné prostriedky na zbytočné alebo menej podstatné veci.

Riadenie požiadaviek v praxi

Väčšina organizačných štruktúr vychádza z koncepcie funkcií a sú organizované na základe špecialistov, ktorí vykonávajú špecializované úlohy. V prípade požiadaviek na realizáciu úkonu funkcie (tovar alebo službu) je dôležitá jeho cieľová hodnota.

- **Bežné požiadavky**, teda dennodenné požiadavky od zákazníkov na služby a produkty, ale aj požiadavky, na ktorých konci je nový alebo zlepšený produkt, služba alebo proces.
- **Rozvojové požiadavky** – pod ktorými definujeme najrôznejšie požiadavky na rozvoj, zmeny, rozširovanie služieb v organizácii, pričom rozpočet, zdroje a čas sú vždy obmedzené.



Obr. č.1: Príklad riešenia bežných požiadaviek bez potreby hlbšie posúdenia

Funkcia požiadavky sa v bežnej podnikovej praxi delí na bežnú potrebu, ktorú schvaľuje vedúci prevádzky alebo významnú potrebu čo znamená, že si vyžaduje pozornosť manažmentu a jej hodnota je násobne vyššia. V prípade žiadostí o rozsiahlejšie investície alebo náklady je potrebné definovať požiadavku ako projekt resp. v ekonomickej praxi je to investícia. Tieto žiadanky (investičného charakteru) si vyžadujú individuálny priestor na posúdenie, preto podliehajú pod špecifické pracovisko posúdenia. V bežných požiadavkách organizácie nám postačuje ilustračný obrázok č. 1 ako definícia požiadaviek a ich schvaľovanie.

Bežné požiadavky podnikovej praxe

V rozsiahlej podnikovej štruktúre často krát dochádza k nedostatočnej komunikácii medzi útvarmi. Preto už pri prvotnom zavedení listu požiadavky je potrebné definovať jej oblasť a zámer. Ak budeme uvažovať nad bežným spracovaním požiadaviek, môžeme ho v základe deliť na 2 oblasti.



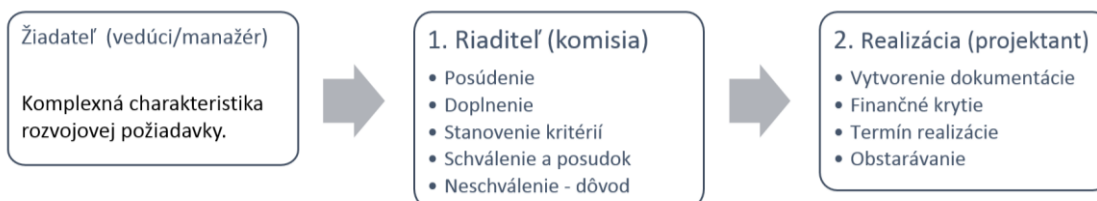
1. **TOVARY** - Tovar je výrobok, ktorý sa k spotrebiteľovi dostáva prostredníctvom trhu. Spotrebný tovar zahŕňa spotrebné predmety, ktoré sú predmetom tovarovej výmeny.
2. **SLUŽBY** - Služby sú výsledok určitej ekonomickej činnosti (práce). Cieľom služieb je uspokojovať ľudské potreby. Môže ísť pritom o služby materiálnej alebo nemateriálnej povahy.

Riadenie rozvojových požiadaviek

Úspešné zvládnutie definovaných rozvojových požiadaviek je v správne nastavenom systéme zberu. Požiadavky sú definované ako súbor podnetov a problémov. Vyžadujú si vytvorenie samostatných projektov, resp. oblasti a posudzujú sa z viacerých hľadísk organizačnej štruktúry. Koordinácia je dôležitá preto, aby opatrenia alebo projekty spustené na základe požiadaviek “nešli proti sebe”. S riadením, koordináciou a určením priority sa stretávajú najmä väčšie organizácie a korporácie, kde celý proces prechádza mnohými oddeleniami a vyjadruje sa k nemu rada ľudí. Menšie organizácie to riešia lepšie často prirodzenou cestou a tiež vďaka tomu, že schvaľovací proces nie je tak zložitý a do rozhodovania sa nezapája veľké množstvo ľudí.

Zadávatel' rozvojových požiadaviek má zložitejšiu, ako aj rozsiahlejšiu úlohu. Musí zohľadniť množstvo faktorov, ktoré sa budú posudzovať definovanými kritériami organizácie. V neposlednom rade sa zohľadňuje aj cieľová stratégia na krátkodobé, ako aj dlhodobé ciele organizácie.

1. Charakteristika požiadavky a jej riadenie
2. Definovanie požadovaných úkonov
3. Cieľová oblasť užívateľov výhod
4. Umiestnenie a alternatívy
5. Plnenie cieľov a stratégie organizácie
6. Požadované personálne zaťaženie
7. Návratnosť a efektívnosť investície
8. Financovanie a návratnosť



Obr. č.2: Príklad riešenia rozvojových požiadaviek a potreba projektového riadenia

Záver

Procesné riadenie patrí v súčasnom podnikovom a IT svete k najviac frekventovaným pojmom. Procesné riadenie je prirodzený a komplexný manažérsky prístup k realizácii podnikania, vytvárajúci predpoklady pre vysoko efektívnu, inovatívnu a prispôsobivú činnosť.



Pre zabezpečenie jednotného postupu optimalizácie procesov, ktoré bude slúžiť ako štandard pre realizáciu požiadaviek je potrebné pripraviť efektívny nástroj (softvérové riešenie) s cieľom zjednotiť postup.

Pre naplnenie cieľa optimalizačných príležitostí stanovených v organizácií je potrebné identifikovanie najlepšej praxe, ktorá predstavuje zdroj znalostnej databázy budúcemu výkonu procesov. V neposlednom rade je významné vzdelávanie zamestnancov pri zavádzaní požiadaviek a inovovaných foriem práce.

***Pod'akovanie:** Autori článku by chceli poďakovať grantovej agentúre KEGA za podporu výskumnej práce projektu KEGA: 004TUKE-4/2017.*

References

- [1] PANDA, Anton: Monitorovanie a hodnotenie procesov. 1st edition., Prešov, FVT TU Košice, 2014, 162 p. ISBN 978-80-553-1745-8.
- [2] TIDD, J.-BESSANT, J.-PAVIT, K. Managing Inovation. New York: John Wiley, 2001
- [3] BARTOŠOVÁ, V.: Manažment rizika, In: Štofková, J. et al.: Manažment podniku. 2nd reviewed edition Žilina: Žilinská univerzita v Žiline, 2011 ISBN 978-80-554-0148-9
- [4] CHODASOVÁ Zuzana: PODNIKOVÝ CONTROLING, STATIS, Bratislava, 2012, ISBN 978-80-85659-70-2
- [5] JANEKOVÁ, J. [et al.]: Implementation of deviation analysis method in the utilisation phase of the investment project: a case study. In: Polish Journal of Management Studies. Vol. 15, no. 1 (2017), p. 99-109. ISSN 2081-7452
- [6] FABIANOVÁ, J., JANEKOVÁ, J., ONOFREJOVÁ, D.: Cost analysis of poor quality using a software simulation. In: Amfiteatru Economic. Vol. 19, no. 44 (2017), p. 181-196. ISSN 1582-9146