

## Implementácia BPM a zavedenie SMK podľa ISO 9001:2008 v spoločnosti PS STAVBY, s.r.o.

### Základná charakteristika klienta

Spoločnosť PS STAVBY, s.r.o. vznikla v januári 2004. Hlavnou činnosťou je obnova a revitalizácia budov a bytových domov a predaj stavebných materiálov. Spoločnosť má dve divízie: Obnova budov - pobočka Bratislava a Veľkoobchod - pobočky Bratislava a Žilina a celkovo zamestnáva cca 40 zamestnancov.

### Vyjadrenie klienta

*„Implementácia procesného riadenia v spoločnosti odbúrala zabehnuté intuitívne riadenie a pomohla riadenie sprofesionálniť a transparentniť.“*

Miloš Milanovič  
Riaditeľ

### Popis situácie u klienta

V spoločnosti neboli identifikované všetky procesy a tím nebola jednoznačná ich interakcia, neboli dostatočne definované zodpovednosti a popísané činnosti vykonávané v jednotlivých procesoch, čím neboli presne stanovené pracovné postupy pre jednotlivé role v organizácii.

Keďže spoločnosť v poslednom období zásadne napredovala a rozširovala počet pracovníkov paralelne s výkonomi, vedenie spoločnosti pociťovalo potrebu sprofesionálniť a štandardizovať doterajšie intuitívne riadenie a zároveň vytvoriť predpoklady na ďalší rozvoj a rast.

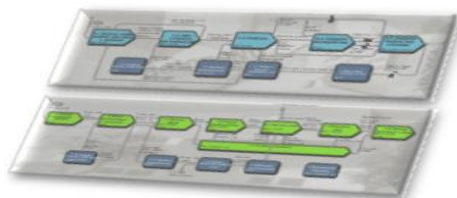


Veľmi pekne boli spracované pravidlá pre Riadenie pohľadávok, ktoré boli kvalitným vstupom do mapovania procesov Správy pohľadávok a Manažmentu obchodných vzťahov.



### Implementované riešenie

Za aktívnej účasti riaditeľa spoločnosti a vedúcich pracovníkov oboch divízií sa podarilo hneď v začiatku definovať strategickú štruktúru procesov a ich zobrazením v grafickej podobe sa vyjasnili hlavné hodnotové toky činností oboch divízií spoločnosti a zároveň boli určené rozhrania medzi nimi. Detailnejším zmapovaním jednotlivých procesov sa jasnejšie zadefinovali zodpovednosti za výkon jednotlivých činností v procesoch.



Štandardizovali sa pracovné postupy a dokumentácia naprieč celou spoločnosťou, čím sa dosiahlo zvýšenie interakcie medzi pracovníkmi a spoločnosťou - hlbšie vtiahnutie pracovníkov do výkonu činností s vyšším dôrazom na dosiahnutie cieľov procesov a cieľov spoločnosti (tlak na výstupy, na hodnotu výsledku).

Týmto sa vytvoril veľmi dobrý základ pre zvyšovanie sledovateľnosti a kontrolovateľnosti pracovných postupov a výkonov, ale taktiež pre ďalšie možnosti riadenia a optimalizácie jednotlivých procesov.

### Praktické prínosy

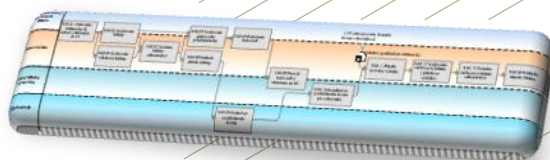
Nastavené boli procesy riadenia kvality a niektoré ďalšie, ktoré v spoločnosti absentovali. Nastavením procesu Projektového manažmentu pre divíziu Obnovy budov sa presne popísali aktivity vykonávané pri riadení projektov jednotlivých zákaziek, ktoré sú vykonávané presne definovanými rolami. Zároveň sa znížilo riziko zanedbania výkonu kritických aktivít v realizačných projektoch – napr. priebežné vyhodnocovanie a evidencia čerpania realizovaných prác, fakturácie a sledovania úhrad ap.

Boli zoptimalizované viaceré procesy, tak aby vyjasnením zodpovedností a právomocí boli odľahčení vedúci pracovníci, resp. aby sme odbúrali duplicitne vykonávané činnosti (napr. kontrola vystavených faktúr obchodníkmi).

Zadefinovaním procesov Reklamácií pre obe divízie a vytvorením súvisiacej dokumentácie sa naplnil cieľ spresniť sledovanie termínov riešenia reklamácií.



Predbežne boli vytvorené procesy Analýz a kontrolingu pre obe divízie, aby sa spoločnosť nasmerovala k celkovému a trvalému zlepšovaniu riadenia procesov.



Je vytvorený systém manažérstva kvality, ktorý je prístupný a zrozumiteľný pre zamestnancov a ktorý pre nich neznamená administratívnu záťaž, ale dôležitú súčasť ich práce a prináša praktické prínosy aj pre spoločnosť ako celok. Definovaním vízie spoločnosti sa nastavila cesta pre ďalšie smerovanie a rozvoj mladej dynamickej spoločnosti.

Získaný certifikát systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2008 zvýšil celkový kredit spoločnosti navonok, čo je ale podstatné, priniesol spoločnosti zásadné praktické prínosy v jej fungovaní.