

# Management poslovnih procesov in družabna omrežja – kot voda in olje? Konceptualni model

Avtorja:

Monika Klun in Peter Trkman,

Ekonomska fakulteta, Univerza v Ljubljani

[monika.klun@ef.uni-lj.si](mailto:monika.klun@ef.uni-lj.si), [peter.trkman@ef.uni-lj.si](mailto:peter.trkman@ef.uni-lj.si),



# Predstavitev članka

- Obrazložitev ideje:
  - **Zakaj vključevati družabna omrežja v poslovne procese?**
  - **Zakaj to potrebujemo?**
- Dosedanji „obseg“ uporabe storitev družabnih omrežij (SDO)
- Predstavitev možnosti → konceptualni model
- Prednosti „sožitja“ SDO in managementa poslovnih procesov (MPP)

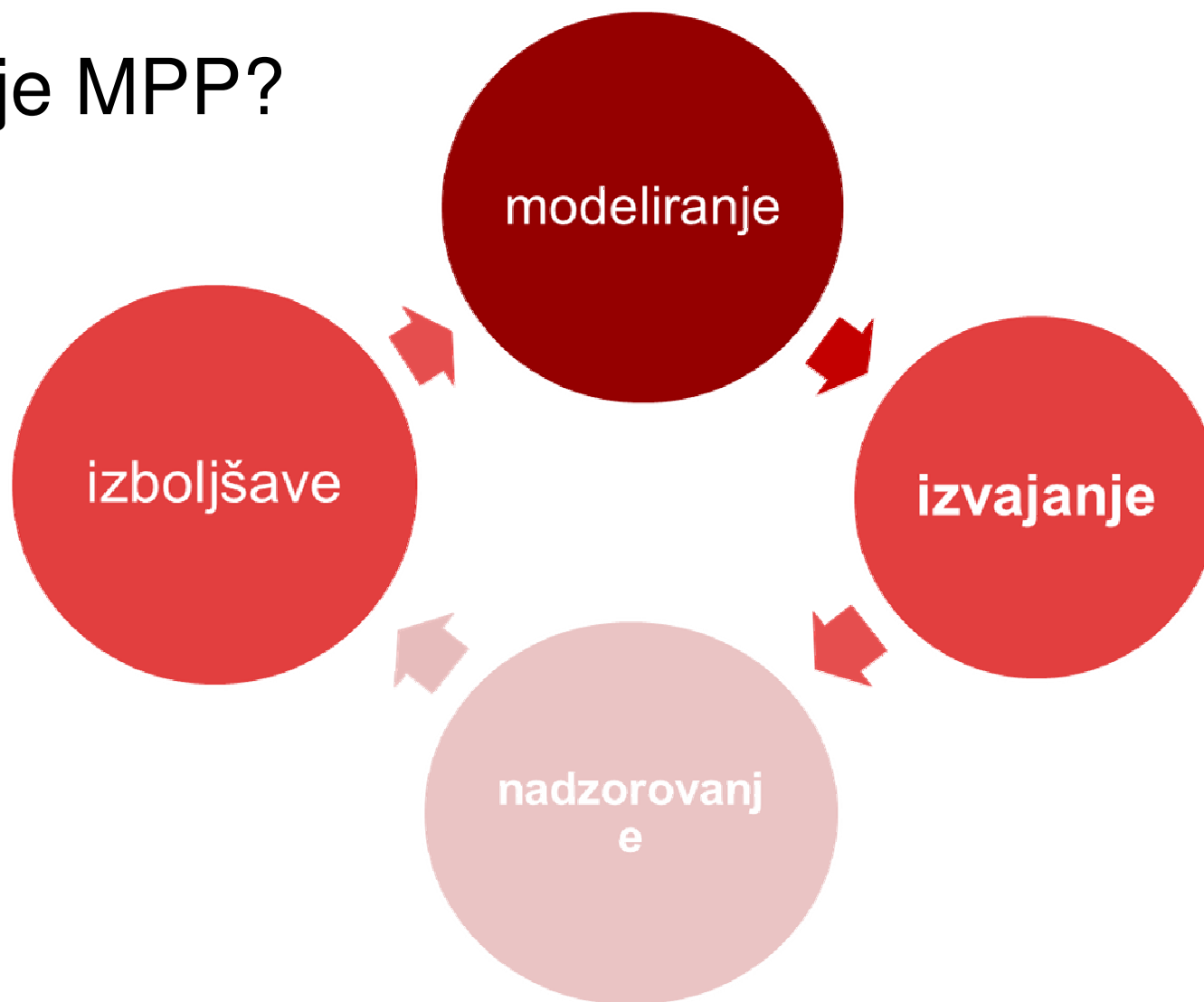
# Družabna omrežja

- Kaj natančno so?
- Storitve družbenih omrežij:  
internetne storitve, kjer posamezniki  
**ustvarjajo internetne profile**, da se  
**povežejo** z ostalimi posamezniki,  
**delijo informacije** in **komunicirajo** ali  
pa preprosto **spremljajo** objave ostalih  
(definicija po Boyd in Ellison, 2008)



# Management poslovnih procesov

- Kaj je MPP?



# Management poslovnih procesov

- Vsaka združba se ukvarja s povsem določeno dejavnostjo, ki jo štejemo za njen **poslovni proces**
- Trajno izboljševanje procesov
- Tradicionalno je MPP stremel k **stanju** v **manufaktura** in se osredotoča na prejšnje procesom, ki za **boljše rezultate**

# Management poslovnih procesov

- V praksi še vedno precej neuspešnih projektov MPP



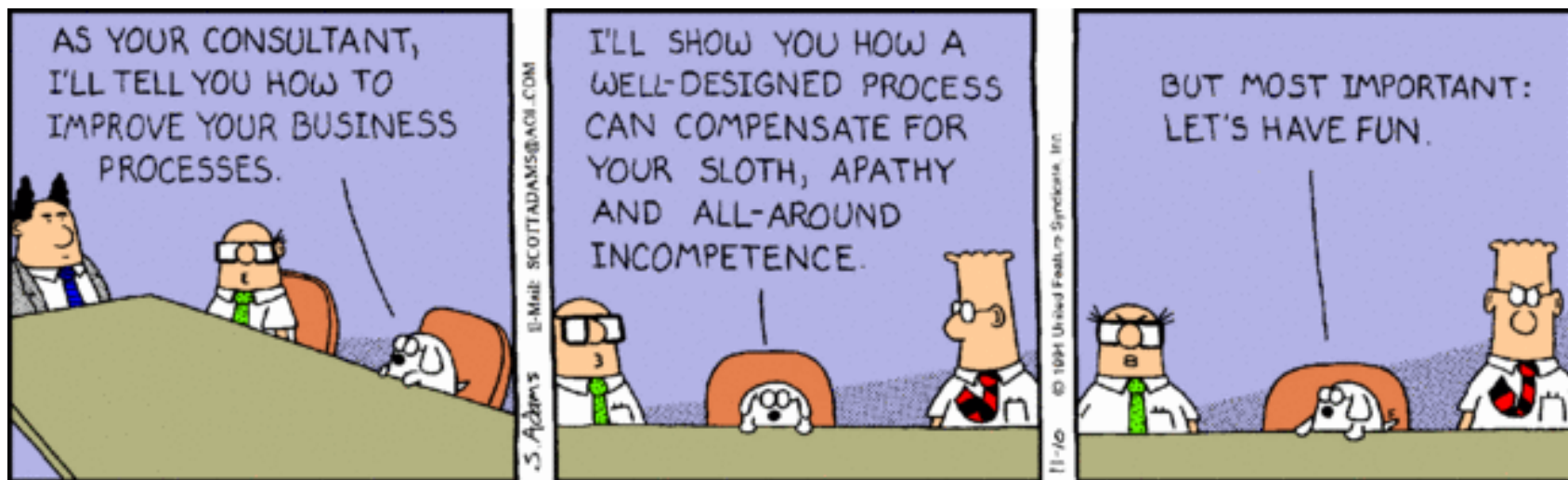
# Družabna omrežja

SDO prednosti:

- **Nizki stroški**  
(večinoma) brezplačno vpeljevanje, pogosto že prisotni v podjetju
- **Poznanost**  
presega generacije
- **Vidnost oz. transparentnost**  
vsi prispevajo in črpajo informacije
- **Razširljivost oz. obsežnost**  
vključevanje večjega števila posameznikov

# Ko se „srečajo“ MPP in SDO

- Veliko procesov dandanes zahteva **kreativen pristop**, pri čemer **pomanjkanje fleksibilnosti** ovira izvajanje procesa.



Je to možno?



# Ko se „srečajo“ MPP in SDO



- Večina podjetij že uporablja družabna omrežja – večinoma za trženje in stike z javnostjo
- Zaposlenim so družabni mediji poznani (vsaj večini, iz zasebnega življenja)
- Velik potencial SDO pri neposrednem vključevanju v poslovne procese – približevanje zaposlenih k procesu

# Konceptualni model

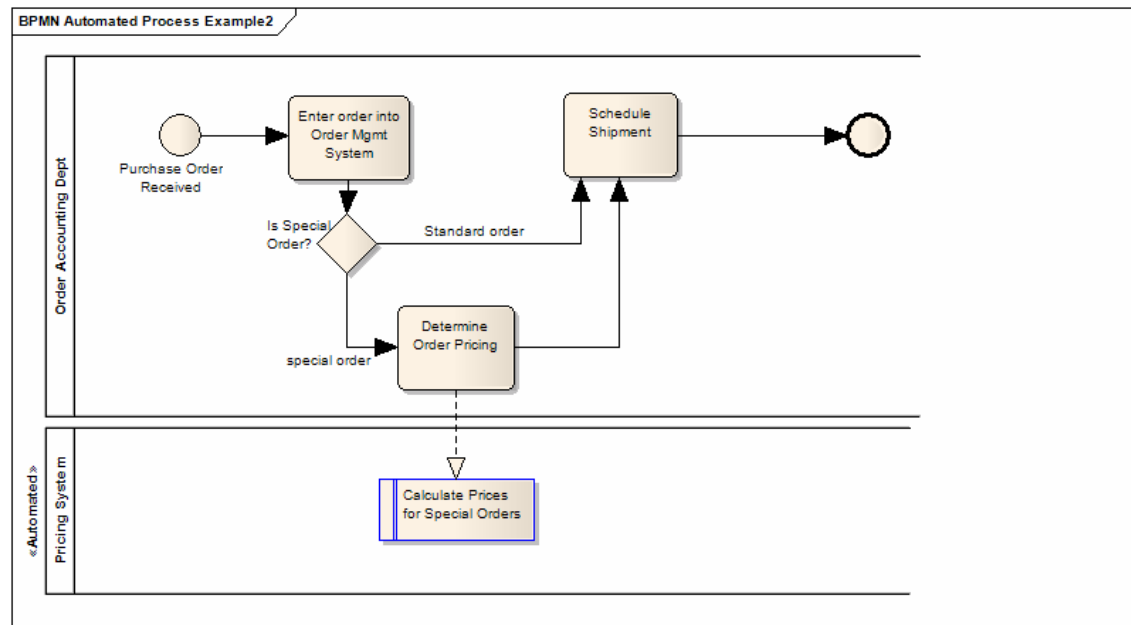
Prikazuje vrste uporabe SDO za vključevanje vseh akterjev v podjetju:

**strukturiran  
pristop -  
vključevanje  
SDO v MPP**

	<i>Akterji znotraj podjetja</i>	<i>Akterji izven podjetja</i>
<i>modeliranje</i>	Vključevanje zaposlenih v modeliranje procesov	Zbiranje podatkov od zunanjih akterjev za modeliranje procesov in nudenje povratnih informacij
<i>izvajanje</i>	Podpora zaposlenim pri izvajanju procesov	Zunanje izvajanje procesov ali pomoč uporabnikom med izvajanjem.
<i>nadzor</i>	Sprotno zagotavljanje vidljivosti in transparentnosti ter povratne informacije zaposlenim o delovanju procesov	Sprotno zagotavljanje vidljivosti in transparentnosti ter povratne informacije strankam in dobaviteljem o delovanju procesov
<i>izboljšave</i>	Zbiranje in vrednotenje idej zaposlenih za procesne izboljšave	Zbiranje in vrednotenje idej zunanjih akterjev za procesne izboljšave

# Konceptualni model

- **Modeliranje poslovnega procesa** zagotovi **večplastno razumevanje** samega procesa in omogoča **lažje deljenje znanja** in **podatkov** o tem procesu.



# Konceptualni model

- **Izvajanje poslovnega procesa** sodeluje lahko **večje število akterjev** (nizki stroški povezovanja).

**Fizična bližina** ter **časovna razlika** nista več tako problematični →

**vseprisotnost omrežja** omogoča **stalno in tesno sodelovanje**



# Konceptualni model

- **Nadzorovanje poslovnega procesa**  
akterji **sledijo poteku procesa** in so informirani o ustvarjenih **rezultatih**, podatki so **dostopni** vsem v omrežju, SDO služijo kot **orodje za zagotavljanje kakovosti** (feedback)



# Konceptualni model

- **Izboljšave pri poslovnih procesih**

Akterji s svojimi mnenji,  
predlogi in  
informacijami  
**vplivajo na  
spremembe.**



## Povzetek

- SDO odličen način **povezovanja** morebitne **togosti strukturiranih** in optimiziranih **poslovnih procesov** ter **fleksibilnost družbenih omrežij**
- konceptualni model je poskus **sistematičnega pregleda** možnosti **uporabe SDO** v posameznih fazah cikla **MPP**
- Omejitve modela – izbira kategorij modela predstavlja le **del možnosti** uporabe SDO v poslovnih procesih ter potrebe po **dodatnih študijah primerov**



University of Ljubljana

FACULTY OF  
ECONOMICS

# Hvala za pozornost!

