

VISOKA ŠOLA ZA PROIZVODNO INŽENIRSTVO

DIPLOMSKO DELO

**POVEČANJE UČINKOVITOSTI STORITVENE DEJAVNOSTI
S POMOČJO PROCESNEGA MANAGEMENTA
V PODJETJU HILMAN D.O.O.**

ANDREJ BERČON

Sodobno proizvodno inženirstvo

Mentor: pred. mag. Evgen Zgoznik

CELJE, 2018

POVEČANJE UČINKOVITOSTI STORITVENE DEJAVNOSTI S POMOČJO PROCESNEGA MANAGEMENTA V PODJETJU HILMAN D.O.O.

POVZETEK

V diplomskem delu raziskujemo možnost povečanja učinkovitosti storitvene dejavnosti s pomočjo procesnega managementa. V sedanosti in prihodnosti je pri servisni storitvi ključnega pomena odzivni čas, kvalitetno opravljena storitev ter nizka cena, zato so nujni postopki, ki skrajšajo čas odzivnosti, nabave rezervnih delov, opravljene servisne storitve itd. Ker živimo v času, v katerem vsakodnevno prihaja do odpuščanja zaposlenih in zapiranja vrat velikih podjetjih, posledično ljudje odpirajo manjša podjetja, hkrati pa na trgu nastaja velika konkurenca. Zaradi vsakodnevnega boja s konkurenco moramo biti boljši in tu postaja čas vse bolj pomemben in odločujoč faktor uspeha. Podjetje se mora vseskozi hitro prilagajati v tehničnem in organizacijskem smislu. Pridobljeni rezultati so dokazali boljšo učinkovitost po uvedbi sprememb v procesu, saj se je proces zaključil skoraj en dan prej kot pred uvedbo spremembe.

Ključne besede: storitvena dejavnost, procesni management, poslovni proces, organiziranost

INCREASING THE EFFICIENCY OF SERVICE ACTIVITY THROUGH PROCESS MANAGEMENT IN THE COMPANY HILMAN D.O.O.

SUMMARY

The thesis focuses on improving service sector efficiency through process management. Response time, quality service and low price are crucial in the service sector, which is why measures have to be implemented to shorten the response time, lead times for spare parts, duration of services etc. As the employees are dismissed on a daily basis and large companies are closed, people start up small companies and thereby the competition is getting stronger. Fierce competitiveness forces us to be more efficient and this is where the time is of a great essence. Companies have to constantly adapt to new technical and organizational challenges. The results obtained have shown better performance after the introduction of changes in the process, because the process is almost completed one day earlier than before implementing the change.

Key words: service sector, process management, business process, organization