

BUSINESS ASSURANCE

# Najbolja svjetska praksa upravljanja procesima

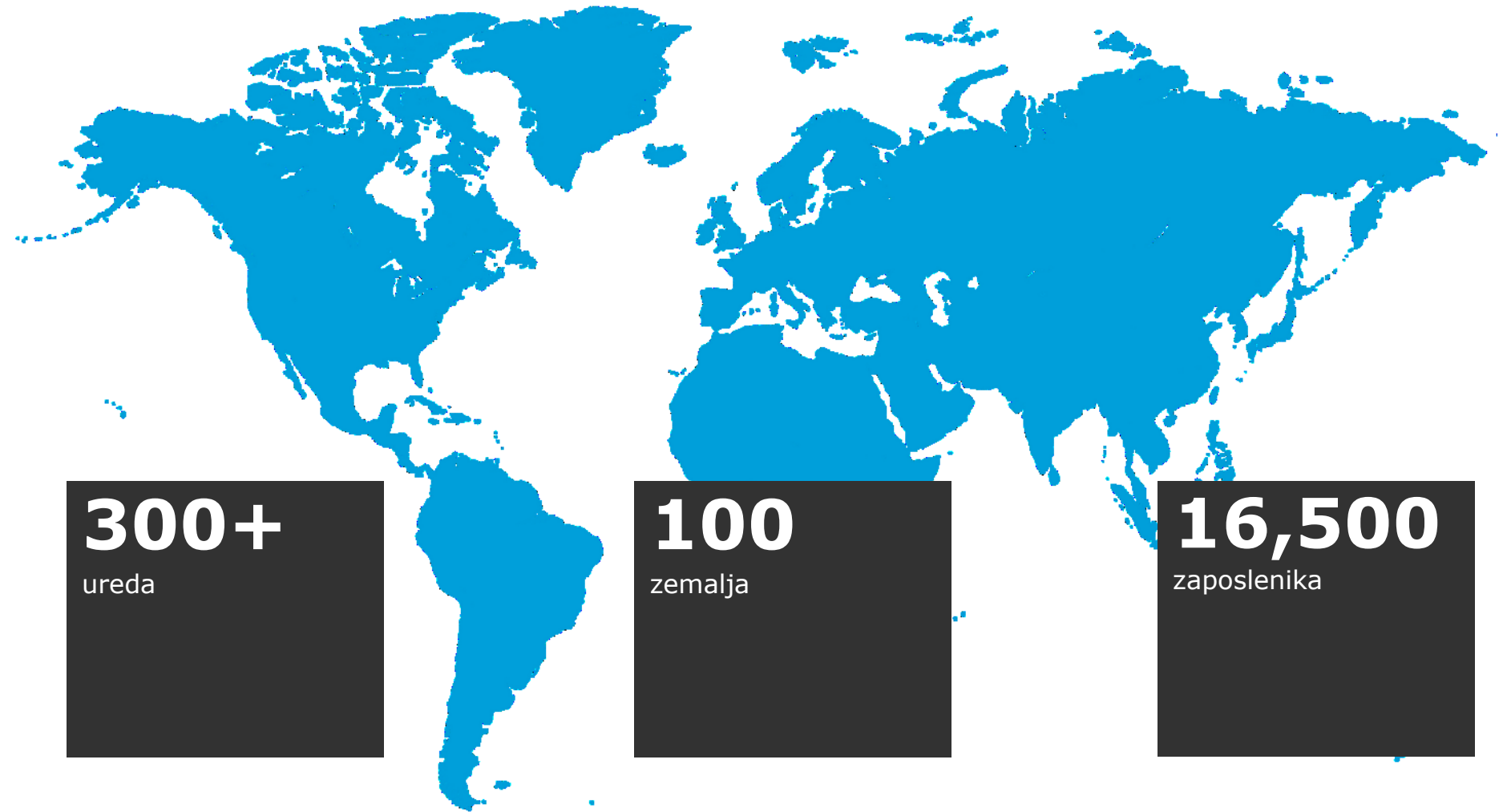
- međunarodne norme kao podloga za uspješno upravljanje

**Ranko Režek**



# Sadržaj

- Fokus na budućnost
- Izazovi ispred kompanija
- Norme i certifikacija
- Procjena rizika
- Norme u IT sektoru



Uspješne tvrtke budućnosti kreirati će vrijednosti uzimajući u obzir svjetske **društvene**, **ekonomske** i potrebe **okoliša**

Time je osigurano postizanje **Održivosti poslovanja**



## Kako postići održivo poslovanje



- Vodeće tvrtke postavljaju jasnu poveznicu između poslovne strategije i principa održivosti
- Važno je razumijevanje pitanja vezanih za društvene, ekonomske i socijalne aspekte poslovanja
- Stvaranje jasne vizije s ciljem održivosti zahtijeva
  - Duboku uključenost uprave
  - Pragmatična rješenja

**Dionici**

Zahtjevi i očekivanja prema proizvodima i uslugama

**Kompleksnost**

Globalni lanci nabave, zakonodavni okviri, tehnologija

**Održivost**

Zahtjevi za održivim poslovanjem

**Povjerenje**

Temeljni nedostatak povjerenja

- Jasno postavljen sustav upravljanja omogućava **jednostavnije i sigurnije ostvarenje poslovnih ciljeva**
- Demonstriranje usmjerenosti ka **visokom stupnju kvalitete** usluge i proizvoda – certifikat predstavlja **međunarodno prepoznatljiv dokaz**
- Učinkovito **upravljanje procesima**
- **Konzistentnost** u realizaciji i pružanju usluge (“ono smo što dostavljamo svojim korisnicima”)
- Veće **razumijevanje ključnih ciljeva** od strane djelatnika i svih zainteresiranih strana



## Moć novog pristupa



- Sustavan pristup razumijevanju, upravljanju i odgovoru na ključne rizike
- Provjera usklađenosti s međunarodno priznatim normama i najboljim praksama
- Neovisan detaljan pogled na to kako Vaš sustav upravljanja podupire ostvarenje ključnih poslovnih ciljeva
- Predstavlja čimbenik povjerenja unutar i izvan tvrtke
- Svaki audit donosi korisne nove informacije o vlasitom sustavu i potrebnim poboljšanjima



## Širi pogled na upravljanje poslovnim ciljevima

- Razumijevanje organizacije i njenog konteksta
- Identifikacija ključnih rizika
- Usmjerenje na najvažnije aspekte
- Provjera usklađenosti s normom
- Svaki audit donosi nove korisne informacije



certifikat | održivo poslovanje | povjerenje

## **ISO 9001 (Quality Management)**

Najzastupljenija norma za uspostavu učinkovitosti poslovnih procesa

## **ISO 27001 (Information security)**

Neovlašten pristup i korištenje informacija i znanja izlažu tvrtku rizicima

## **ISO 31000 (Risk management)**

Najpoznatiji međunarodni okvir za upravljanje rizicima

## **ISO 20000 (IT services management)**

Podrška za uspostavu stabilnih i troškovno učinkovitih procesa IT podrške

## **BCM –ISO 22301 (Business Continuity Management)**

Nepredviđeni događaji mogu omesti Vaše poslovanje i usporiti razvoj

## **ISO 15489 (Records Management)**

Upravljanje dokumentacijom prema najboljoj svjetskoj praksi

## **TickIT**

Orjentiran na sustav kvalitete u procesima razvoja softvera

...

# Prepoznajete li ove brendove?

1  +8% 77,839 \$m	2  +129% 76,568 \$m	3  +8% 75,532 \$m	4  +26% 69,726 \$m	5  -2% 57,853 \$m	6  +2% 43,682 \$m	7  +13% 40,062 \$m	8  +12% 39,385 \$m
9  +40% 32,893 \$m		10  +9% 30,280 \$m	11  Mercedes-Benz +10% 30,097 \$m	12  +18% 29,052 \$m	13  -5% 27,438 \$m	14  +7% 27,197 \$m	15  -8% 26,087 \$m
	16  +4% 24,898 \$m	17 LOUIS VUITTON +2% 23,577 \$m	18  +28% 22,126 \$m	19  -16% 21,009 \$m	20  +46% 18,625 \$m	21  -11% 17,280 \$m	22  +14% 16,594 \$m
23  +1% 16,571 \$m	24  +8% 15,702 \$m	25  +8% 15,641 \$m		26  +4% 15,126 \$m		27  +4% 13,088 \$m	28  +8% 12,808 \$m
29  +6%	30  +3%	31  -3%	32 J.P.Morgan -8%	33 HSBC  -4%	34  New	35  -8%	36  +12%

\*Izvor: Interbrand najbolji globalni brendovi (Top 100) 2012

# Zaključak

**Jasno postavljen sustav upravljanja omogućava jednostavnije i sigurnije ostvarenje poslovnih ciljeva.**

**Provjera usklađenosti s međunarodno priznatim normama i najboljim praksama nudi međunarodno prepoznatljiv dokaz.**

**Certifikacija na bazi procjene rizika - širi pogled na upravljanje poslovnim ciljevima.**

# Pitanja?

**Hvala na pažnji!**

**Ranko Režek**

[Ranko.rezek@dnvgl.com](mailto:Ranko.rezek@dnvgl.com)

+385 91 4440001

**[www.dnvgl.hr/assurance](http://www.dnvgl.hr/assurance)**

**SAFER, SMARTER, GREENER**