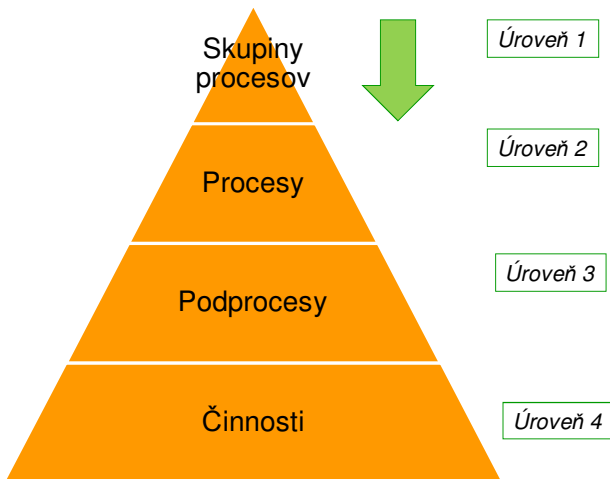
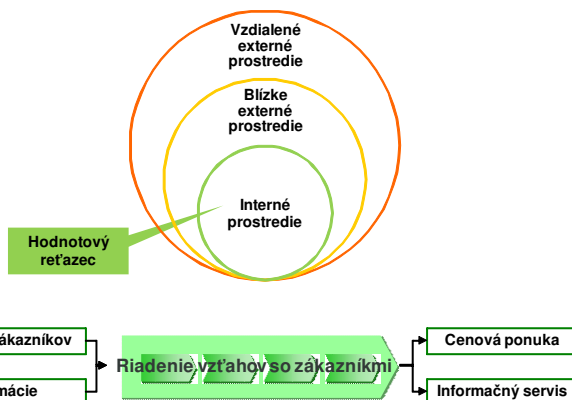


**PROCESY**



Proces je organizovaná skupina vzájomne súvisiacich činností/podprocesov, ktoré prechádzajú jedným alebo viacerými organizačnými útvarmi/organizáciami, ktoré spotrebávajú materiálne, ľudské, finančné a informačné vstupy a ktorých výstupom je produkt, ktorý má hodnotu pre externého alebo interného zákazníka.

**HODNOTOVÝ REŤAZEC**



**HODNOTOVÉ REŤAZCE**

**Prevádzkové procesy**

- Tvoria základ produkcie a dodania produktu.
- Slúžia pre zlepšenie atribútov kvality a dostupnosti.
- Podporujú zvyšovanie penetrácie trhu.

**Zákaznícke procesy**

- Rozširujú a prehlbujú zákaznícke vzťahy, zlepšujú servis, partnerstvo a imidž, rozširujú budovanie značky.
- Tvoria základ rozvoja trhu, budovaním vzťahov a partnerstiev rôzneho stupňa, napr. strategické partnerstvá, licencie, franchising, vlastnícke ...

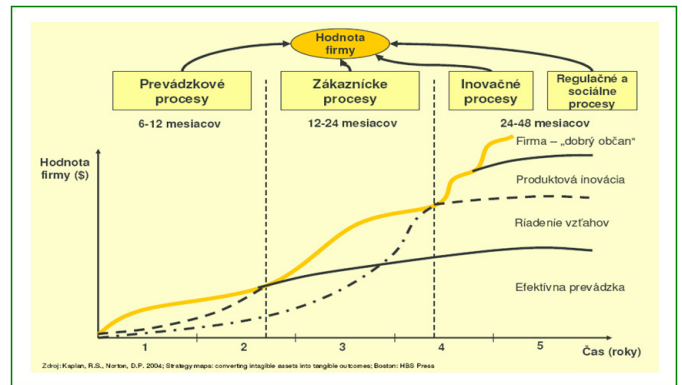
**Inovačné procesy**

- Sú spojené s vývojom produktov, procesov a služieb.
- Slúžia pre zlepšenie atribútov výberu a funkcionality.
- Podporujú inovačnú expanziu.

**Regulačné a sociálne procesy**

- Podporujú právo podnikat' v mieste pôsobenia, v príslušnom štáte a spoločnosti.
- Slúžia k vytváraniu pozitívneho imidžu o spoločnosti.
- Pozitívny imidž podporuje diverzifikáciu.

**HODNOTA FIRMY A ZMENA PROCESOV**



Na hodnote firmy sa najskôr prejavia:

- Zmeny v prevádzkových procesoch - je možné najrýchlejšie zaviesť.
- Zmeny v zákazníckych procesoch - trvajú dlhšie.
- Zmeny v inovačných a sociálnych procesoch - majú najdlhšiu nábehovú krivku.

Rýchlosť zmeny vyplýva z predmetu zmeny, ktorý procesy realizujú:

- Prevádzkové procesy - Menia interné prostredie, ktoré priamo riadime.
- Zákaznícke procesy - Ovpływujú externé prostredie, ktoré síce neriadime, ale máme naň priamy vplyv.
- Inovačné procesy - Meníme nielen svoje konanie a myslenie, ale najmä návyky našich zákazníkov, t.j. externé prostredie.
- Regulačné a sociálne procesy - Ovpływujeme širšie prostredie, na ktoré nemáme priamy vplyv.

**HODNOTOVÝ TOK**

