

# Wstęp

---

Zarządzanie procesami biznesowymi to niezmiernie żywotna i nośna koncepcja, która na przestrzeni ostatnich kilkunastu lat stała się inspiracją i fundamentem wielu inicjatyw o bardzo zróżnicowanym charakterze aplikacyjnym. Inicjatyw, których zakres rozciąga się od przedsięwzięć związanych z doskonaleniem i zarządzaniem jakością, przez projekty outsourcingowe, a na implementacji platform IT, integrujących różne aspekty funkcjonowania firm, kończąc. Inicjatyw, które miały i mają miejsce również w tak specyficznych podmiotach jak instytucje finansowe. W efekcie prac koncepcyjnych, zarówno akademickich, jak i komercyjnych, a także realizacji projektów aplikacyjnych odwołujących się do tej koncepcji, potwierdzono zasadność i użyteczność procesowego podejścia do funkcjonowania współczesnych organizacji, w tym również instytucji finansowych. Wypracowano również odpowiednie wsparcie metodyczno-narzędziowe, wykorzystujące współczesne rozwiązania z zakresu IT, bez których nie istnieje możliwość wydajnego i efektywnego zarządzania procesami. Celem niniejszej książki jest przede wszystkim pokazanie integracyjnego i dyfuzyjnego charakteru podejścia procesowego, wspartego nowoczesnymi rozwiązaniami IT, oraz jego adekwatności aplikacyjnej w różnych obszarach funkcjonowania podmiotów sektora finansowego. Takie ujęcie pozwoli na przekrojowe poznanie zaprezentowanej tematyki, zrozumienie jej uwarunkowań oraz znaczenia dla współczesnych instytucji finansowych.

Opracowanie ma charakter kompendium dotyczącego podstaw koncepcji zarządzania procesami i uwarunkowań jej stosowania przez podmioty sektora finansowego. W rozdziale pierwszym – „Elementy zarządzania procesowego” – zdefiniowano podstawowe pojęcia oraz przedstawiono założenia i specyfikę zarządzania procesami. Część ta ma charakter wprowadzający i uniwersalny,

gdyż nie jest w niej podkreślany kontekst domeny aplikacyjnej i tym samym może być przydatna dla wszystkich zainteresowanych tematyką, niekoniecznie związanych z sektorem finansowym. Osadzeniu zarządzania procesami w kontekście i specyfice podmiotów sektora finansowego poświęcony jest rozdział drugi – „Procesowy charakter działania instytucji finansowych”. Dokonano w nim identyfikacji aspektów procesowych w działalności i uwarunkowaniach funkcjonowania firm sektora finansowego. Szczególną uwagę poświęcono procesowemu charakterowi usług finansowych oraz uwarunkowaniom procesowym związanym z zarządzaniem ryzykiem czy kontrolą zgodności. Zidentyfikowano również wyzwania, jakie w zakresie zarządzania procesami stoją przed instytucjami finansowymi. Takie odniesienie pozwoli zorientować się, na ile przedstawione w rozdziale pierwszym koncepcje i metody przystają do specyfiki funkcjonowania podmiotów finansowych. W rozdziale trzecim – „Zastosowania podejścia procesowego i zarządzania procesami w instytucjach finansowych” – przedstawiono charakterystykę poszczególnych rodzajów inicjatyw procesowych oraz przykładowe przedsięwzięcia, których podejmowały się firmy finansowe, zarówno polskie jak i zagraniczne. Zwrócono w tym rozdziale szczególną uwagę na projektowy charakter inicjatyw procesowych i wyzwania, jakie są z tym związane. Dobierając przykłady aplikacyjne, starano się, aby pokazywały one zróżnicowanie tego typu projektów, zarówno jeśli chodzi o zakres, jak i skalę podejmowanych działań i wprowadzanych zmian. Pozwoli to na odniesienie treści przedstawionych w pierwszym bloku do rzeczywistych uwarunkowań aplikacyjnych tego typu przedsięwzięć podejmowanych przez instytucje finansowe. Rozdział czwarty – „Technologie i standardy wspierające zarządzanie procesami” – stanowi swoisty aneks ukierunkowany na przedstawienie rozwiązań informatycznych oraz standardów, które z jednej strony stanowią oprzyrządowanie metodyczne, a z drugiej – poprzez swoją innowacyjność – mogą pełnić rolę katalizatora zmian w funkcjonowaniu organizacji. Elementy technologiczne starano przedstawiać się przede wszystkim z perspektywy funkcjonalnej, tak aby pokazać zakres ich zastosowań oraz konsekwencje z tym związane. Przekrój standardów pozwala zrozumieć rolę, jaką pełnią one w obszarze zarządzania procesami. Natomiast specyfikacje systemowo-techniczne rozwiązań informatycznych, jako wykraczające poza przyjęty profil niniejszego opracowania, zostały ograniczone do niezbędnego minimum. Rozdział ten pełni funkcję uzupełniającą i zaznajomienie się z nim może poszerzyć świadomość Czytelnika o możliwościach współczesnych technologii informatycznych oraz zaletach stosowania rozwiązań standaryzowanych.

Z racji swojego charakteru niniejsza książka może być pomocna dla studentów kierunków finansowych, zainteresowanych wyzwaniami stojącymi przed zarządzającymi współczesnymi podmiotami rynku finansowego. Stąd może być polecana jako pozycja literaturowa w ramach przedmiotów typu „Zarządzanie instytucjami kredytowymi” czy specjalistycznych kursów w ramach studiów podyplomowych. Może być również ciekawą lekturą dla studentów kierunków związanych z zarządzaniem, jak i współczesnymi technologiami IT i może stanowić uzupełnienie dla wszelkich przedmiotów odwołujących się do koncepcji zarządzania procesami i jej wsparcia informatycznego (np. „Informatyczne narzędzia modelowania procesów”, „Systemy zarządzania procesami biznesowymi”). Do satysfakcjonującego korzystania z niniejszej książki niezbędna jest elementarna znajomość zagadnień z obszaru „Podstaw zarządzania” i „Technologii informacyjnych”. Wiedza z zakresu podstaw funkcjonowania podmiotów sektora finansowego jest przydatna, ale nie niezbędna do zrozumienia zaprezentowanych koncepcji i rozwiązań. Podręcznikowy charakter książki ma również walor popularyzatorski, atrakcyjny dla wszystkich zainteresowanych przemianami we współczesnych firmach i sposobach zarządzania nimi.