

VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ  
FAKULTA INFORMAČNÍCH  
TECHNOLOGIÍ

Modelování a simulace  
Workflow procesů v administrativě

9. prosince 2012

Michal Cupák  
Aleš Dujíček

# 1 Úvod

V této práci je řešena implementace systému hromadné obsluhy, která bude použita pro sestavení modelu zpracování dokumentů v administrativě firmy Vodovody a kanalizace Vyškov.

Na základě modelu a simulačních experimentů bude ukázáno chování systému toku dokumentů mezi jednotlivými zaměstnanci firmy v podmínkách běžné denní činnosti firmy.

Smyslem experimentů je demonstrovat, jak se při změně jakékoliv veličiny ovlivňující tok dokumentů ve studované firmě změní délka zpracování daného dokumentu či vytížení ostatních zaměstnanců studované firmy.

Správnost zvolené koncepce byla ověřena přímo se zaměstnancem studované firmy.

*(pro zpracování modelu bylo nutno nastudovat ..., zpracovat, ... model je ve svém oboru zajímavý/ojedinělý v ...)*

## 1.1 Kdo se na práci podílel

Autory této práce jsou studenti Fakulty informačních technologií Vysokého učení technického v Brně. Jmenovitě to jsou pánové Michal Cupák a Aleš Dujíček.

Dodavatelem odborných faktů byl Ing. Oldřich Novoměstský, vedoucí technického úseku ve studované firmě Vodovody a kanalizace Vyškov.

Odborným konzultantem byl taktéž Ing. Novoměstský ve spolupráci s paní Annou Sýkorovou, sekretářkou ředitele.

## 1.2 Ověření validity modelu

Ověřování validity modelu probíhalo při osobních setkáních s Ing. Novoměstským. Jednalo se především o vysvětlení problematiky zpracování dokumentů ve studované firmě. Dále pak o ověření funkčnosti modelu pomocí konzultace grafů vzniklých ze simulace.

Počet a procentuální rozdělení příchozích dokumentů byl konzultován s paní Sýkorovou, která má tyto dokumenty zpočátku na starosti.

## **2 Rozbor tématu a použitých metod/technologií**

Administrativa společnosti Vodovody a kanalizace Vyškov zahrnuje zpracování dokumentů (stížnosti, žádosti, smlouvy a dotazy), které jim lidé posílají poštou, elektronicky emaily a datovými schránkami a doručují osobně. Všechny příchozí dokumenty zpracovává sekretářka ředitele, která je musí naskenovat speciálním skenerem, vytisknout označené čárovým kódem a zaevidovat do informačního systému. Sekretářka se administrativní činnosti věnuje celou svou pracovní dobu.

Takto zpracované dokumenty prohlíží ředitel, který je dle obsahu přiděluje k vyřízení pracovníkům některému z úseků (úsek ředitele, ekonomický úsek, technický úsek). Ředitel se pro své vytížení jinými pracovními povinnostmi věnuje této administrativě průměrně hodinu denně.

Dokumenty k vyřízení v technickém a ekonomickém úseku prostuduje náměstek úseku, který potom jejich vyřízením pověřuje své přímé podřízené. V úseku ředitele jsou dokumenty přímo přidělovány ředitelem konkrétním pracovníkům.

Průměrně jednou až dvakrát měsíčně, se objeví porucha zařízení, se kterým pracuje sekretářka, ta potom po dobu opravy, která trvá průměrně 3 hodiny nemůže dokumenty zpracovávat.

Všechny informace uvedené v této kapitole byly poskytnuty zaměstnancem vedení společnosti, panem Ing. Oldřichem Novoměstským.

### **2.1 Popis použitých postupů**

### **2.2 Popis původu použitých metod**

### **3   Koncepce - modelářská témata**

## **4 Architektura simulačního modelu/simulátoru**

## **5 Podstata simulačních experimentů a jejich průběh**

## **6 Shrnutí simulačních experimentů a závěr**