

Business case



www.3sSolutions.com.ua

От заявки до рассвета

Практическое пособие по моделированию
основного бизнес-процесса торговой компании

Докладчик

Бизнес-консультант,
руководитель проектов
Сергей Соседко

С чего начать...



Цель: Удовлетворить клиента... как?



Границы, сроки: старт - получения заявки, финиш - отгрузка ? или возврат документов? Когда?



Участники: Кто и что делает? В какой последовательности?



Клиенты процесса: клиент это покупатель или сотрудник из другого отдела?



Показатели: Оценить качество можно только когда есть измеримый показатель.

Определение ключевых состояний процесса

Менеджер

- Внесение в БД

Менеджер

- Передача на отгрузку

Логист

- Формирование маршрута

Кладовщик

- Сборка заявки

Кладовщик

- Подтверждение отгрузки

Диспетчер

- Подтверждение доставки

Бухгалтер

- Подтверждение получения первичных документов

Контрольные точки и реакция системы

Передача на погрузку



- Контроль ДЗ
- Контроль времени передачи
- Формирование резервов
- Задание для логиста

Формирование маршрута



- Контроль % загрузки
- Контроль % рентабельности
- Контроль времени подачи
- Задание для склада
- Печать наряда на погрузку

Отгрузка

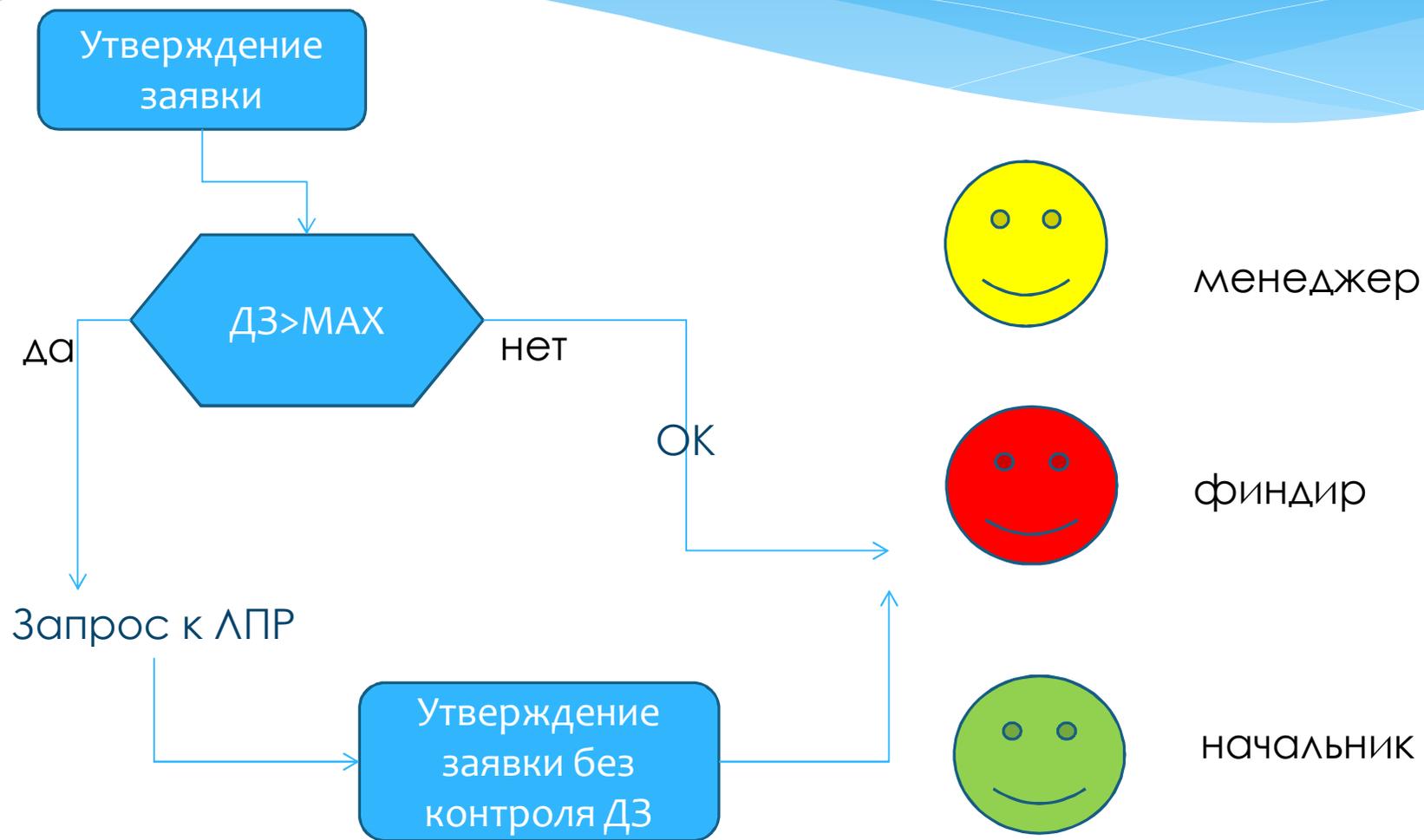


- Контроль наличия остатков
- Контроль времени погрузки
- Списание резервов, запасов
- Печать полного пакета

Гибкость процесса

А если?

А у нас...



Определение показателей

1. Значения, подтверждающие достижение цели.
2. Количество событий, вышедших за пределы ограничений.
3. Величина запаса, финансов, времени чрезмерно (не вовремя) использованных при прохождении процесса.
4. Индивидуальные показатели участников процесса.

Результат для компании

Процессы

- Систематизированы данные
- Появилась информация о протекании процесса
- Сокращены коммуникационные транзакции
- Исключено дублирование функций
- Получен инструмент для контроля документооборота

Финансы

- Получен инструмент управления размером ДЗ и ПДЗ, рентабельностью продаж
- Уменьшена вероятность отсутствия запасов в момент подбора
- Получен инструмент управления процессами приносящими добавленную стоимость

Персонал

- Повышена производительность труда
- Получен инструмент для оценки, контроля труда
- Появляется ориентированность на общий результат

Клиенты

- Повышается уровень сервиса