

ПОБУДОВА СИСТЕМНОГО БІЗНЕСУ



nean.com.ua
nean.com.ua/ua/retail

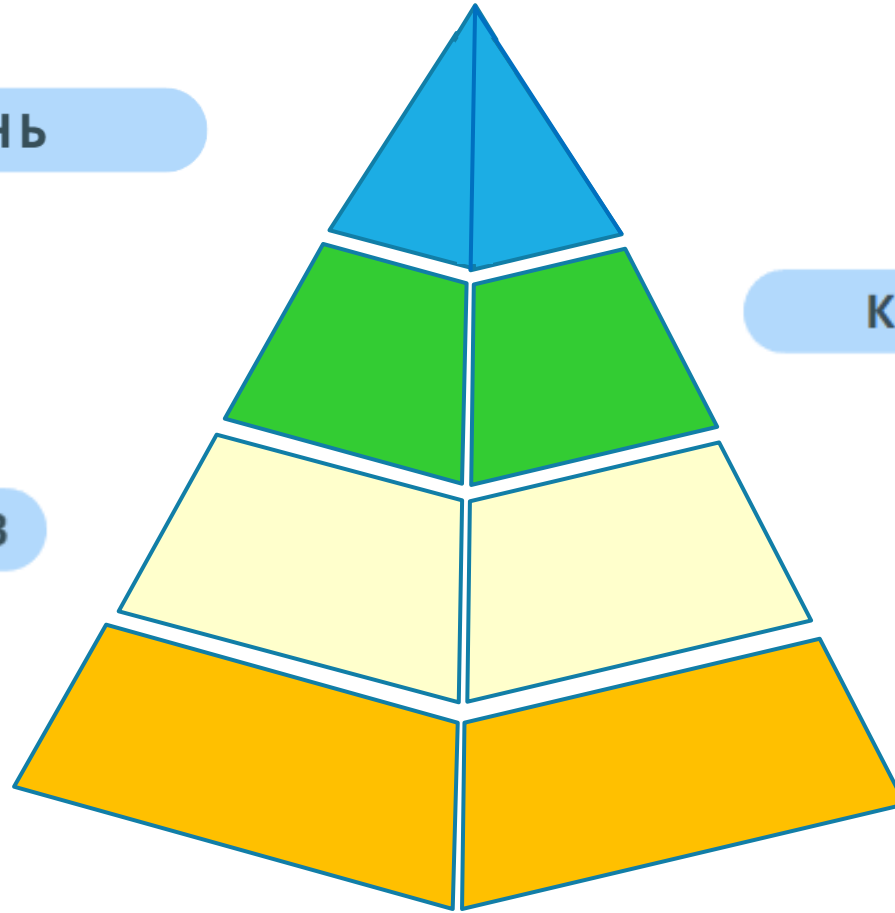
КОНЦЕПЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

БАЗА ЗНАНЬ

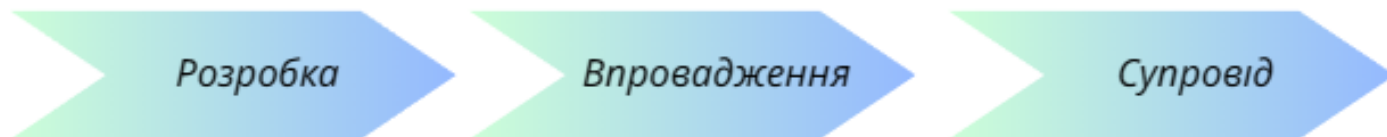
ВАРТІСТЬ ПРОЦЕСІВ

КОМУНІКАЦІЯ

ФУНКЦІОНАЛ



ПОБУДОВА КОМПЛЕКСНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

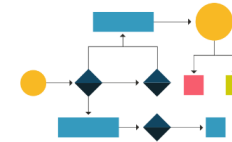


НАВІЩО ЦЕ ПОТРІБНО?

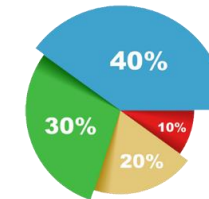
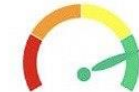
- Скорочення фінансових витрат
- Цифровізація показників ефективності
- Підготовка та навчання працівників
- Створення платформи для автоматизації

ЩО ТРЕБА ЗРОБИТИ (Основні етапи проекту)

- 1 Побудувати карту бізнес-процесів
- 2 Описати важливі для Компанії бізнес-процеси
- 3 Сформулювати цілі (KPI)
- 4 Контролювати та підтримувати систему управління



KPI
(Key Performance Indicators)

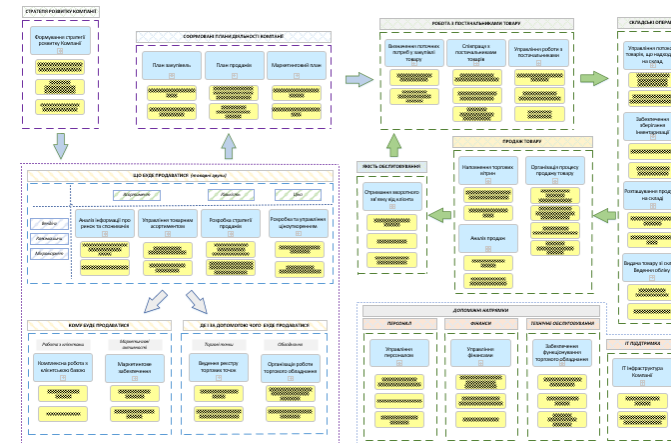
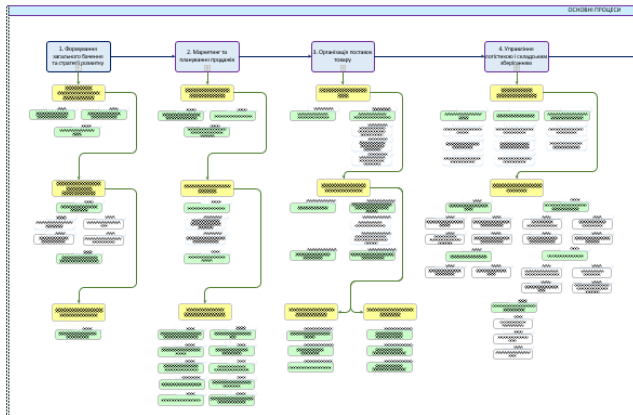


ОСНОВНІ ЕТАПИ ПОБУДОВИ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СИТЕМИ



КАРТА БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ

- ✓ Проведемо діагностику існуючої моделі процесів
- ✓ Визначимо вузькі місця та відсутні елементи карти бізнес-процесів
- ✓ Побудуємо карту бізнес-процесів
- ✓ Сформуємо загальний реєстр бізнес-процесів з встановленням пріоритетів за їх описом



ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ФУНКЦІЙ ТА ПРОЦЕСІВ

МАТРИЦЯ ПЕРЕХОДУ ВІД ФУНКЦІЙ ДО ПРОЦЕСІВ

ФУНКЦІЇ

Планування (цілі та показники)

Оформлення
фінансового плану
Наймів

Планування відділ
для реалізації
Маркетингового
плану

Планування кошти
напрямами та
розробки

Оформлення плану
продажів

Виконання (що робиться самостійно)

Управління (делегування та контроль)

БІЗНЕС ПРОЦЕСИ

Планування

Виконання

Управління

4.1.7 Формування і затвердження
плану продажу



4.1.3 Розробка маркетингового
плану



2.2.1 Аналіз існуючих напрямків



4.1.5 Ціноутворення Комплексна
робота з процесом



4.3.5 Управління та контроль
планом продажів



ФУНКЦІЇ

Планування (цілі та показники)

Виконання (що робиться самостійно)

Управління (делегування та контроль)

БІЗНЕС ПРОЦЕСИ

Планування

Виконання

Управління



ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ

- ✓ Проведемо зріз діяльності (as is) у процесах
- ✓ Опишемо структуру, бізнес-процеси (to be), показники діяльності
- ✓ Впровадимо пропозиції щодо покращення
- ✓ Заміряємо показники «як було» та «як стало»
- ✓ Масштабуємо результат

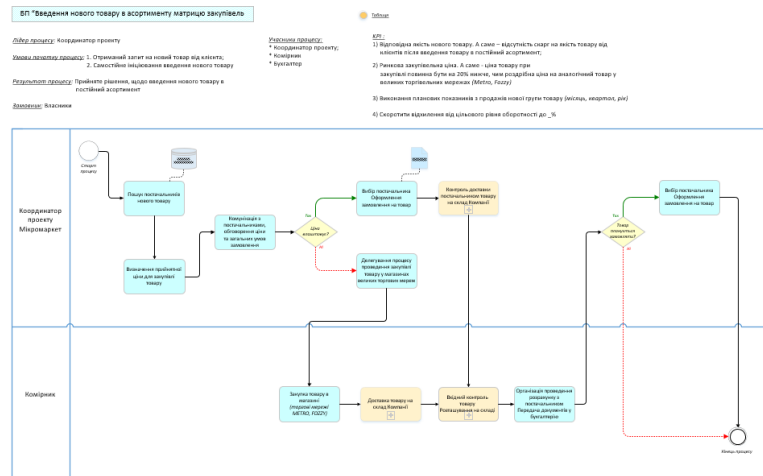


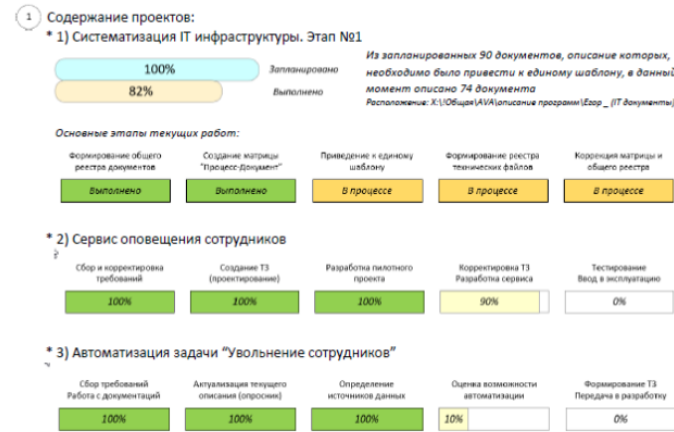
Схема процесу	Виконавець операції	Терміни виконання	Об'єкти діяльності (точки контролю)	Результат операції	Супровідна документація	Хто контролює операцію	Посилання на регламентну документацію
1. Запит на закупівлю нового товару	1						
2. Пошук постачальника нового товару	2	Координатор проекту Метрокарт	Діагностика і вибір постачальника нового товару	Вибір постачальника нового товару	Немає	Координатор проекту Метрокарт	Базис постачальника
3. Визначення цін на закупівлю нового товару	3	Координатор проекту Метрокарт	30 днів	Ціна на аналітичний товар у великих торговельно-сервісних мережах (МЕТРО – оптовий ціну на 20% менше ніж у аналітичному)	Ціна для порівняння з постачальником	Координатор проекту Метрокарт	
4. Коригування цін на закупівлю нового товару	4	Координатор проекту Метрокарт	5-10 днів	Найвища ціна, яку можна отримати за закупівлю нового товару	Найвища ціна, яку можна отримати за закупівлю нового товару	Координатор проекту Метрокарт	
5. Вибір постачальника нового товару	5	Координатор проекту Метрокарт	30 днів	Вибір постачальника нового товару	Вибір постачальника нового товару	Координатор проекту Метрокарт	
6. Делегування процесу проведення закупівлі товару у великих торговельно-сервісних мережах	6	Координатор проекту Метрокарт	5-10 днів	Найвища ціна, яку можна отримати за закупівлю нового товару	Найвища ціна, яку можна отримати за закупівлю нового товару	Координатор проекту Метрокарт	
7. Закупівля товару в магазині (торгівельно-сервісна мережа МЕТРО, РОСДІ)	7	Комерс	30 днів	Найвища ціна, яку можна отримати за закупівлю нового товару	Найвища ціна, яку можна отримати за закупівлю нового товару	Координатор проекту Метрокарт	
8. Вибір постачальника нового товару	8	Координатор проекту Метрокарт	30 днів	Найвища ціна, яку можна отримати за закупівлю нового товару	Найвища ціна, яку можна отримати за закупівлю нового товару	Координатор проекту Метрокарт	



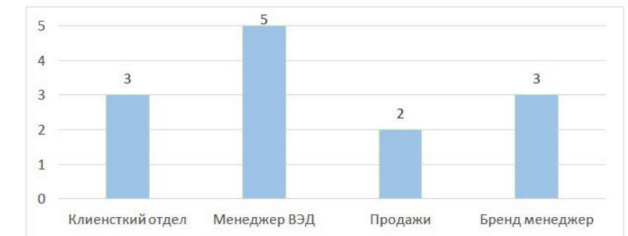
КРІ ТА АНАЛІТИКА



- ✓ Визначимо ефективність кожного процесу за 3 критеріями:
 - Якість
 - Час
 - Вартість
- ✓ Прив'яжемо показники бізнес-процесів до показників ефективності співробітників
- ✓ Розробимо методику збору показників процесів
- ✓ Створимо аналітичні звіти та дашборди

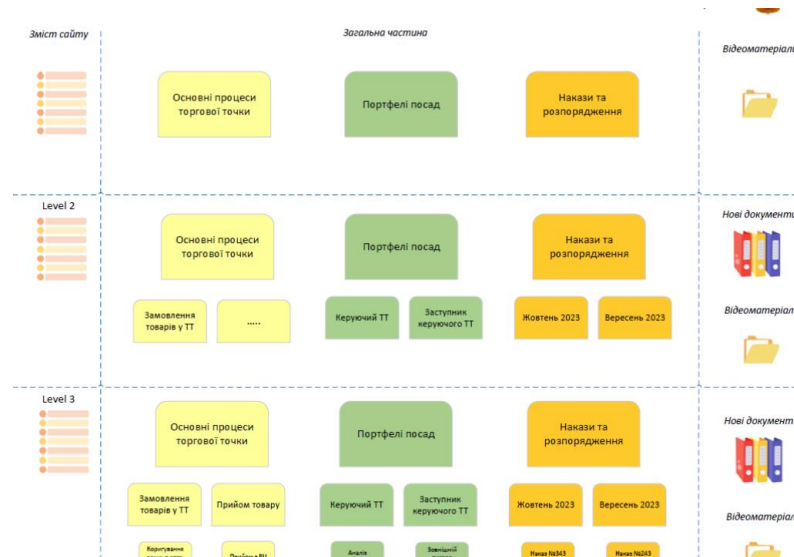


Подразделения, к которым были "вопросы" по взаимодействию:



ЄДИНА БАЗА ДОКУМЕНТІВ

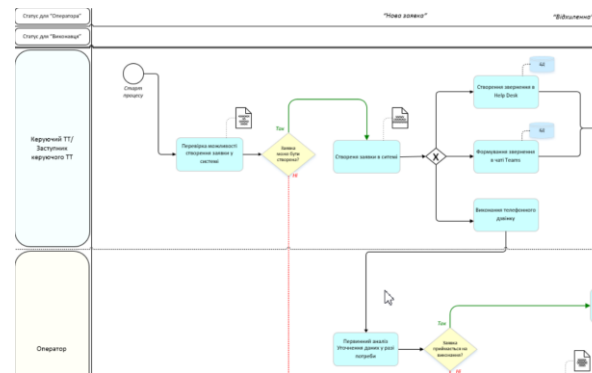
- ✓ Створимо єдиний реєстр документації Компанії
- ✓ Сформуємо регламенти, інструкції та портфелі посад
- ✓ Навчимо співробітників
- ✓ Впровадимо систему контролю перевірки знань



СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ЗАВДАНЬ

- ✓ Сформуємо концепт системи внутрішнього клієнтського сервісу
- ✓ Поставимо розроблені завдання на реалізацію та контроль
- ✓ Впровадимо систему "Єдиного вікна звернень"

Концепція «Єдине вікно звернень»
(система внутрішнього колла-центру Компанії)



ПРОБЛЕМИ, ЯКІ БУДУТЬ ВИРІШЕНІ

Операційні проблеми

Хаос у щоденній роботі — відсутність чітких правил та регламентів

Залежність від конкретних працівників — неможливість замінити когось без втрати якості

Повільне виконання завдань — через дублювання дій або відсутність стандартизованих процесів

Помилки та неякісне виконання — через відсутність чітких інструкцій або стандартів якості

ПРОБЛЕМИ, ЯКІ БУДУТЬ ВИРІШЕНІ



Фінансові проблеми

Втрати прибутку — через неефективні або зайві процеси

Проблеми з персоналом

Слабка мотивація співробітників — через незрозумілі KPI, зони відповідальності та ролі

Висока плинність кадрів — люди йдуть через непрозорість процесів і стрес

Конфлікти між працівниками — через нечіткий розподіл обов'язків

ПРОБЛЕМИ, ЯКІ БУДУТЬ ВИРІШЕНІ

 Управлінські проблеми

Відсутність контрольних точок — неможливість оцінити ефективність роботи

Проблеми з делегуванням — власник "зашивається", бо все тримає на собі

Незрозуміла структура компанії — важко масштабуватись чи будувати команду

ПРОБЛЕМИ, ЯКІ БУДУТЬ ВИРІШЕНІ

 Проблеми росту та масштабування

Бізнес не масштабується — без процесів не можна зростати без втрати якості

Втрата клієнтів через сервіс — нестабільність призводить до незадоволеності клієнтів.

Проблеми з впровадженням нових людей — кожного доводиться "навчати з нуля"

ЩО ВИ ОТРИМАЄТЕ

Стабільну Компанію з можливістю масштабування

Поліпшення бренду роботодавця на ринку

Комфортність роботи працівників. Простоту та ясність використання документів

Можливість використання отриманих показників для впровадження системи мотивації

Зниження ризиків, пов'язаних із звільненням працівників

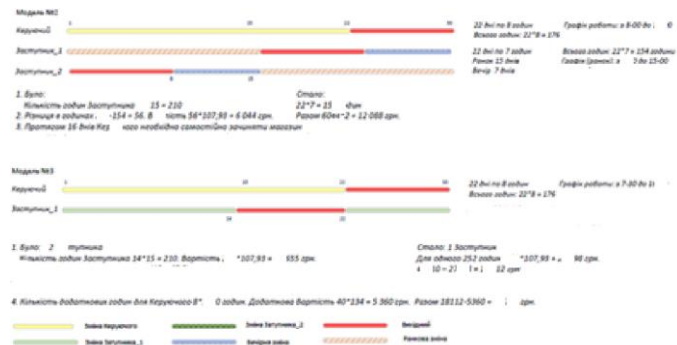
Прозорість бізнесу (для власників та інвесторів)

Створені аналітичні звіти та дашборди

Скорочення фінансових втрат, які несе Компанія через неефективні бізнес процеси. Пропозиції, щодо покращення

Платформу для подальшої автоматизації процесів

РЕЗУЛЬТАТИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ



Заощаджено
часу працівників

2,5 \$
щоденно

22 500 \$

щомісяця

НАМ ДОВІРЯЮТЬ

