

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

Идентификацией процесса мы называем составление спецификации в форме таблицы, в которой указаны все основные характеристики процесса.

Рассмотрим составление такой спецификации на примере процесса приемки автомобиля в автосервисе.

Процесс «Прием автомобиля от клиента»



Краткое описание процесса

Здесь нужно 2-4 фразами описать содержание процесса. Это необходимо для более точного понимания, какие именно действия совершаются в процессе.

Мастер-приемщик выслушивает клиента, определяет необходимый состав работ, оформляет наряд-заказ, получает от клиента подтверждение о согласии с предложенными работами, стоимостью услуг и сроками ремонта. После этого мастер-приемщик проводит внешний осмотр автомобиля, составляет дефектную карту, подписывает ее у клиента, принимает от клиента ключ от автомобиля и передает клиенту расписку в приеме автомобиля.

Клиент процесса

Клиенты процесса - это лица или организации, получающие выгоду от выполнения процесса, пользующиеся его результатами.

В данном случае клиентом процесса, очевидно, является автовладелец, обратившийся в автосервис.

Именно он обслуживается в этом процессе.

Другим клиентом процесса является автослесарь, который получает наряд-заказ, сформированный в этом процессе.

То есть, он использует результаты данного процесса и у него есть требования к этим результатам:

- наряд-заказ должен быть понятным,*
- исполнимым,*
- сроки его выполнения должны быть согласованы.*

Помимо названных лиц, выгоду от процесса получает компания. Этот процесс обеспечивает ей приток клиентов и доходов от их обслуживания.

Цели процесса

Чтобы определить цели процесса, необходимо встать на точку зрения клиента.

Что нужно автовладельцу?

Во-первых, необходимо решить проблемы, с которыми он обратился в автосервис.

В результате взаимодействия с мастером-приемщиком у клиента должна сложиться уверенность, что его проблемы правильно поняли и готовы их решить в приемлемые сроки, за приемлемую цену

Для качественного обслуживания нужно не только выполнить все требования клиента, но и создать позитивный эмоциональный фон

Клиент должен быть удовлетворен уровнем общения с сотрудниками компании, которые оказывали ему знаки внимания и уважения

Таким образом, цель процесса состоит в том, чтобы перевести клиента из состояния беспокойства и неудовлетворенности в состояние уверенности и эмоционального подъема.

Результат процесса

Результаты процесса - это то, что создается в ходе его выполнения и обеспечивает достижение целей процесса.

В рассматриваемом случае это наряд-заказ, дефектная карта, расписка в приеме автомобиля.

Для компании немалое имеет значение такой результат, как сумма заказа

При рассмотрении характеристик процессов часто путают цели и результаты.

Цели характеризуют изменения, который должен произвести процесс, а результаты - это продукт процесса, его «выход»

Показатели процесса

Показатели должны отражать достижение целей и быть измеримыми

Данный процесс характеризуется тремя показателями:

1. Удовлетворенность клиента обслуживанием

Способы измерения:

- прямой опрос клиентов по телефону - сплошной или выборочный,
- число жалоб на работу мастера-приемщика,
- число благодарностей за работу мастера-приемщика.

2. Удовлетворенность мастера производственного участка качеством наряд- заказа.

Способы измерения:

- оценка наряд-заказа, подготовленного мастером-приемщиком
- по критериям отсутствия ошибок,
- наличию деталей,
- срокам выполнения.

Важно подчеркнуть, что для идентификации параметров процесса важно соблюдать последовательность действий, приведенную в рассматриваемом примере.

- Сначала определяем клиентов процесса
- исходя из этого формулируем цели и описываем результаты
- разрабатываем показатели и способы их измерения.

Именно такая последовательность шагов позволяет прийти к правильным показателям процесса.

Ресурсы процесса

Зная ресурсы, мы можем определить **поставщиков и смежные процессы**, обеспечивающие ресурсами наш процесс.

Есть два вида ресурсов - расходуемые в ходе выполнения процесса и возобновляемые ресурсы

- К первому типу относятся, например, материалы, используемые в производстве, или деньги
- Ко второму - оборудование, программное обеспечение, разнообразные инструменты и т.п.

Одним из «входов» в рассматриваемый процесс является запись клиента на посещение автосервиса. Без этого процесс не может выполняться

- Для определения сроков выполнения работ нужна информация о загрузке производственного участка
- Для составления наряд-заказа необходима информация о наличии автозапчастей и материалов
- Для оформления документов, создаваемых в ходе процесса, используется компьютер и программное обеспечение.

Поставщики процесса

Запись клиентов на ремонт осуществляет диспетчер автосервиса в процессе приема заявок

Поставщиком информации о наличии запчастей является отдел снабжения; при этом информация о запасах содержится в автоматизированной системе

Согласование сроков ремонта проводится с мастером производственного участка

Обслуживание компьютерной техники и программного обеспечения обеспечивает ИТ-служба сети автосервиса

Исполнители процесса

- Исполнителем процесса является мастер-приемщик



Владелец процесса

Владелец процесса - это должностное лицо:

- ответственное за достижение целей процесса,
- имеющее полномочия и ресурсы
- для проведения изменений,
- совершенствование процесса

В рассматриваемом примере
владельцем процесса является руководитель автосервиса



П Р О Д О Л Ж Е Н И Е

С Л Е Д У Е Т .