

Бизнес-трансформация: КОНТРОЛЬ И ПОРЯДОК



СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ГРУППА КОМПАНИЙ

Плох тот бизнес, где нет стремления к еще большему развитию и эффективности. Сегодня только приветствуются здоровые амбиции и масштабирование. А как вам идея об идеально четком соблюдении сроков договоренностей, о росте объема продаж и повышении скорости обслуживания клиентов? Это только малая часть возможностей стандартизации и автоматизации бизнес-процессов — инновационного подхода с обширным потенциалом. По итогу это прозрачная организация всех этапов работы, снижение риска ошибок и получение большей прибыли. Словом, совершенно иной уровень ведения дел. Автоматизировать бизнес стоит затем, чтобы не ступать в делах размеренным шагом, а начать разгоняться до чемпионского бега.



Специалисты группы компаний «Стандарт качества», имеющие международную сертификацию в статусе экспертов-аудиторов систем менеджмента, комплексно автоматизировали свой бизнес полтора года назад. Убедительно рассказывают о преимуществах подхода. И сегодня, кроме профессионального консалтинга в сертификации, готовы оказывать помощь в автоматизации другим компаниям. Тут уж, как говорится, помог сам себе — помощи другому. Что касается их собственной программной разработки, базирующейся на платформе «Битрикс24», эксперты компании «1С-Битрикс» — авторитета в области создания автоматизированных систем управления корпоративными порталами — оценили ее как передовую.



Олег Нарчук.

Олег Нарчук. Выводит компанию на принципиально новый уровень эффективности. Мы готовы продемонстрировать работу нашей системы всем заинтересованным руководителям и собственникам.

Корректный подход

Задачи автоматизации объемны и интересны. С ее помощью можно получать множество аналитических данных, контролировать работу сотрудников и принимать взвешенные и обоснованные решения. Здесь исключены сорванные сроки исполнения задач, забытые и невыполненные поручения, общая неразбериха в делах. Все четко, прозрачно, предсказуемо, быстро.

Мало того, это помогает снять большую нагрузку с руководителей компании и подразделений. Теперь они имеют возможность уделить больше внимания стратегическим задачам развития. До автоматизации

все выглядело так: начальник отдела анализировал сводные таблицы и каждый день планировал задачи для специалистов. По факту это приводило к упущенным возможностям, трате времени, просрочкам по текущим вопросам. Теперь все по-другому — как под увеличительным стеклом. А главное, оперативно. Задания выставляются автоматически, видны и прозрачны все этапы сделок... Никаких личных поручений. Специалисты работают в системе выстроенных алгоритмов и упорядоченности — открывают свой список задач и последовательно их выполняют.

Еще один плюс новшества — оптимизация штата сотрудников. Теперь силами меньшего числа специалистов можно выполнять больший объем работы. Это равно росту продуктивности. Например, если раньше в отделе управления работало 9 человек, сейчас 4 выполняют тот же объем задач. Безусловно, это приводит к увеличению их заработной платы.

Кроме этого, автоматизация позволяет собирать и анализировать множество данных, чтобы определить эффективность специалиста и выполнение им плана. Без этого объективно контролировать такие показатели, особенно в крупной компании с большим штатом, вообще невозможно. Главное, теперь полностью исключена субъективность оценки. Когда со стороны кажется, будто кто-то из специалистов надрыгается больше всех, а по факту за месяц имеет не более 100 часов наработки — сомнительную результативность.

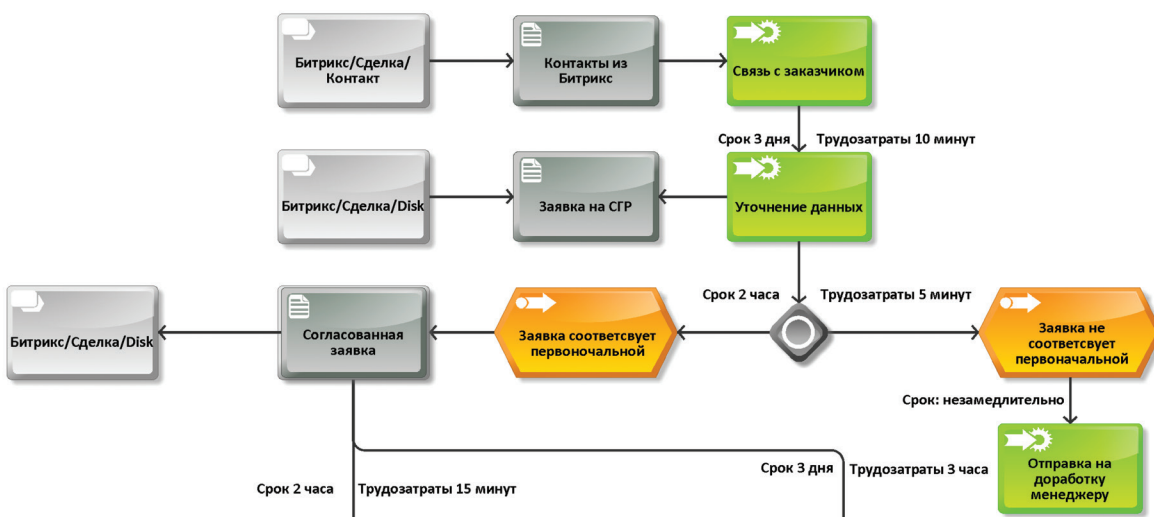
Цена и ценности

Значительное увеличение продаж — важнейшее преимущество автоматизации. Ведь теперь сотрудники в состоянии вести параллельно большее количество сделок. Не в 2, а, представьте, в 5 раз! Сегодня специалист по продажам группы компаний «Стандарт качества» контролирует одновременно порядка 120 сделок, выполняя в день около 40 автоматических запланированных заданий. Забыть, например, о намерении перезвонить клиенту вообще нереально. Выставленные уведомления сотруднику, а в случае невыполнения — руководителю, не позволяют этому случиться. Программа записывает все ходы. И если отказаться от автоматизации, вернуть людей в режим «пометить это в ежедневнике», все действительно станет печально.

Современный подход систематизации на порядок все упрощает. Сотрудник в текущей сделке видит историю всех своих действий. Нет необходимости держать в голове десятки обязательств. Вот они — перед глазами. Программа дает и объективную информацию для управленческого аппарата по оценке результатов работы каждого специалиста. Фиксирует буквально все — количество звонков, писем, проведенных встреч, качество обработки запросов, выполнение запланированных поручений, коммуникативную нагрузку и многое другое. Причем для каждого показателя установлены четкие критерии оценки.

— Будем честны: поначалу такой подход вызывает некое сопротивление сотрудников. Дескать, тотальный контроль давит и ограничивает. Однако подобные настроения длятся лишь до получения... первой новой заработной платы. Ведь наши менеджеры владеют инструментом, который в среднем на 30% позволил вырасти их доходу. У некоторых результаты еще существеннее, — продолжает Олег Дмитриевич. — Благодаря автоматизации мы можем поощрять тех, кто выдает отличный результат. И это справедливо. Это со знаком плюс сказывается и на общей атмосфере компании — предсказуемости, отсутствия путаницы и форс-мажоров. В совокупности автоматизация бизнес-процессов позволяет предприятию выходить на новые, прежде необозримые, уровни доходов. Чрезвычайно важно и то, что программа обеспечивает информационную безопасность — защиту от коммерческого шпионажа.

Есть еще один немаловажный фактор... В Беларуси, увы, не все собственники осознают, что цель существования практически любого бизнеса — не сиюминутное извлечение прибыли, а рост его стоимости. И этим практически никто не оперирует. Когда процессы не стандартизованы, не описаны и не автоматизированы, компания не будет высоко оценена в финансовом эквиваленте. Теперь представьте: вы решаете продать свое предприятие международной корпорации. И что она приобретет — офис, оборудование, производственную технику, автомобили? Очевидно, что цена всему этому невелика. Бизнес — это в первую очередь упорядоченная система, которая может функционировать и развиваться самостоятельно. Оценка компании с прозрачными автоматизированными бизнес-процессами на калькуляторе стоимости покажет несравнимо большие цифры. Здесь однозначно есть над чем задуматься...



Часть звеньев большой цепи процесса автоматизации бизнеса.

Алла МАРТИНКЕВИЧ.