

Драчева В.И.

Соискатель ученой степени кандидата наук, кафедра экономики и управления предприятием, Южно-Российский гос.тех.университет (НПИ)

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Аннотация

В этой статье предлагается рассмотреть причину возникновения неудовлетворенных клиентов, которая заключается в отсутствии автоматизации бизнес-процессов. Выражаясь по-другому, причина появления недовольных клиентов может возникнуть из-за того, что предприятие не имеет четкое представление порядка работы с клиентом. Задача статьи схематически изобразить автоматизацию бизнес-процесса предприятия.

Ключевые слова: бизнес-процессы, автоматизация бизнес-процессов, клиенты, предприниматель, фирма.

Keywords: *business* -process, automation of *business* –process, customers, *entrepreneur*, company.

Часто предприниматели сталкиваются с такой проблемой, как потеря своих клиентов или отсутствие интереса со стороны потенциальных клиентов. Следовательно, одной из главных задач руководителя является работа, направленная на поиск и удержание клиентов.

Причина оттока клиентов – отсутствие грамотно построенного процесса работы трудового коллектива, другими словами неправильно построенный автоматизированный процесс или отсутствие данного процесса. Стабильность компании зависит от внутреннего настроения коллектива, их заинтересованности в получении прибыли и грамотного управления. Проблемы, с которыми сталкивается руководитель, заключаются в неквалифицированных работниках. Представьте себе фирму, которая занимается поставкой товаров или услуг, в этой компании работает администратор. В его задачи входит обслуживание компьютерной техники, которая числится на счету компании. Но данный человек совершенно не разбирается в вопросах бизнеса и управления компании, следовательно, посоветовать наилучшее программное обеспечение для автоматизации бизнес-процессов не может. Компания будет вынуждена нанимать нового работника по вопросам ведения бизнеса.

Продолжим рассмотрение проблем, связанных с автоматизацией бизнес-процессов. Редкие фирмы имеют такое управление, при котором сотрудники вовремя предоставляют отчеты руководителям, следовательно, руководитель не обладает оперативной информацией. Нестабильная работа трудового коллектива только подтолкнет к потере клиентов, поэтому компания не может позволить себе неудовлетворительный уровень сервиса. В настоящее время важность грамотно организованной работы сотрудников для привлечения клиентов актуально.

Рассмотрим самый распространенный пример работы фирмы по оказанию услуг. Конкретно некая компания, оказывающая услуги по ремонту обуви и одежды в городе N. Руководитель желает разобраться в возникающих проблемах из-за неорганизованности внутренних процессов. Точнее, происходило потеря заказов, заказы выполнялись не до конца или не точно, жалобы клиентов игнорировались. Наглядно видно, что уровень сервиса желает оставить лучшего. При таком обслуживании потенциальные клиенты предпочтут услуги конкурирующей компании.

Что можно сделать в данной ситуации? В первую очередь проанализировать внутренние процессы работы фирмы, для выявления наиболее проблемных мест, а затем провести автоматизацию бизнес-процессов.

Но чтобы, правильно провести модернизацию бизнес-процессов, необходимо разбираться в данном понятии. Бизнес-процессом является обоснованный, взаимосвязанный и последовательный набор действий, который, используя ресурсы фирмы, создает ценность и выдает оперативный и правильный результат клиенту. [1, 52]

Наглядно можно представить это в виде схемы (прил. 1).

Такая схема подробно показывает процесс работы фирмы, оказывающая услуги по ремонту обуви и одежды. Но в жизни не достаточно только наглядно изобразить проблему, чтобы найти решение. Делая схему 1 частью автоматизированного процесса, перед руководителем возникнет ряд других проблем.

В данной схеме есть одно важное звено – менеджер. Через него проходят все заказы, жалобы, клиенты и он подготавливает отчеты для руководителя. Таким образом, наиболее важные проблемы – это невозможность проконтролировать работу менеджера, а также нет ответственного за выполнения этапа бизнес-процесса. Мероприятиями по ограничению данной проблемы могут быть внеплановые проверки руководителя и повышения контроля бизнес-процесса. Такие мероприятия потребует от руководителя больше усилий на отслеживание протекания работы. Для наглядного представления эффективности работы бизнес-процесса можно представить информацию в виде графика с помощью понятного интерфейса.

Согласно схеме 1 менеджер представляет два отчета руководителю. Отчет по выполненной работе показывает, какие заказы выполнены и кто ответственен работу. Отчет по продажам или воронка продаж изображен в виде графика и наглядно показывает ситуацию по текущему бизнес-процессу (рис. 2).

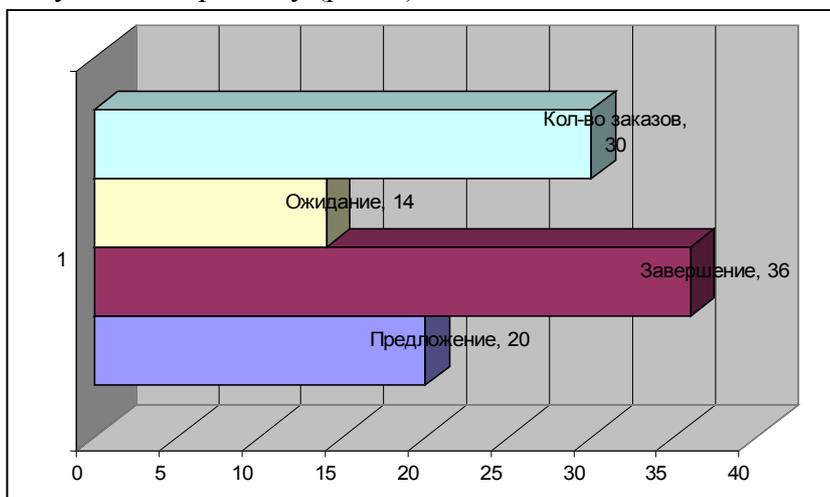


Рис. 2. Воронка продаж

Таким образом, чтобы грамотно управлять бизнес-процессом, руководителю необходимо стать частью этого процесса.

Выводы. В автоматизации наиболее часто нуждаются следующие сферы деятельности фирмы:

1. продажа товаров и оказание услуг;
2. отношение с клиентами;
3. управление персоналом;

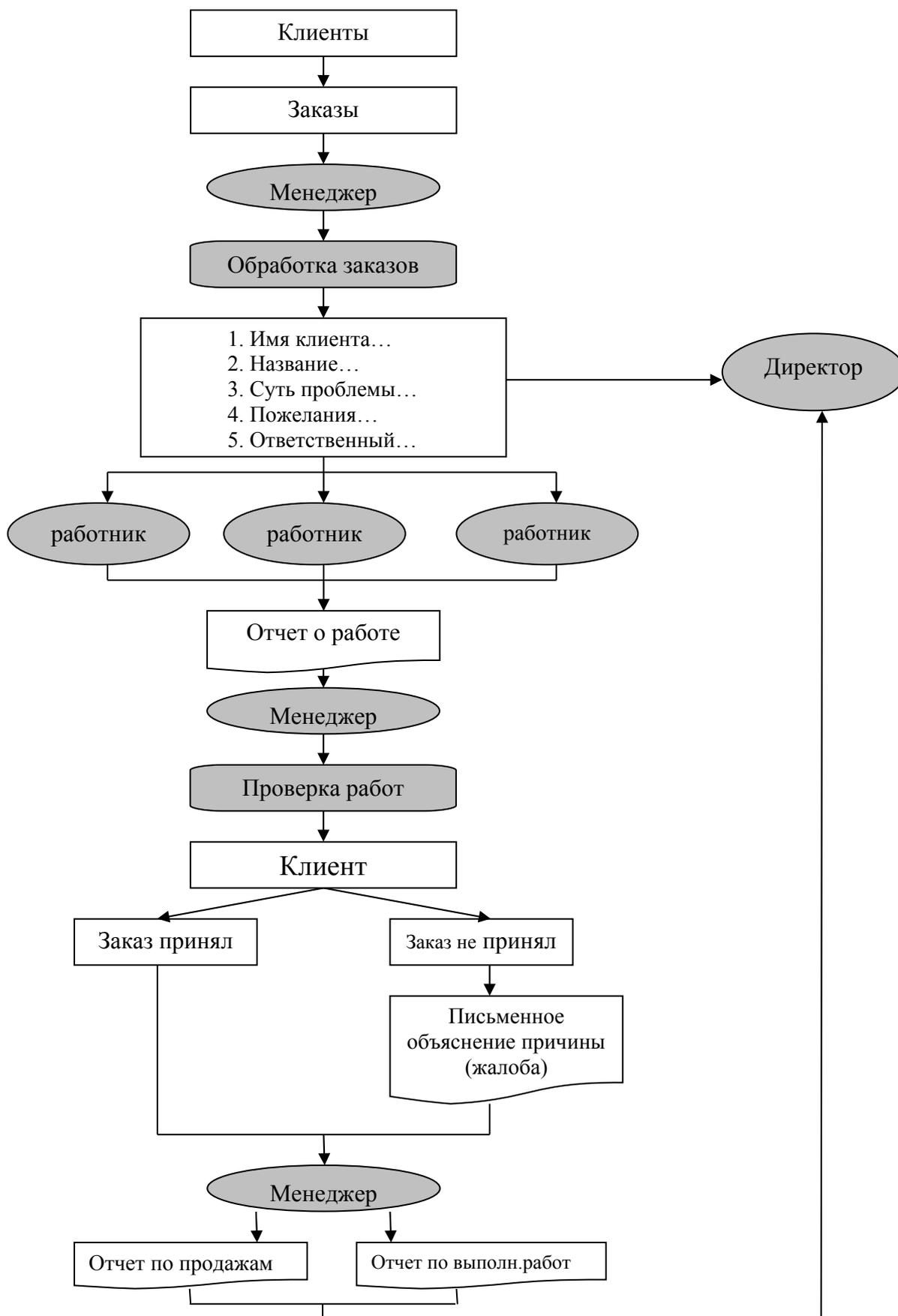
Представленная схема призвана оптимизировать:

1. Взаимоотношение с клиентами – учет и планирование контактов, маркетинговые воздействия и аналитика поможет привлечь клиентов и обрести хорошую популярность.

2. Автоматизацию продажи товаров (услуг) – введения складского учета и первичных бухгалтерских документов.

3. Управление персоналом и документооборот – контроль выполняемых задач, рабочего времени, анализ эффективности работы сотрудников.

Следовательно, автоматизация бизнес процессов это строго контролируемый поток работы, выполняемой последовательно или параллельно двумя или более участниками группы для достижения общей цели.



Приложение 1. Схема автоматизации бизнес-процессов

Литература

1. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 319 с.
2. Решаем задачу: Автоматизация бизнес-процессов по работе с клиентами // Вопросы управления бизнесом [электронный ресурс]. – Режим доступа: www.buh.ru/document-1331