

## Урок 8. Формирование предварительных гипотез по улучшению процессов

Недавно бизнес-аналитик устроился на руководящую должность в компании АА по организации туров на велосипедах. Девять месяцев назад компания начала предоставлять новую услугу: сотрудники начали использовать электронную почту для уведомления клиентов о новых турах и предлагали скачать сведения о текущих планах туров и подробные инструкции.

Сначала клиенты были довольны новой услугой. Однако в последнее время многие начали жаловаться на получение устаревшей туристической информации. Аналитик понимает, что проблема заключается в процессе обновления информации и редактирования списка рассылки. Но он не знал, как решить эту проблему.

Ответить на вопросы:

- Что бы сделали вы?
- По каким критериям, кроме указанных в таблице, могут быть ранжированы предполагаемые к улучшению процессы?

Для начала оптимизации бизнес процесса мы должны проанализировать текущие и самые актуальные проблемы, а среди них выбрать первоочередную с которой и начать работу. Для этого создадим таблицу выбора процессов для оптимизации. На данном этапе выявлены две проблемы, их и внесем в таблицу. Для анализа так же добавим вопрос компетенции текущих исполнителей.

Процесс	Возможности для снижения издержек	Источник жалоб клиентов	Возможность улучшения	Простота исполнения	Источник жалоб сотрудников	Итого
Процесс обновления информации	1	4	4	3	2	14
Редактирование списка рассылки	1	5	5	5	2	18
Замена ответственного за процесс сотрудника	2	5	2	1	1	11

Проведя анализ мы видим что самой актуальной и простой в разрешении является проблема редактирования списка ошибок. Суть проблемы и недовольства клиентов заключается в том что рассылка осуществляется всем клиентам вне зависимости от того пользовались ли они этим маршрутом ранее или нет.

Далее рассмотрим несколько гипотез по решению данной проблемы и оптимизации текущего бизнес процесса. Для этого воспользуемся методом приоритизации гипотез RICE

Гипотеза	Охват	Влияние	Уверенность	Трудозатраты	Итого
Назначить сотрудника ответственного за валидацию рассылок	3	4	3	2	5
Разработать приложение для клиентов с списком доступных и уже опробованных маршрутов	5	5	4	5	2.8
Внедрить систему автоматической рассылки по категориям клиентов	5	4	4	2	6.5

На данный момент самым эффективным решением по оптимизации текущего бизнес процесса является решение с внедрением системы автоматического учета и информирования клиентов об актуальных маршрутах.

Однако для успешного развития бизнеса на перспективу стоит уделить внимание вопросу разработки полноценного приложения для предоставления клиентам актуальной информации как о всех доступных маршрутах, так и уведомления о появлении новых маршрутов. Это требует большего количества ресурсов, но создаст долгосрочный позитивные эффект для развития компании.