### Урок 8. Формирование предварительных гипотез по улучшению процессов

Недавно бизнес-аналитик устроился на руководящую должность в компании AA 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.