

# Основы моделирования бизнес-процессов (семинары)

## 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?

| Процесс                        | Возможности для снижения издержек | Источник жалоб клиентов | Возможность улучшения | Простота улучшения | Источник недовольства сотрудников | Итого |
|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------------|-------|
| Обновление информации          | 4                                 | 5                       | 3                     | 4                  | 4                                 | 20    |
| Редактирование списка рассылки | 3                                 | 1                       | 2                     | 2                  | 2                                 | 10    |

По условиям задачи, основная жалоба на процесс «Обновление информации». Также, по таблице критериев, видим, что приоритетным процессом является «Обновление информации», следовательно, возникает необходимость чаще обновлять информацию о новых турах.

Кроме критериев, указанных в таблице, можно добавить критерий – «Скорость улучшения», от данного критерия будет зависеть скорость устранения недовольства клиентов. Будущее любой компании, всегда зависит от клиентов, ведь каждый довольный клиент - несет выгоду для компании.