

Гарантийные ремонты

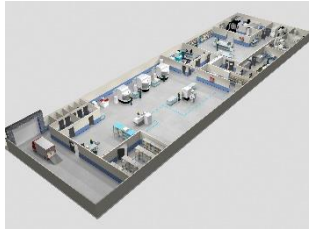


Исполнитель Батраков К.Г.
апрель 2023г

Содержание

- Общая информация
- Описание проблематики
- Бизнес цели
- Описание способа реализации
- Примеры предложений реализации отчетов и ТО-ВЕ процесс
- Примеры реализации KPI
- Выводы по проекту

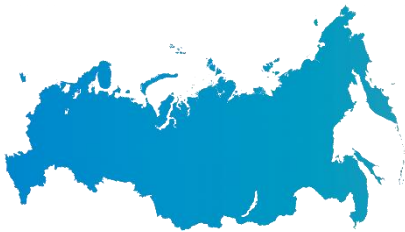
Общая информация



Завод по производству телекоммуникационной аппаратуры



Более 100 сотрудников



Доставка по всей стране



Предоставляет гарантийный договор на товар (от 12 до 24 месяцев)



Описание проблематики

- Компания теряет дополнительные **издержки по выплате штрафов** за неисполнение гарантийных обязательств по замене/ремонту в установленный двухнедельный срок
- Нет **единой формы** коммуникации и принятия заявок **техподдержки/клиентской поддержки и клиента**. Увеличивается срок взаимодействия с клиентом. Неудобство обработки заявок от клиента
- У **отдела техподдержки** нет **единых тестов, инструкций** для самостоятельной проверки товара **клиентом**. Не регламентное тестирование
- Нет **унифицированной единой системы обработки, хранения информации** по каждому товару и **отслеживания выполнения** процесса гарантийного ремонта. Нет контроля выполнения ремонта, теряется товар при переходе между отделами
- Не **оптимальный процесс движения** товара по отделам, а так же получения информации по каждому товару. Сотрудники техподдержки создают дополнительные цепочки по определению гарантийного срока или принадлежности товара к определенной отгрузке взаимодействуя с смежными отделами, способствуя увеличению сроков и выработке дополнительных затрат потенциально истекшего по гарантии товара



Бизнес цели

- Сократить **издержки по выплате штрафов** за неисполнение гарантийных обязательств по замене/ремонту в установленный двухнедельный срок
- Создать **единую систему** для коммуникации и принятия заявок **техподдержки/клиентской поддержки** и клиента.
- Сформировать **единую форму тестов и инструкций** для самостоятельной проверки товара **клиентом**.
- Создать **унифицированную единую систему обработки, хранения информации** по каждому товару и **отслеживания выполнения** процесса гарантийного ремонта.
- Проанализировать и **оптимизировать процесс движения товара** в компании, а так же получения информации по каждому товару. Исключить дополнительные цепочки по определению гарантийного срока или принадлежности товара к определенной отгрузке при взаимодействии отделов.



Описание способа реализации

- Создание внутренней единой системы контроля товара по компании от начала производства до отгрузки товара клиенту
- Создание единого портала взаимодействия с клиентом
- Создание унифицированной инструкции по тестированию товара
- Оптимизация движения товара и взаимодействия отделов (ТО-ВЕ)
- Формирование отчетов и KPI для мониторинга процесса и эффективности работы отделов



Примеры предложений реализации отчетов и ТО-ВЕ процесс

Отчет по продвижению товара в компании

Заявка							ГАРАНТИЯ		1-ое тестирование техподдержка				отдел ремонта			производство			склад			логистика		
№ заявки	дата заявки	статус	статус заявки	наименование товара	клиент	дата покупки	срок	дата окончания	дата принятия	дата выполнения	общее время	решение	дата принятия	дата выполнения	общее время	дата принятия	дата выполнения	общее время	дата принятия	дата выполнения	общее время	дата принятия	дата выполнения	общее время
50001	02.03.2023	гарантия истекла	обработано	qwweqe	ООО недра	01.01.2021	365	01.01.2022	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////						
50002	03.03.2023	на гарантии	обработано	qwweqe	ООО выдра	23.02.2023	730	22.02.2025				ремонт				////	////	////						
50003	03.03.2023	на гарантии	обработано	ewewew	ООО недра	23.02.2023	365	23.02.2024				брак	////	////	////									
50004	04.03.2023	на гарантии	обработано	ewewew	ООО выдра	24.02.2023	730	23.02.2025				ремонт				////	////	////						



3. Примеры отчетной формы.xlsx

Отчет по товарам с просроченными сроками гарантийных обязательств

Заявка							ГАРАНТИЯ					
№ заявки	дата заявки	статус	статус заявки	наименование товара	клиент	дата покупки	срок	дата окончания	дата принятия	дата отгрузки без штрафа	кол-во дней просрочки	местоположение товара в компании
50002	02.02.2023	на гарантии	обработано	qwweqe	ООО выдра	23.02.2023	730	22.02.2025	05.02.2023	19.02.2023	24	склад
50003	15.02.2023	на гарантии	обработано	ewewew	ООО недра	23.02.2023	365	23.02.2024	18.02.2023	04.03.2023	11	производство
50004	20.02.2023	на гарантии	обработано	ewewew	ООО выдра	24.02.2023	730	23.02.2025	23.02.2023	09.03.2023	6	отдел ремонта

ТО-ВЕ процесса после устранения проблемы с предложенными улучшениями

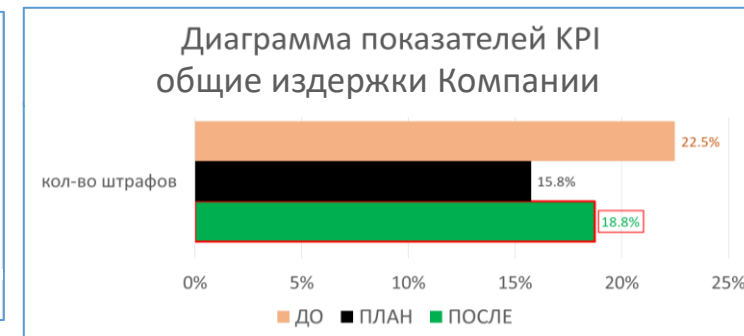
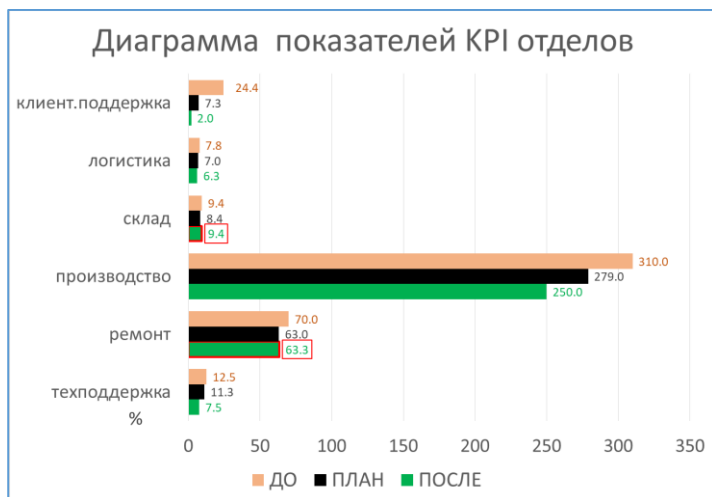
<https://disk.yandex.kz/i/zOtbC9qp9PXASA>



Примеры реализации KPI

Итоговый KPI для каждого из отделов рассчитывается относительно плановых показателей исходя из выполнения целевых уровней отдела и компании

$$\text{KPI}_{\text{гар/рем_итого}} = \underbrace{\frac{\text{KPI}_{\text{план№(или: 1,2,3,4,5,6)}}}{\text{KPI}_{\text{факт№(или: 1,2,3,4,5,6)}} * 25\%}_{\text{показатель отдела}} + \underbrace{\frac{\text{KPI}_{\text{план№7}}}{\text{KPI}_{\text{факт№7}}} * 25\%}_{\text{штрафы по Компании}} + \underbrace{\frac{\text{KPI}_{\text{план№8}}}{\text{KPI}_{\text{факт№8}}} * 50\%}_{\text{общие издержки Компании}}$$



KPI считается не достигнутым для всех сотрудников отдела если:

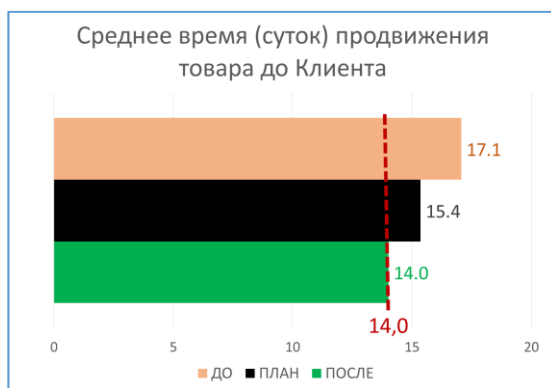
- отдел не выполнит личный KPI
- Компания не выполнит KPI_№8 «KPI_гар/рем_общие_издержки»



Выводы по проекту

Была проведена оценка деятельности компании по кейсу «Гарантийные ремонты» по запросу бизнеса. Расставлены акценты на автоматизации процессов и сокращению издержек по штрафным санкциям. В результате были предложены:

- **методы и рычаги по ускорению** продвижения товаров и оборудования процесса ремонта
- идея создать и внедрить **единую систему**
- внедрить **KPI отделов и Компании** как инструмент оценки уровня премии за период и мотивирования сотрудников к повышению качества работы



Дополнительно:

В результате автоматизации возможно на постоянной основе мониторить средний показатель прохождения товара от Компании до Клиента (рисунок).

