ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

Кейс:

Компания «Фабрика интерактива» специализируется на разработке и продаже интерактивного оборудования для детских садов, таких как интерактивные стены и полы. Продукция компании пользуется спросом, однако в последние месяцы клиенты начали массово жаловаться на задержки в выполнении заказов. Этот процесс включает в себя:

1. Согласование сроков поставки: после получения заявки компания согласовывает с клиентом сроки поставки и установки оборудования, но этот процесс часто затягивается из-за необходимости уточнения деталей между несколькими отделами.
2. Производство и сборка: из-за большого объема заказов производственный отдел не всегда успевает вовремя изготавливать продукцию. Бывают случаи, когда оборудование приходится ждать до 2-3 недель.
3. Доставка и установка: команда логистики иногда сталкивается с проблемами в организации доставки, а бригада по установке может не вовремя прибыть на объект.

Клиенты выражают недовольство из-за того, что заказы обрабатываются слишком долго: от момента заявки до установки оборудования проходит до 6-8 недель, а это значительно дольше, чем у конкурентов. Компания начинает терять клиентов, которые переходят к конкурентам из-за более быстрой и четкой обработки заказов.

Основные проблемы, выявленные в компании:

1. длительное согласование между отделами;
2. сложности с организацией доставки и установки;
3. неэффективное распределение времени и ресурсов между командами.

Задача:

1. Определите приоритетную проблему и обоснуйте выбор
2. Заполните [чек-лист](https://docs.google.com/spreadsheets/d/12O34nxN7SjB_LDJOPOQzJgriBNbRgD6yPM3PKD6NYsA/edit?gid=0#gid=0) перед оптимизацией бизнес-процесса
3. Постройте BPMN диаграмму в Miro