

Сервисный центр по ремонту техники**Основные и вспомогательные бизнес-процессы:****Основные бизнес-процессы:**

Приемка техники в ремонт

Диагностика неисправности

Ремонт техники

Выдача техники из ремонта

Заказ, учет и хранение запасных частей и материалов

Вспомогательные бизнес-процессы:

Бухгалтерия

ИТ

Доставка, логистика

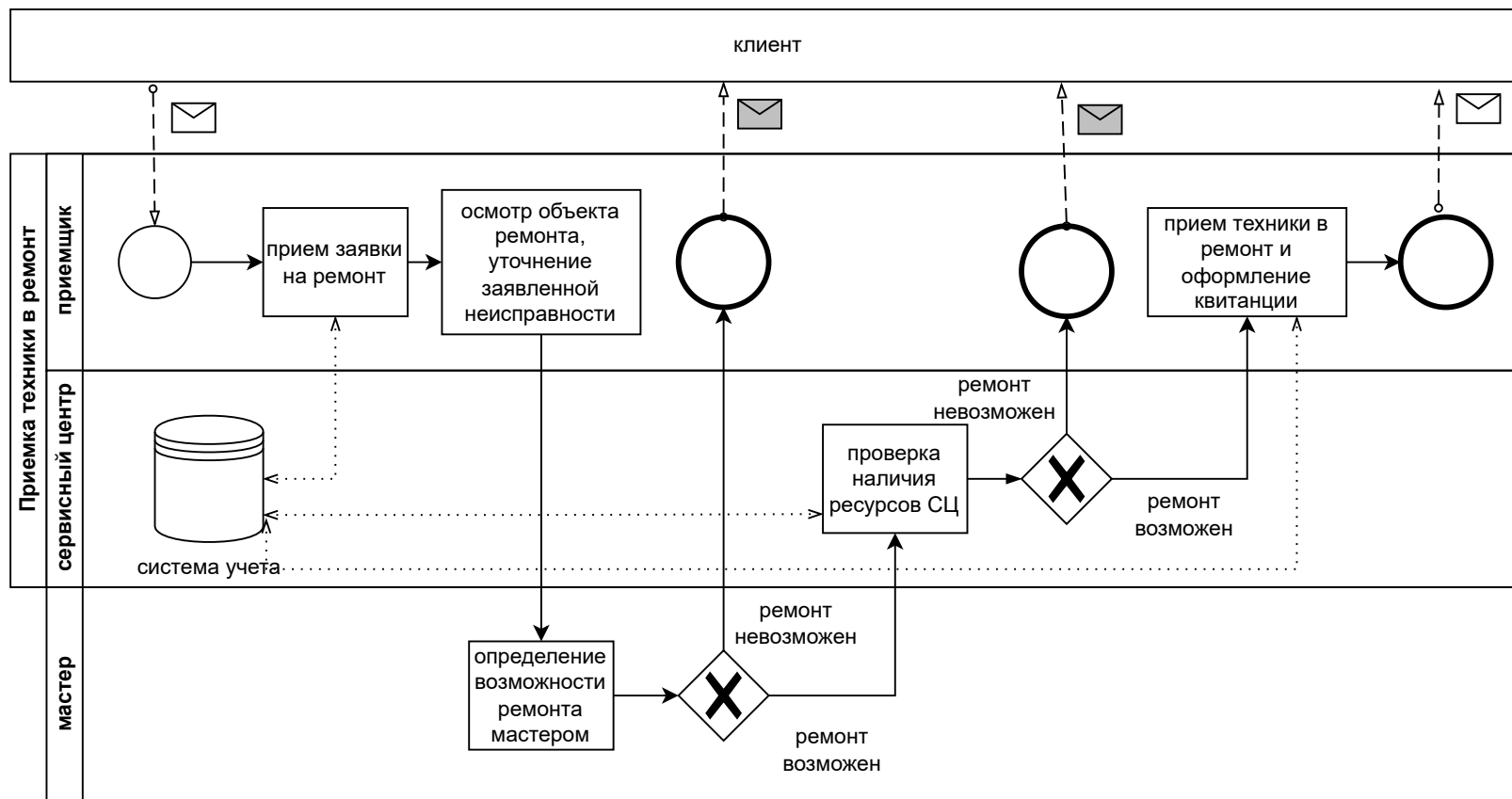
Содержание помещения, коммуналка

Сервисный центр по ремонту техники
Декомпозиция бизнес-процессов

Уровень

0	Сервисный центр										
1	Приемка				Ремонт				Склад и техническое обеспечение		
2	Приемка техники	Взаимодействие с клиентом	Выдача техники	Доставка	Диагностика	Хранение техники	Ремонт	Тестирование	Хранение и выдача оборудования и материалов	Заказ и доставка запасных частей и оборудования	Поддержание в рабочем состоянии оборудования и инфраструктуры
3	Прием заявки Осмотр устройства и уточнение заявленной неисправности Введение информации в систему учета Оформление квитанции о приемке	Консультирование клиента по правилам эксплуатации Информирование по срокам ремонта и стоимости Уведомление о готовности устройства	Выдача устройства Демонстрация работы устройства Оформление акта выполненных работ, бухгалтерских и гарантийных документов	Согласование времени Составление маршрута Взаимодействие со службой доставки	Определение неисправности Определение требуемых запасных частей и ТМЦ, сроков и стоимости ремонта Взаимодействие с приемкой, складом, службой заказа ТМЦ	Организация хранения техники в течение всего цикла ремонта от приемки до выдачи	Выполнение работ по ремонту Взаимодействие со складом Составление отчетов о ремонте	Тестирование отремонтированной техники Составление отчетов о тестировании Передача техники на приемку для выдачи	Учет объектов хранения в системе учета и их маркировка Выдача по заявке мастера Отслеживание интенсивности расхода ТМЦ, складских остатков и формирование плана закупок	Заказ материалов и оборудования у поставщиков Отслеживание хода поставки Взаимодействие с транспортными компаниями Взаимодействие со службой доставки	Контроль исправности и ремонт производственного оборудования Разработка и внедрение новых производственных решений Поддержание работоспособности ИТ-инфраструктуры Доставка техники, оборудования и материалов собственными силами

Сервисный центр по ремонту техники
Описание бизнес-процесса



Сервисный центр по ремонту техники**Инициативы по оптимизации бизнес-процессов**

Замена светильников в СЦ на светодиодные

Изготовление специализированного стола для заправки картриджей

Перевод печати квитанций с форматной бумаги на чековую ленту

Внедрение СМС-оповещения о готовности техники

Внедрение отслеживания хода ремонта через сайт

Сервисный центр по ремонту техники

Расчет экономического эффекта замены светильников ВСЦ на светодиодные

Прибыль считается как экономия на расходе электроэнергии

Период — 1 год

18	шт	количество светильников
72	вт	потребляемая мощность старого светильника
36	вт	потребляемая мощность нового светильника
2500	р	стоимость нового светильника с установкой
8	р	стоимость электроэнергии за 1 квт
250	час	количество часов работы светильников в месяц

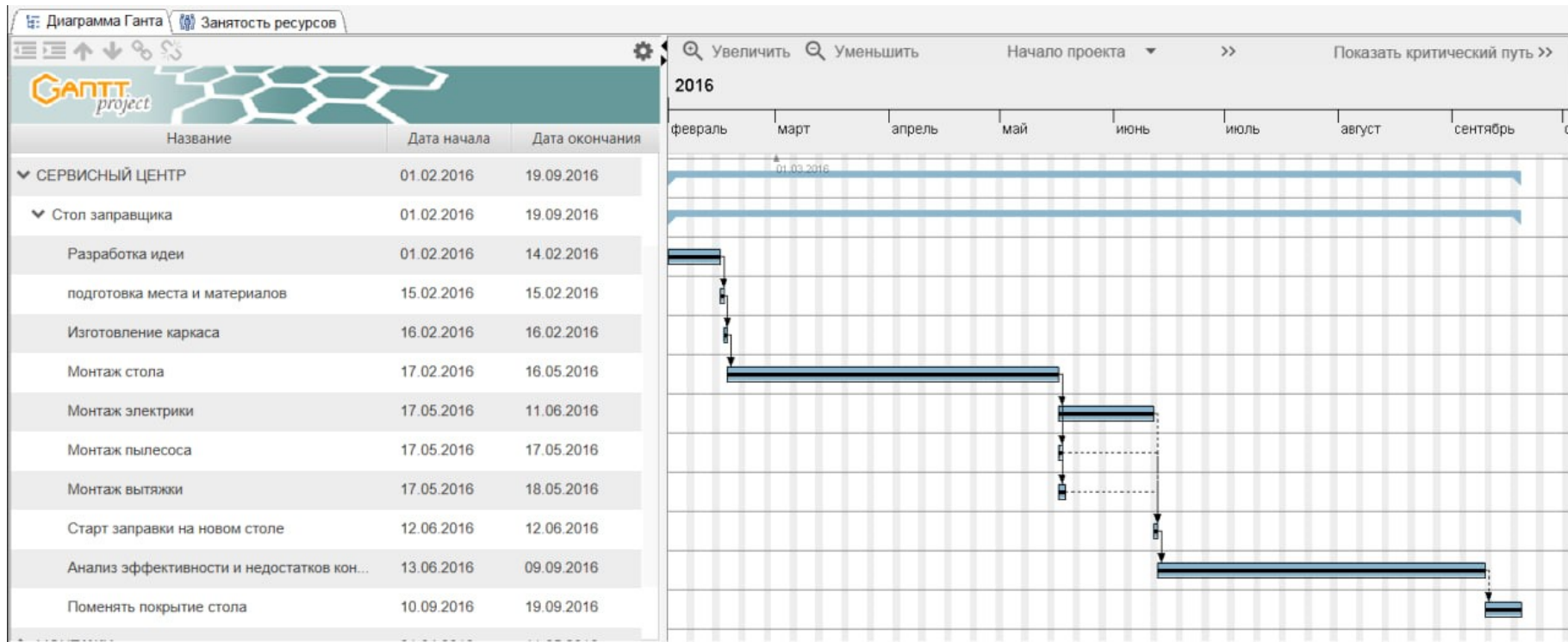
По результатам расчета видим, что замена светильников на более экономичные окупается только на четвертый год эксплуатации

период	Расход	Прибыль	Денежный поток	Ставка дисконта			
0	45000	0	-45000	10,00%			100000 - инвестиции
1		15552	15552		NPV	3 907,04 Р	
2		15552	15552				
3		15552	15552				
4		15552	15552		IRR	14%	

Сервисный центр по ремонту техники
Приоритезация инициатив по RICE

№	Проект	Reach – охват количество людей, будет задействовано в вашей инициативе по оптимизации	Impact – влияние: 3 = сильное воздействие 2 = среднее воздействие 1 = слабое воздействие 0.5 = минимальное воздействие	Confidence – уверенность в вашей оценке охвата, влияния и трудозатрат При определении вашей оценки достоверности для данного проекта можно пользоваться следующей шкалой: 100% – высокая степень достоверности 80% – средняя достоверность 50% – низкая достоверность	Effort – трудозатраты оценивается общее количество ресурсов, необходимых для завершения инициативы за определенный период времени.	RICE SCORE
1	Перевод печати квитанций с форматной бумаги на чековую ленту	100	3	100	5	6000
2	Внедрение СМС-оповещения о готовности техники	100	3	80	15	1600
3	Внедрение отслеживания хода ремонта через сайт	10	1	50	20	25

Сервисный центр по ремонту техники
Календарный план проекта



Сервисный центр по ремонту техники
Занятость ресурсов проекта

