

Андрей Меркулов
день 2

Присланные Вопросы

- Какие программы используются для контроля?
- Какие показатели необходимо контролировать?
- Конкретная инструкция описания БП
- Схема построения бизнеса на автопилоте

Схема построения бизнеса на автопилоте

- см бизнес-процесс "Автопилот v1.0"**
- Подготовка
 - Определить отправную точку (ключевые проблемы, анализ по конкурентам, клиентам, рекламе)
 - Нарисовать модель бизнеса (сеть бизнес процессов организации)
 - Выбор методики моделирования
- Моделирование как есть
 - Моделирование на верхнем уровне (6-8 процессов)
 - Детально описать основные процессы (создающие ценность)
 - Дополнительные процессы (сервис + рекламации, бухгалтерия, юридический отдел, IT, складской учет)
 - Организационная структура
 - Контроль и отчетность
- Оптимизировать основные процессы
 - отдел продаж (розница, B2B)
 - еженедельные планерки, отчетность
 - обучение менеджеров прожимать поставщиков
 - статистика неудовлетворенного спроса
- Автоматизация, CRM, ERP
- Снижение рисков (IT, финансы, юридический отдел)
- Система управления бизнесом и улучшения PDCA, планирование, бюджетирование, инновации
- Делегировать управление и внедрить функции удаленного контроля

Как описывать БП?

- четкая цель
- не нужно усложнять
- простота и практичность
- Определение целей моделирования, критериев достижения целей
- см картинку бизнес-процесса**
- см бизнес процесс "Моделирование малого бизнеса v1.0"**
- см пример описания БП**
 - Нижний уровень - Lead Generation [win_b2b_lead_generation_holodnie_zvonki.jpg](#)
 - Верхний уровень
- название (глаголы) и цель процесса
- владелец процесса и границы ответственности
- входы, поставщики БП
- выходы, клиенты БП
- ресурсы в распоряжении владельца БП
- модель выполнения БП графически
 - блоки, стрелки, И, ИЛИ, исключающее ИЛИ
 - иногда исполнители и документы
 - несколько уровней детализации
- регламент, скрипты разговоров с клиентом
- показатели эффективности и результативности БП, показатели удовлетворенности клиентов
- объемная структура БП
 - работа владельца по анализу и улучшению БП
 - прописать действия при несоответствии показателей эффективности
 - отчетность владельца БП перед собственником бизнеса

Техническая часть

- Выбор способа описания БП (ARIS, IDEF0, IDEFXX, BPMN, eEPC)
- соглашение о моделировании - BPMN
 - бесплатные средства моделирования
 - интуитивно понятно
 - подходит для последующей автоматизации
 - современно
 - еще бывают ARIS, IDEF0, IDEFXX, eEPC
- Программы для моделирования БП
 - Intalio, ARIS, DIA, карандаш и бумага
 - см. страницу ссылок**

CRM

- см список CRM**
- Требования к CRM системам для бизнеса на автопилоте
- Что контролировать?**
 - Показатели продукта
 - Степень удовлетворенности клиента
 - Показатели эффективности процесса (время, затраты)
 - Оптимально 3-5 показателей
- Как контролировать?**
 - Отчеты по отделу продаж
 - Общий аналитический отчет
- см пример ежедневного учета и недельной аналитики**

По делегированию

- Задача конкретна
 - прописаны показатели, требования к документам
 - жесткие требования к результатам на выходе
- Трудоемка
- Дедлайны, сроки
- Для сложных задач (несколько отделов) - модель БП
- см. пример делегирования на базе нотации BPMN**
- Затраты времени на делегирование -> min (40 минут)

Что будет на основном?

- 2 недели - с 24 мая - по 4 июня
- практика по шагам + обратная связь по вашему автопилоту
- создадим модель вашего бизнеса
- разработаем минимальный набор документов
- внедрим отчетность
- внедрим анализ показателей бизнеса и удовлетворенности клиентов
- шаблоны для оптимизации бизнеса
- шаблоны автоматизации и выбора CRM для бизнеса на автопилоте
- www.autopilotbiz.ru/autobusiness2.html подробности