

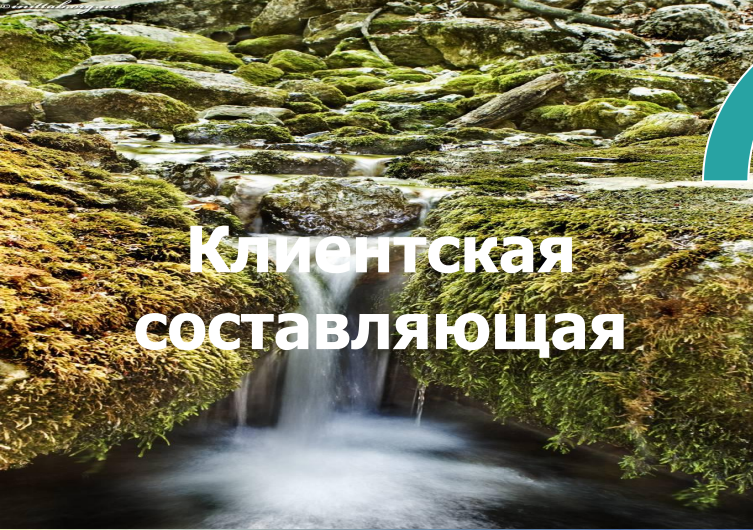
# Учебный курс Основы бизнес-аналитики

Лекция 8

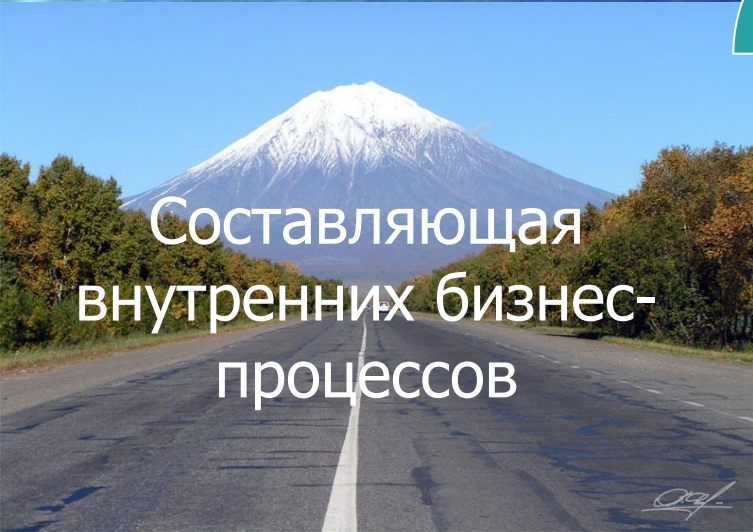
Составляющая внутренних бизнес-  
процессов(часть 1)

Кандидат технических наук, доцент

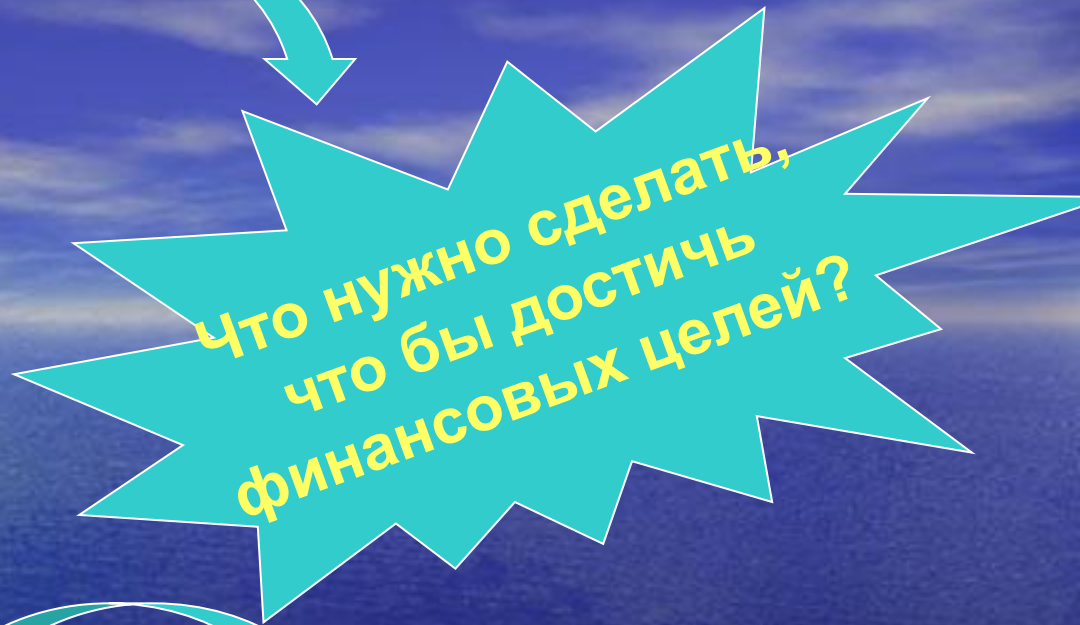
**Константин Львович Поляков**



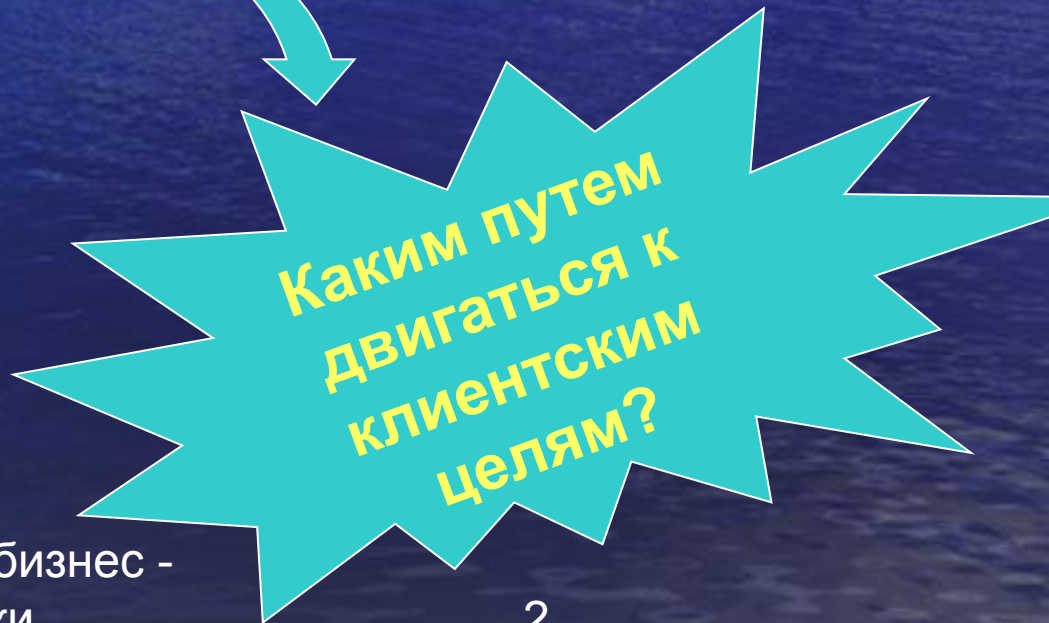
**Клиентская  
составляющая**



**Составляющая  
внутренних бизнес-  
процессов**



**Что нужно сделать,  
что бы достичь  
финансовых целей?**



**Каким путем  
двигаться к  
клиентским  
целям?**

# Задачи:

Разработка и предоставление предложения ценности.

Усовершенствование процессов и сокращение издержек.

# Основные группы процессов

Управление  
производством.

Управление  
клиентами.

Инновационные  
процессы.

Законодательные  
и социальные.

# Управление производством

Поставщики

Общая стоимость



Закупочные цены



Издержки

Спецификация

Получение

Заказ

Контроль

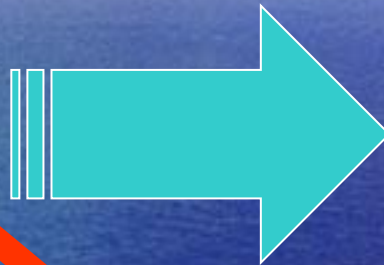
Перемещение

Возврат

Хранение

и т.д.

# Управление ПРОИЗВОДСТВОМ



Снижение  
издержек

Идеальный поставщик: использует  
электронный документооборот и  
своевременно доставляет  
высококачественные материалы, не  
требующие входного контроля, прямо к  
месту использования.

Основы бизнес -



### Снижение издержек

- Пооперационный учет затрат;
- Рейтинги поставщиков;
- Доля электронных закупок.



### Своевременная доставка

- Время реализации;
- Процент заказов доставленных не вовремя;
- Процент заказов, доставленных непосредственно на производство.



Госпиталь св. Марии  
в г. Дулут  
St. Mary's Medical Center  
in Duluth  
[www.smdc.org](http://www.smdc.org)



6 февраля 1997 г. президент Клинтон представил проект федерального бюджета на 1998 фин. г. В основу этого документа была положена идея сбалансирования федерального бюджета. Вместо реформы системы здравоохранения основное внимание теперь уделялось развитию образования, науки и техники.





**SMDC**  
HEALTH SYSTEM

## Клиентские цели:



Построить прочную  
финансовую основу  
для выполнения  
МИССИИ

- ❖ Первичные пациенты – установление доверительных отношений;
- ❖ Пациенты, требующие специальной помощи – использование передового опыта и технологий;
- ❖ Покупатели медицинских услуг – предложение инновационных медицинских программ и конкурентоспособных цен.



**SMDC**  
HEALTH SYSTEM

## Процессные цели



Первичные пациенты – совершенствование процессов обслуживания.



Пациенты, требующие специальной помощи – совершенствование процессов разработки передовых технологий.

Покупатели медицинских услуг – оптимизировать эффективность персонала.





SMDC  
HEALTH SYSTEM

## Результат

- ❖ Прибыль увеличилась на 23 млн. \$;
- ❖ Затраты на незапланированную госпитализацию стабилизировались;
- ❖ Сроки платежей за услуги сократились;
- ❖ Показатель общей удовлетворенности пациентов вырос на 15%.

# Управление ПРОИЗВОДСТВОМ



## Совершенствование процессов

Производство

- Число улучшенных процессов;
- Доля брака;
- Затраты на обеспечение качества.

## Повышение гибкости процессов



**Продолжительность общего производственного цикла = время производства + время контроля качества + время перемещения продукции + время простоя/хранения**

# Управление ПРОИЗВОДСТВОМ



## Своевременная доставка

Доставка клиенту

- Сроки реализации заказа;
- Процент своевременных доставок.

## Улучшение качества



- Процент доставок без брака;
- Число и частота жалоб клиента.

# Управление ПРОИЗВОДСТВОМ



Сокращение затрат  
при ухудшении  
финансового  
положения

Управление  
рисками

«Я хотел иметь в банке достаточно денег,  
чтобы выплачивать зарплату своим  
сотрудникам в течение года, даже если мы  
не получили никаких доходов»

Билл Гейтс

# Управление ПРОИЗВОДСТВОМ



## Управление финансовыми рисками

## Управление рисками

- Процент безнадежной дебиторской задолженности;
- Устаревшие запасы;

## Управление операционными рисками



- Количество невыполненных заказов.

# управление производством

Конкурентные цены и  
низкие издержки  
поставок.

Связь с  
клиентской  
составляющей

Высокое качество.

Быстрая и  
своевременная покупка.

Отличный выбор.



Thornton Oil Corporation  
[www.thorntonsinc.com](http://www.thorntonsinc.com)

**Thorntons Inc.** - сеть предприятий розничной торговли, реализующее бензин и товары повседневного спроса (напитки, сигареты, мелкая галантерея и т.д.)

Согласно журналу **Forbes** входит в число **500** крупнейших частных предприятий.

Проблемы 1998  
г.

- ❖ Ориентация на краткосрочные прибыли;
- ❖ Отсутствие четкой стратегии;
- ❖ Командный стиль руководства сдерживающий развитие;
- ❖ Неквалифицированный персонал, междоусобная вражда и недоверие к руководству;
- ❖ Конкуренция со стороны «гигантов» (Wall-Mart).

Расширить направление «магазины быстрого обслуживания»: развитие маркетинга и франчайзинга (продукты питания).



К 2005 г. стать компанией - миллиардером

### Клиентские цели:



- ❖ дешевый качественный бензин;
- ❖ чистота, надежность, постоянное наличие;
- ❖ быстрое обслуживание;
- ❖ доброжелательный компетентный персонал;
- ❖ удобное расположение
- ❖ создание бренда "Thornton".



Процессные цели



Усовершенствовать процесс поставки бензина.



Купля-продажа через интернет систему.

Усовершенствовать процесс обслуживания.



Внедрить процесс создания бренда.



# Управление клиентами

## Выбор клиентов.

- Определить целевые группы;
- Разработать предложение потребительской ценности;
- Создать привлекательный имидж бренда продуктов и услуг.

Основные  
группы  
процессов

## Привлечение клиентов.

- Распространить информацию о миссии на рынке;
- Разработать рекламные материалы и довести их до сведения покупателя.

# Управление клиентами



## Сохранение клиентской базы.

- Обеспечить качество;
- Быстро решать проблемы;
- Создавать «горячих поклонников».

## Развитие взаимоотношений с клиентами.

- Устанавливать тесные связи с клиентами;
- Увеличивать долю компании в их кошельке.



**Сегментировать  
потребительский  
рынок**

**Выбор  
клиента**

- Вклад сегмента в прибыль;
- Доля компании в целевых сегментах.

**Выявлять неприбыльных клиентов**



- Процент неприбыльных клиентов.

# Dell Computer (1988)

Сегмент. Опытные корпоративные клиенты, которые могут обеспечить локальную техническую поддержку.



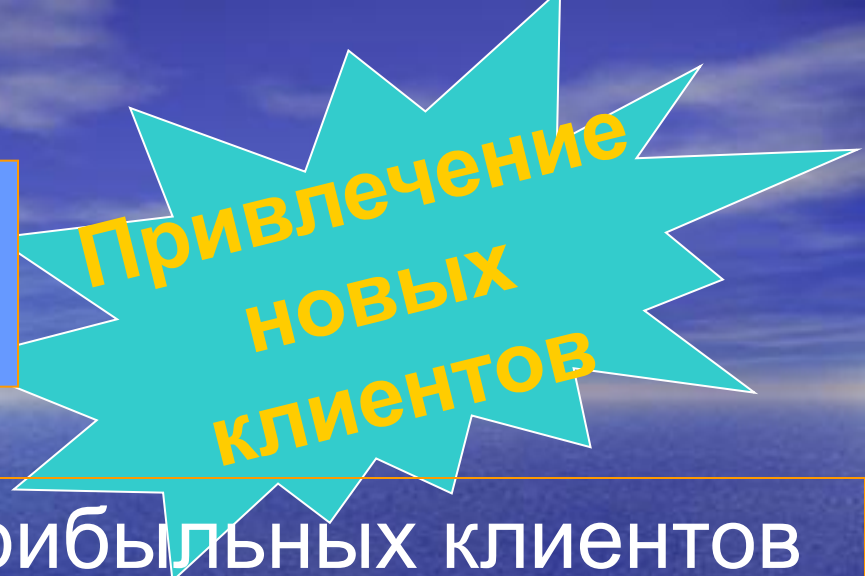
Поставщик дешевых ПК.  
Лидер отрасли.

Продажа и товара напрямую конечным потребителям без оптовых и розничных каналов распространения. Экономия на технической поддержке.





### Привлечение новых клиентов



- Количество новых прибыльных клиентов из целевых сегментов;
- Затраты на привлечение нового клиента.

### Организация результативного маркетинга



- Реакция потенциальных клиентов на проведённые компании.



**Формировать  
базу лояльных  
клиентов**

**Сохранение  
клиентской  
базы**

- Количество новых покупателей, привлеченных по рекомендациям имеющихся клиентов;
- Количество предложений от клиентов-сторонников и клиентов-владельцев;
- Приращение числа лояльных клиентов.

# М.Видео-БОНУС

Совершая покупки можно накапливать Бонусы. По достижении определенного их количества, в течение ограниченного отрезка времени можно использовать их для оплаты покупок.



## М.Видео-БОНУС



**М.Видео-БОНУС - программа эффективных покупок**

- Участие в программе бесплатное
- За каждый потраченный 1 рубль – 1 бонус
- Удвоение бонусов за покупки в день рождения.

[О программе](#) ➔

[Зарегистрироваться](#) ➔

## М.Видео-БОНУС – Альфа-Банк



**Заработайте больше бонусов с картой «М.Видео-БОНУС - Альфа-Банк»**

- Впервые! Бонусы за покупки вне М.Видео 2 рубля = 1 бонус
- Еще больше бонусов в М.Видео 2 рубля = 3 бонуса
- 1000 бонусов на счет при первой покупке.

[О программе](#) ➔

[Зарегистрироваться](#) ➔