

# PROCESY

## CO ZÍSKÁTE:

- Jasná pravidla pro provádění činností, uložení know-how
- Jasně definované zodpovědnosti za celý proces i jednotlivé kroky
- Zprůhlednění organizace plynoucí z jasně definovaných vstupů, výstupů a návazností na jiné procesy (oddělení)
- Nástroj pro sledování a zvyšování výkonnosti procesů prostřednictvím výkonnostních ukazatelů (KPI)
- Vyšší kvalita produktů odvislá od nižšího potenciálu pro variabilitu výstupů procesů
- Včasné odhalení slabých míst, potenciálu ke zvýšení efektivity a zákaznické spokojenosti jako důsledek kontinuální optimalizace procesů
- Možnost rychlé reakce na změny okolí
- Předpoklad pro certifikace ISO



# PROCESY III

# AUDIT

Procesní audit provádíme za účelem prověření efektivity procesu.

Cílem procesního auditu je odhalení slabých míst a identifikace příležitostí pro optimalizaci, případně identifikace silných míst a jejich aplikace v jiných procesech.



## KOMPONENTY:

Skóring procesů:

- Nástroj pro identifikaci a prioritizaci příležitostí pro procesní optimalizaci prostřednictvím přímé zpětné vazby od stakeholderů.

## METODY A POSTUP:

- Workshop
- Porovnání popisu procesu s jeho skutečným fungováním
- Analýza výkonnosti procesu (KPI)
- Analýza spokojenosti stakeholderů procesu
- Prioritizace identifikovaných zjištění (s ohledem na dopad na příjmy a kvalitu)

## DOPLŇKOVÉ SLUŽBY:

- Procesní optimalizace
- Procesní řízení
- Externí audit (ISO)

Back Office	Design technical solution	3.0
	Bid / Pricing + Contracts	3.0
	Manage customer orders / Scoring / Delivery	2.7
	Implement Solution V2	3.0
	Provisioning V2 / V4	3.6
Care	Invoice process V2 / V4	2.8
	Customer care	3.2
	Incident Management V2 / V4	3.0
	Upsell / X-sell / Renewal / Retention / Win back	3.6
	Manage Termination / Churn	2.0
Supporting processes	Collection process V2 / V4	2.5
	Reporting	4.2

# OPTIMALIZACE

Procesní optimalizace se zaměřuje na slabá místa a příležitosti pro zlepšení v procesech, jejich zefektivnění a celkové zjednodušení procesů v organizaci.

Cílem procesní optimalizace je zvýšení výstupní kvality, redukce chyb, zvýšení produktivity, případně obchodního výkonu, snížení plýtvání odstraněním činností v procesu, které nepřidávají hodnotu.



## KOMPONENTY:

- Návrh nového procesu/ optimalizace stávajícího procesu
- Návrh procesního modelu/ optimalizace existujícího procesního modelu

## DOPLŇKOVÉ SLUŽBY:

- Procesní audit
- Procesní řízení
- Externí audit (ISO)

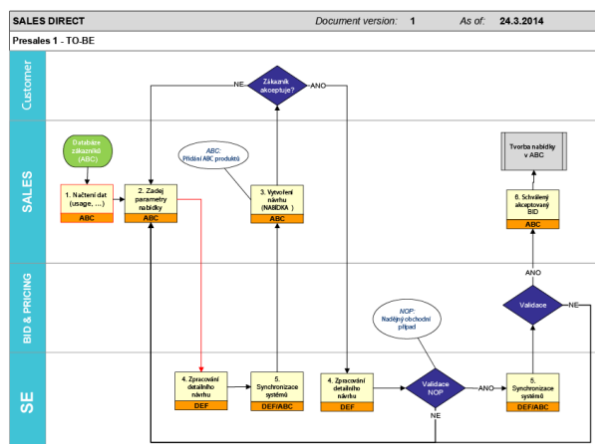
## METODY A POSTUP:

### Lean Six Sigma:

- Kombinace metodik „Lean management“ a „Six Sigma“
- Zaměření se na plýtvání (neefektivitu) a variabilitu v procesech

### Fast Track:

- Metodika řízení procesně optimalizačních projektů
- Základem je doručení výsledků v krátkém období (max. 6-8 týdnů)
- Zapojení klíčových pracovníků společnosti v roli vlastníka projektu



# PROCESY III ŘÍZENÍ

Procesní řízení se zaměřuje na správu firemních procesů. Tato správa v sobě zahrnuje dokumentaci, kategorizaci, role a odpovědnosti, kontrolu, sledování výkonnosti a reporting výsledků fungování procesů.

Cílem procesního řízení je údržba a rozvoj definovaných firemních procesů, jejich propagace v rámci společnosti a poskytování podpory nástroje k řízení společnosti.

## KOMPONENTY:

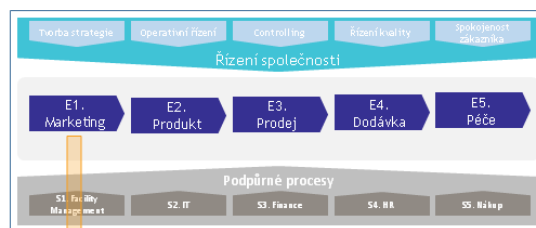
### Procesní model

- Zobrazení procesů organizace a jejich provázanosti
- Zobrazení úrovní (procesních oblastí) a návaznost na dokumenty popisující proces (popis procesu, procesní mapa)
- Kategorizace procesů - řídicí, hlavní, podpůrné
- Definované zodpovědnosti za celý proces (vlastník procesu) a za jednotlivé kroky v procesu
- Popis jednotlivých kroků procesu včetně vstupů a výstupů
- Definované výkonnostní ukazatele (KPI) procesu



## METODY A POSTUP:

- Procesní modelování, procesní mapa
- Matice rolí a zodpovědností
- KPI dashboard
- SIPOC (Supplier-Input-Process-Output-Customer)



## DOPLŇKOVÉ SLUŽBY:

- Procesní audit
- Procesní optimalizace
- Externí audit (ISO)

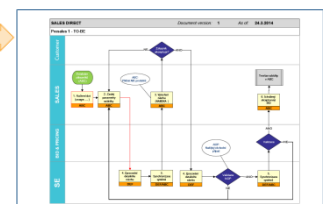
**POPIS PROCESU**

VLASTNÍK: **Marketingový ředitel**

Vstup	Procesní krok	Popis činnosti	Výstup	Zodpovědnost
Návrhietipový přírůzum	1. Příprava	Popis činnosti	Popis činnosti	Záčetm v CRM
Záčetm v CRM	2. Schválení	Popis činnosti	Popis činnosti	Záčetm v CRM

Název KPI	Definice KPI	Periodičta měření	Adreska	Cílová hodnota
Počet nových příležitosti	Popis KPI je způsobem jako výpočet Popis KPI	Měsíčně	Počet	20
Upjatnost příležitosti	Popis KPI je způsobem jako výpočet Popis KPI	Týdně	%	100%



# PROCESY III SKÓRING

- Nástroj k prověření efektivity procesů v organizaci
- Analýza spokojenosti stakeholderů procesu
- Odhalení slabých míst, identifikace příležitostí pro optimalizaci
- Prioritizace identifikovaných zjištění (s ohledem na dopad na příjmy a kvalitu)

## CO ZÍSKÁTE:

- Rychlá identifikace kritických míst v organizaci
- Objektivita - přímá zpětná vazba zainteresovaných osob/oddělení
- Možnost reskóringu a sledování trendu zlepšení/zhoršení procesu v čase

Back Office	Design technical solution	3,0	
	Zkrátit čas (SLA) na dodání technického řešení v rámci Sales Engineerů		
	Bid / Pricing+ Contracts	3,0	RU
	Efektivní a nezávislé fungování oddělení Pricingu (Centralizace)		
	Manage customer orders / Scoring/ Delivery	2,7	
	Zkrácení doby deskování procesu (např. u SIMchum delší než 7 měsíců)		
Implement Solution V2	3,0		
Zkrátit dobu na implementaci (60 dní) uvedenou ve smlouvě			
Provisioning V2 / V4	3,6		
Zrychlení fronty v Sebelu (automatizace kontroly a zřízení VRN, řešení chyb tarfů)			
Invoice process V2 / V4	2,8		
Care	Customer care	3,2	AC
	Efektivní přístup "Co instalerit done" (split, co slibě, callbacks) + penalty při nedodržení		
	Zvýšit plnění SLV pro Biz zákazníky (důležité zejména u Consumer)		
	Zrychlit/ Zjednodušit procesy u relenčního a migračního týmu (menší počet předávek, interakce s zákazníky)		
	Incident Management V2 / V4	3,0	
	Zkrátit dobu řešení servisních požadavků na CCTS (OLA)		
Prioritizace řešení incidentů na CCTS pro Biz segment			
Postupní optimalizace od CCTS o stavu řešení servisních požadavků (V4)			
Upsell / X-sell / Renewal / Retention / Winback	3,6		
Zákazník v ren evaluu jako kontaktován proaktivně a včas (contact strategy)			
Efektivní řešení (vstupu) pro Telefonní reporting - vlastnictví komu se vo B, jak často)			
Manage Termination / Churn	2,0		
Collection process V2 / V4	2,5		
Nastavit Collections procesy s ohledem na renewal zákazníka (V2, V4)			
Supporting processes	Training & Quality	3,5	AC
	Zvýšit relevanci školení pro Sales a Care (Training Academy)		
Změna obsahu školení pro Sales / Care (přiblížit procesy, produkty a soft skills)			
Reporting	4,2	AC	
Minimální čekací doba na reporty			
Logika reportů odpovídá potřebám EBU (např. napojení na segmenty, na kandidy)			
Parametry "Zasílání reportů" zohlednit ve výpočtu commissions			
Klíčové reporty EBU jsou dodávány v termínech a spolehlivě			
Minimální chybou nastavení reportů			

## METODY A POSTUP:

- Zmapování základních procesů v organizaci
- Organizace společného workshopu vlastníků procesů, jejich interních zákazníků a dodavatelů (stakeholderů)
- Bodové hodnocení (známkování) procesů jejich stakeholdery a přímá diskuse s vlastníky
- Vyhodnocení výsledků, prioritizace, identifikace projektů pro procesní optimalizaci, definice vlastníka projektu a cílů

## PŘÍPADOVÉ STUDIE:

- Procesní scoring byl využit u klienta v jedné z jeho divízi (prodeje firemním zákazníkům, Telco). Pravidelný skóring procesů probíhal vždy jednou za 6 měsíců a po každém skóringu bylo identifikováno a realizováno cca 5 procesně optimalizačních projektů. Doba implementace byla do 8 týdnů. Výsledkem optimalizačních projektů bylo zvýšení zákaznické spokojenosti, snížení chybovosti a času.

# PROCESY III FAST TRACK

- Metodika řízení procesně optimalizačních projektů
- Základem je doručení výsledků v krátkém období (max. 6-8 týdnů)
- Zapojení klíčových pracovníků společnosti v roli vlastníka projektu

## CO ZÍSKÁTE:

- Prokazatelné měřitelné výsledky
- Doručení výsledků projektu v krátkém období (6-8 týdnů)
- Nižší riziko nedodání výsledků v důsledku krátké doby trvání projektu
- Snazší přijetí změn v organizaci (pracovníci společnosti jsou přímo vlastníky projektu)
- Prostor k růstu zaměstnanců (přímá účast v projektu)

## METODY A POSTUP:

- **IDENTIFIKACE** příležitostí a výběr projektů - týmové workshopy s managementem a zaměstnanci, na kterých se identifikují klíčové procesy organizace a příležitosti ke zlepšení. Součástí je úvodní diagnostika a kvantifikace potenciálních finančních i nefinančních benefitů.
- **ŘÍZENÍ IMPLEMENTACE** a ZMĚN - tato fáze zahrnuje design (příp. redesign) nového procesu (příp. úpravu stávajícího), řízení změny (change deployment) a monitoring výstupů během pilotní fáze. Experti naší společnosti zde vystupují v roli koučů/mentorů, kteří s jednotlivými projektovými vlastníky konzultují průběh projektu a poskytují nezbytnou projektovou podporu. V závislosti na potřebách klienta můžeme projekty řídit sami a v praxi tak demonstrovat strukturovaný přístup a nástroje.

## PŘÍPADOVÉ STUDIE:

- Metoda Fast Track byla využita při optimalizaci nabídkového procesu na obchodním oddělení u klienta (Telco). Jednalo se o optimalizaci procesu přípravy nabídky komplexního řešení pro firmy. Výsledkem optimalizace bylo snížení celkového času přípravy nabídky z 23 dnů na 8 dnů, což umožnilo dřívější dodání produktu zákazníkovi a tím nárůst příjmů o 4 800 000 Kč za rok.

