

ЭКСПРЕСС-АУДИТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ

Проверьте, насколько управляемо работает ваша компания

В любой компании есть процессы: продажи, работа с клиентами, выполнение заказов, закупки, документооборот, работа сотрудников. Даже если вы никогда их не описывали и не называли процессами.

Проблема в том, что со временем в них накапливаются лишние действия, ручная работа, дублирование, зависимости от отдельных сотрудников и другие слабые места.

10 вопросов. Отвечайте «Да» или «Нет». «Да» = 1 балл, «Нет» = 0 баллов.

1. Понятно ли вам, какие основные процессы есть в вашей компании?

Да / Нет

Например: откуда приходит клиент и как он становится покупателем; как выполняется заказ; как компания закупает необходимые ресурсы; как выставляются счета и получается оплата.

2. Для каждого важного процесса понятен конечный результат?

Да / Нет

Не просто отдельное выполненное действие, а понятно, какой результат должен получить бизнес в конце всего процесса.

3. Понятно ли, кто отвечает за результат каждого ключевого процесса?

Да / Нет

Не за отдельную операцию, а именно за результат процесса целиком.

4. Может ли другой сотрудник выполнить важный процесс без постоянных вопросов к его главному исполнителю?

Да / Нет

Если только один человек знает, как всё делать, где находятся нужные файлы и кому нужно написать в нестандартной ситуации, процесс слишком сильно зависит от конкретного сотрудника.

5. Нет ли в основных процессах лишней ручной работы и дублирования?

Да / Нет

Например, сотрудники несколько раз переносят одни и те же данные, ведут параллельные таблицы или вручную контролируют то, что можно было бы автоматизировать.

6. Понятно ли, где и как передаётся информация между сотрудниками и подразделениями?

Да / Нет

Можно ли без труда определить, кто, что, когда и кому должен передать?

7. Понятно ли, что делать, если в процессе что-то пошло не так?

Да / Нет

Например, клиент изменил требования, поставщик сорвал срок, сотрудник заболел, обнаружилась ошибка или информационная система перестала работать.

8. Контролируете ли вы основные показатели и проблемные места процессов?

Да / Нет

Знаете ли вы, сколько времени занимает обработка заявки, где чаще всего возникают ошибки, на каком этапе теряются клиенты или из-за чего задерживается выполнение заказа?

9. Можете ли вы изменить важный процесс без серьёзного сбоя в работе компании?

Да / Нет

Если завтра потребуется изменить порядок работы, внедрить новую систему, добавить новый продукт или изменить требования к процессу, понятно ли, что именно нужно поменять и кого это затронет?

10. Регулярно ли вы пересматриваете процессы и ищете, что в них можно улучшить?

Да / Нет

Не только тогда, когда что-то сломалось, а заранее: убираете лишние действия, сокращаете ручную работу, устраняете повторяющиеся ошибки и адаптируете процессы к росту компании.

РЕЗУЛЬТАТ

Сложите количество ответов «Да». Максимальный результат — 10 баллов.

9-10 «Да» — хорошая основа

Основные процессы компании, скорее всего, достаточно хорошо управляются. Но отдельные «Нет» стоит рассмотреть внимательнее — именно там могут находиться конкретные точки потерь или риски.

7-8 «Да» — есть что улучшать

Компания работает, но в процессах уже есть заметные уязвимости. Часть работы может зависеть от отдельных сотрудников, руководитель — вмешиваться в операционные вопросы, а некоторые процессы — содержать лишние действия.

5-6 «Да» — процессы требуют серьёзного внимания

В компании, вероятно, накопилось много неформальных правил, ручной работы и зависимостей от отдельных людей. Рост компании или изменение условий работы могут быстро превратить эти слабые места в проблемы.

0-4 «Да» — пора проводить полноценный аудит

Большинство базовых признаков управляемых процессов отсутствует. Компания, скорее всего, во многом держится на опыте отдельных сотрудников, ручном управлении и привычном порядке работы. Здесь стоит не просто исправлять отдельные проблемы, а системно разбираться с процессами.

Посмотрите не только на сумму

Количество «Да» показывает общую ситуацию. Но ещё важнее посмотреть, где именно появились «Нет». Каждый такой ответ — потенциальная точка для дальнейшего анализа.

Вопрос 4 — зависимость от конкретных сотрудников.

Вопрос 5 — лишняя ручная работа и возможности для автоматизации.

Вопрос 6 — потери информации при передаче между сотрудниками.

Вопрос 7 — готовность к нестандартным ситуациям.

Вопрос 8 — способность вовремя замечать проблемы.

Вопрос 9 — готовность компании к изменениям.

Вопрос 10 — регулярность улучшения процессов.

Что делать дальше

Не нужно пытаться исправить всё сразу. Выберите один процесс, связанный с самым проблемным ответом, и разберите его подробнее: откуда он начинается, какие действия в нём выполняются, кто участвует, где передаётся информация, где возникают задержки и какой результат должен быть получен.

Если отрицательных ответов получилось больше 80% (9-10 «Нет»), это уже не отдельные недостатки. Это сигнал о том, что процессами компании практически не управляют системно. В этом случае имеет смысл провести полноценный аудит бизнес-процессов и определить, что

именно мешает компании работать эффективнее и устойчивее.

Главное: не существует компании, в которой все процессы идеальны. Но если предприниматель понимает, какие процессы есть в компании, как они работают и где находятся слабые места, он уже может ими управлять.

BURBON.RU · Лаборатория инженерного маркетинга