

ВРМ

на производственном предприятии.

Опыт использования ВРМС Bizagi

Сергей Пестов

Директор по развитию ГК МББ

г.Киров, 11 апреля 2017 г.

О Компании



- ▶ Группа компаний «Мебель братьев Баженовых» работает на мебельном рынке с 1997 года.
- ▶ Производственные площади более 7500 кв.м.
- ▶ Около 300 сотрудников.
- ▶ Постоянно поставляем мебель в 78 городов России.
- ▶ Собственная розничная сеть.
- ▶ Дилерская сеть в дальних регионах России.



Наша продукция

- ▶ В год выпускаем более 10 000 диванов.
- ▶ Модельный ряд включает более 100 моделей: от достаточно экономичной до эксклюзивной — и постоянно пополняется.
- ▶ Ассортимент состоит из 500 типов изделий в 4 800 вариантах исполнения.
- ▶ Производство позаказное, продукты повторяются редко.



Эволюция процессов в Компании

Процессов не видно. Есть очень опытные работники и только им известны функции.

Детально описаны должностные инструкции на все профессии.

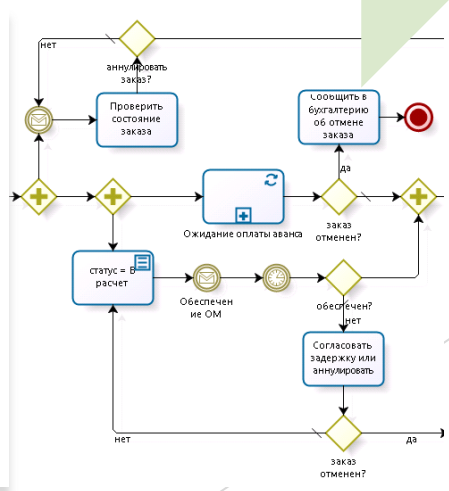
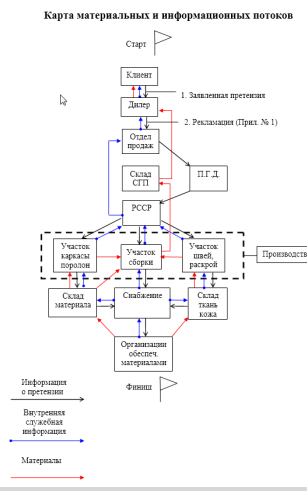
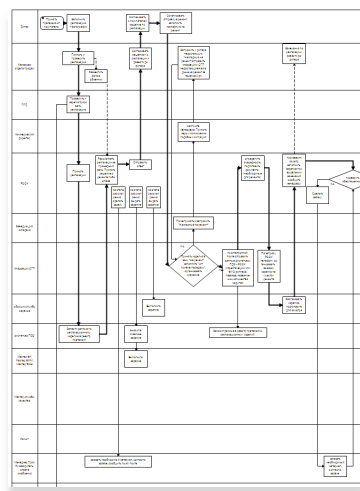
Разработаны регламенты. Описан поток работ. Исполнители понимают свою роль в процессе.

Автоматизированы ключевые бизнес-процессы. Назначены владельцы процессов.

Непрерывное совершенствование автоматизированных процессов. На основе отчётов и отклонений.

Разграничение ответственности между сотрудниками компании и клиентами при работе с рекламациями

- 1) Клиент несет ответственность за подробное описание несоответствий в приобретенном наборе мягкой мебели.
 - а) Дилер несет ответственность за:
 - а1) правильность составления рекламации (Прил. № 1), в которой указаны следующие данные:
 - номер изделия;
 - модель;
 - комплектация;
 - обшивочный материал;
 - дата изготовления;
 - дата поставки клиенту;
 - способ доставки;
 - качество доставки;
 - наименование фирмы дилера;
 - контактный телефон;
 - описание дефекта (в случае необходимости предоставить качественное фото) и требования покупателя.
 - а2) Документальное сопровождение возвращенного товара.
 - а3) Упаковку, обеспечивающую безопасность транспортировки к месту ремонта.
 - б) Выбор перевозчика к месту ремонта.
 - в) Менеджер отдела продаж несет ответственность за доставку и правильность заполнения дилерской рекламации.
- 2) Помощник генерального директора несет ответственность за своевременную регистрацию рекламации и передачу зарегистрированных рекламаций руководителю службы сервиса и развития.
- 3) Руководитель службы сервиса несет ответственность за:
 - ведение реестра рекламаций (Прил. №2);
 - соблюдение сроков выполнения работ;
 - своевременную подачу информации о сроках удовлетворения рекламации;
 - качество ремонта мебели;
 - полноту и достоверность информации в акте осмотра и акте выполненных работ;
 - соблюдение удовлетворения рекламации, согласно настоящего регламента взыски участникам процесса.
- 4) Мастера подразделений, участвующих в ремонте мебели несут ответственность за:
 - соблюдение сроков ремонта мебели, принятой сервисной службой по претензии покупателя;
 - своевременную передачу информации;
 - качество ремонта мебели поступившей от потребителей.



Хронология внедрения BPMS Bizagi

Год	Этап
2014	Узнали о BPMS. Изучили альтернативы выбрали Bizagi.
2015	Автоматизировали Рекламационную работу.
2016	Автоматизировали сквозной процесс «Заказ покупателя» для дилерской сети
2017	Автоматизируется процесс «Заказ покупателя» для розничной сети.
2018	Возьмёмся за поставщиков.

Дальнейшие планы

- ▶ Охватить более 200 розничных точек продаж
- ▶ Интегрироваться с дилерами и поставщиками.
- ▶ Сделать новый сайт Компании с возможностью интеграции с BPMS.
- ▶ Организовать кратчайший канал поставок потребитель - фабрика, минуя этапы оптовых и розничных продаж. Снизить себестоимость исполнения заказа на 30%.
- ▶ Автоматизировать мониторинг исполнительской дисциплины на всех этапах бизнес-процесса.

Идеи о ВРМС для производства

- ▶ Производственники мыслят Технологическими процессами.

Модернизация



Индустриализация 4.0

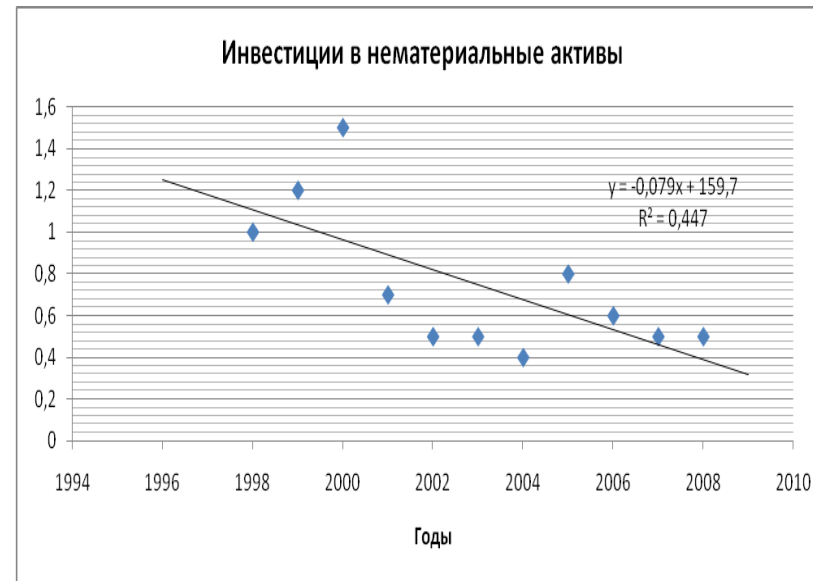
- ▶ Дефицит инвестиций

Инвестиции в нематериальные активы

США



Россия



- ▶ Тренды очевидны, и они объясняют нашу технологическую отсталость от высокоразвитых стран. И на мой взгляд ситуация требует решительных изменений.

Как внедрить ВРMS на производства



- ▶ Нужен хороший маркетинг для ВРMS
- ▶ Успешные внедрения в отрасли
- ▶ Доказать возврат инвестиций
- ▶ Вендор - главный инвестор, а Потребитель - соинвестор.

