

ISO 9001-2015

и требования к критериям бизнес-процессов

ISO 9001:2015, пункт 4.4 (с):

**...определить критерии (индикаторы деятельности),
необходимые для функционирования и управления
процессов...**

Что такое критерии процессов?



Производство стаканов



Сколько требуется критериев?

**Для процесса производства стаканов - 20,
30... 100 критериев!?**

**Сколько критериев для «обычных»
процессов как:**

Маркетинг?

Продажи?

Снабжение?

HR?

Логистика?...

Какие критерии обычно выставляет руководство к продажам, маркетингу, снабжению?

- Увеличить объем реализации на +10% в год;
- Много новых клиентов;
- Больше продаж;
- Больше экономии;
- ... и т.д.

Вопрос:

- Знают ли сотрудники что и как надо делать чтобы выполнить задачи руководства?
- Как «заставить» сотрудников работать быстрее, лучше, эффективней?

ISO 9001:2015

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

Организация должна определить процессы ...
..... а также:

с) **критерии** и методы, включая соответствующие **индикаторы** (измерители) деятельности, необходимые для обеспечения **результативного** функционирования этих процессов и **управления** ими;

Критерии

- 1) Критерии для управления процессом
(Input KPI)
- 2) Критерии для результата процесса
(Output KPI)
- 3) Критерии эффективности процесса
(KPI)

Критерии процессов маркетинга и сбыта услуг обучения через интернет:

Критерии управления (input):

- Обновление web сайта – не менее 30 обновлений/месяц;
- Ведение интернет-форума – не менее, чем 200 ответов в месяц;
- Проведение акций в социальных сетях –
1 раз в месяц с бюджетом 50\$

Критерии результативности (output):

- Посещение сайта – не менее 200 в день;
- Доля слушателей, заключивших договора через интернет –
не менее 10% от общего числа слушателей

Критерии эффективности (KPI):

- Сумма дохода по договорам, заключенным через интернет –
не менее 100 000\$ в год

Критерии процессов маркетинга и сбыта услуг обучения ~~через интернет:~~

Размещение рекламы в газетах – не менее, чем в 2-х газетах в месяц;

Размещение обновленной наружной рекламы 1р в месяц – бюджет 500\$;

Осуществление рассылки по базе 1 раз в квартал на 10.000 e-mail

Посещение выставок – 3 в месяц

Пополнение списка потенциальных клиентов – не менее 10 в месяц;

Рассылка ком. предложений по базе потенциальных клиентов – не менее 50 писем в месяц;

Обзвоны потенциальных клиентов – не менее 50 в месяц;

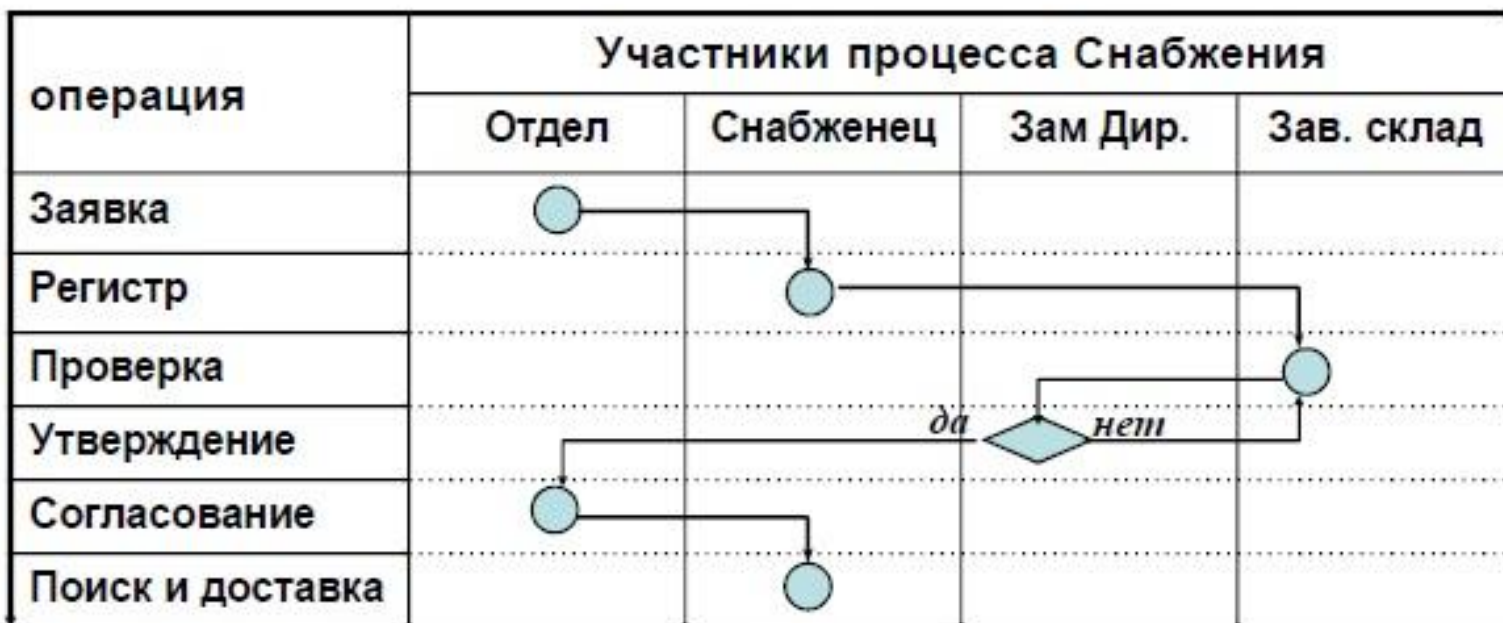
Посещение корпоративных клиентов – не менее 5 в месяц;

и пр. **Доход - не менее 500 000\$ в год !**

Необходимо построить пошаговые критерии, которые приведут к желаемому результату руководства:

- 1. Количество размещенных PR статей – 10/мес;**
- 2. Обновление сайта компании – не менее 20/мес;**
- 3. Ведение интернет форума – не менее 20 тем/мес;**
- 4. Рост посещаемости сайта – не менее 10%/мес;**
- 5. Увеличение «друзей страницы в FB» – 15% ;**
- 6. Сокращение времени ожидания во время звонка в CALL центр – до 30 сек;**
- 7. Опрос клиентов конкурентов – не менее 1000 чел/мес;**
- 8. Кол-во разработанных новых предложений – 3/мес;**
- 9. Удовлетворенность клиентов - не менее 90%;**
- 10. Сокращение оттока клиентов – на 10%/мес .**

Какие критерии к процессу снабжения?



Время выполнения заявки – до 20 дней для местной продукции

Кол-во продукции, не прошедшей входной контроль – не более 2 %

Срок рассмотрения заявки зам. директором – до 3 дней

Преимущества мониторинга процесса:

- Нацеливание всех служб и подразделений на достижение общих целей;
- Четкое ориентирование организации на удовлетворение потребителей;
- Возможность измерить работу процессов числовыми характеристиками;
- Возможность мотивирования сотрудников;
- Возможность постоянного совершенствования на основе измеримости процесса;
- Прозрачность работы всех подразделений;
- Простота управления организацией;
- Объединение людей и усиление коллективной (командной) работы.
- **Мотивация на бег...**