

# *Введение в бенчмаркинг*



**Проект развития частного сектора**

- Понятие «бенчмаркинг»
- История создания метода
- Международные исследования
- Процедура бенчмаркинга
- Опросник
- Роль консультанта
- Компьютерная модель и ввод данных
- Результаты и их интерпретация
- Передача информации в базу данных
- Предоставление отчета клиенту
- Выводы



## Что такое Бенчмаркинг?

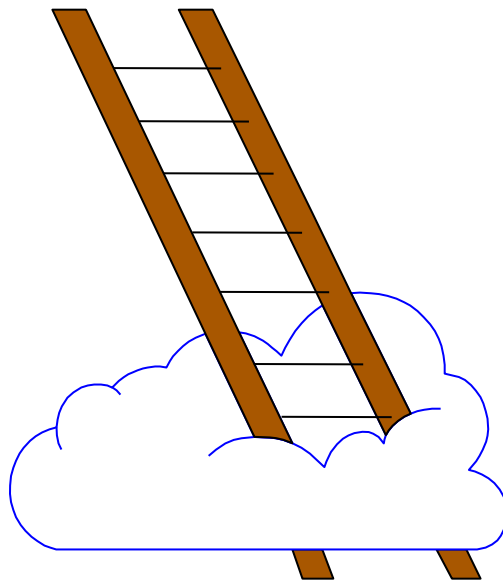
**«Постоянный процесс тестирования и улучшения товаров, услуг, методов работы в сравнении с самыми сильными конкурентами или признанными лидерами в индустрии для повышения конкурентоспособности компании.»**

**David T. Kearns**



# Понятие «бенчмаркинг»

«мировой класс»



Откуда мы начинаем ?



## Понятие «бенчмаркинг»

*Если Вы не знаете куда идете, то любая дорога приведет Вас туда....*

*Если Вы не знаете откуда Вы начали свой путь, то даже карта не поможет Вам...*



## Усиление конкуренции на международных рынках

- Требование постоянного улучшения продуктивности, качества, надежности, чтобы снизить затраты и удовлетворить клиентов
- Сравнения со своими лучшими результатами в прошлом уже недостаточно



# История метода

Начиная с 1900 года - бенчмаркинг продукции

После 2 мировой войны – бенчмаркинг процессов (Япония, мировой тур)

Конец 60х – IBM внутренний бенчмаркинг

Конец 70х - Херох - внешний бенчмаркинг не только процессов, продукции, но и услуг

Конец 80х – Motorola получает Malcolm Baldrige Award за свои усилия по улучшению качества

Сегодня бенчмаркинг используется: 3M, Hewlett-Packard, John Deer, Boeing, Du Pont, Caterpillar, Procter & Gamble, Kodak etc.



# История метода

**Лучшие практики на производстве**

**IBM Consulting and  
London Business  
School  
1993**

**Международное исследование лучших  
практик по предоставлению услуг**

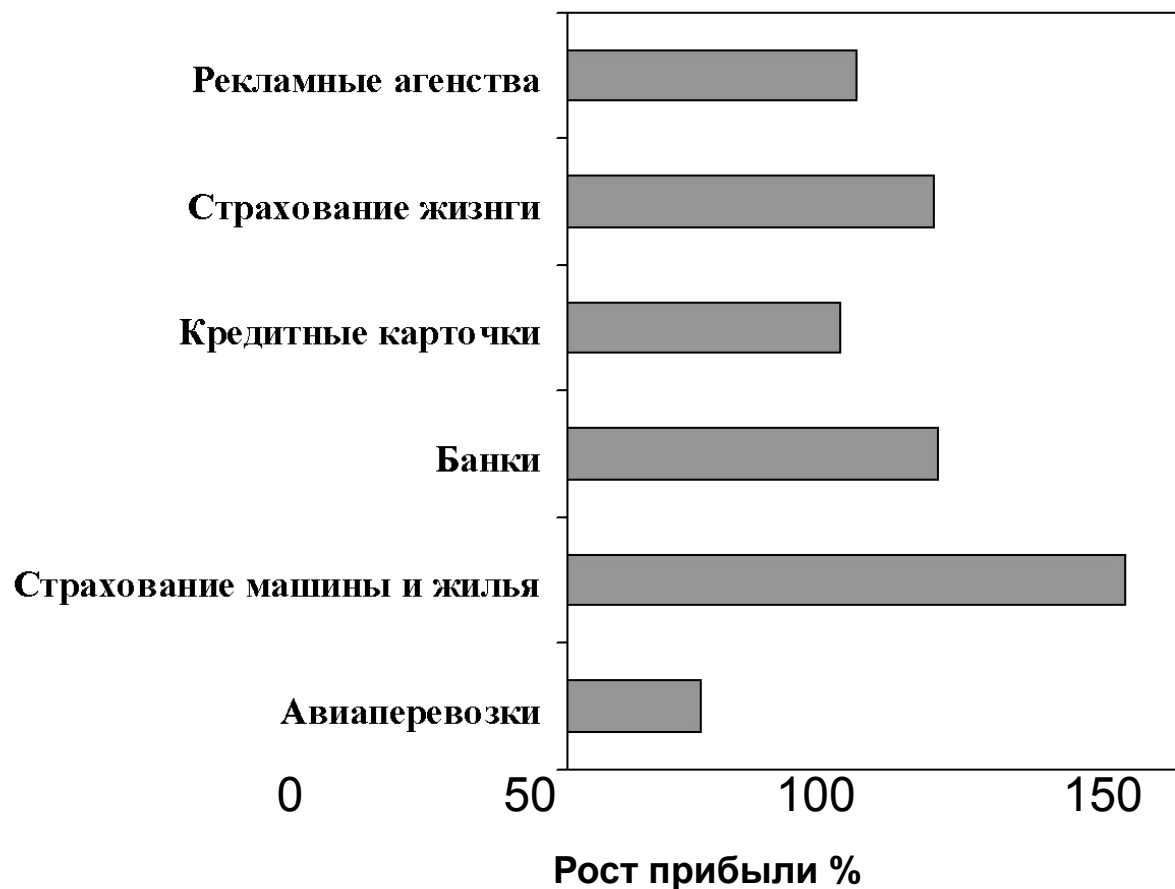
**London Business School,  
University of North Carolina and  
University of Southern California  
1997**

## Micro Business Review



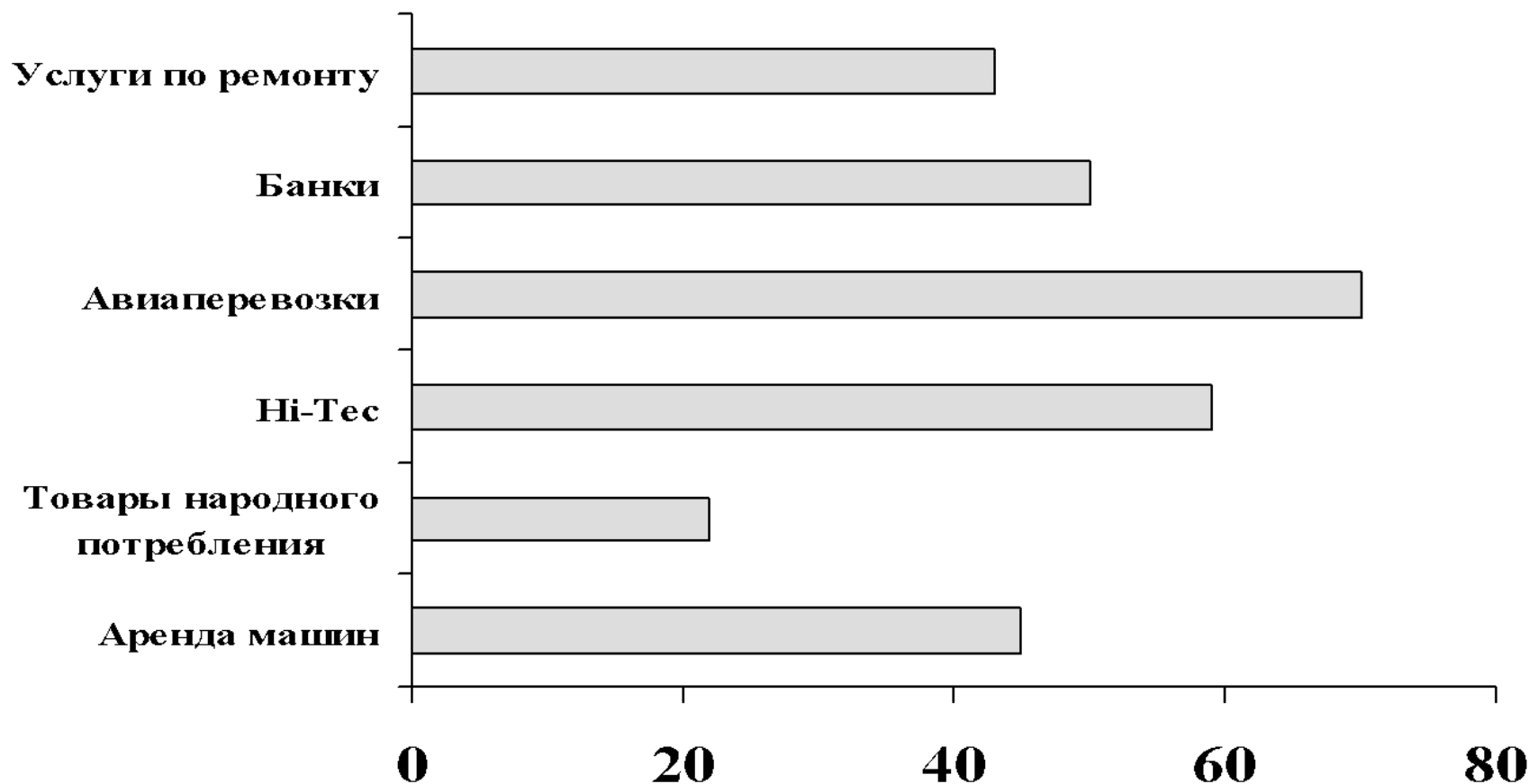


## Рост прибыли в связи с увеличением кол-ва постоянных клиентов на 5%

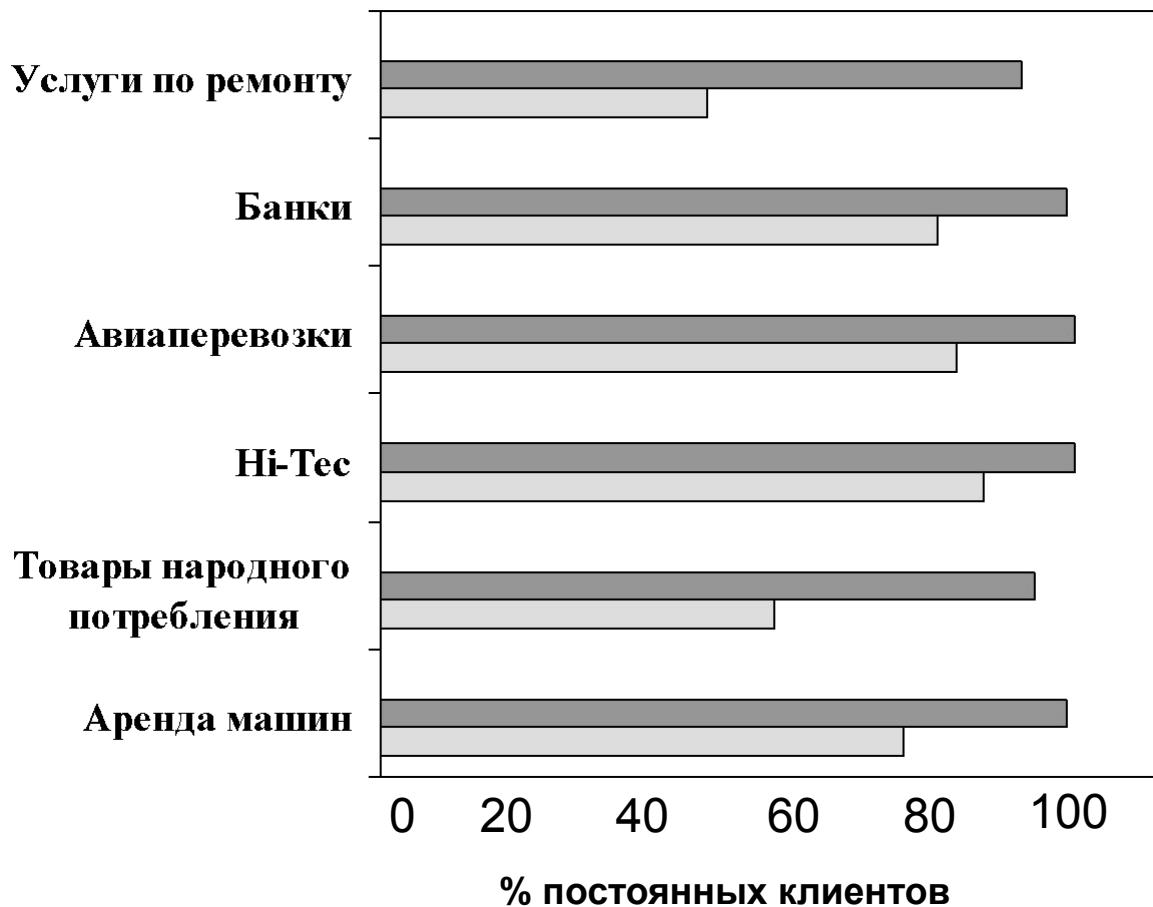


# Международные исследования

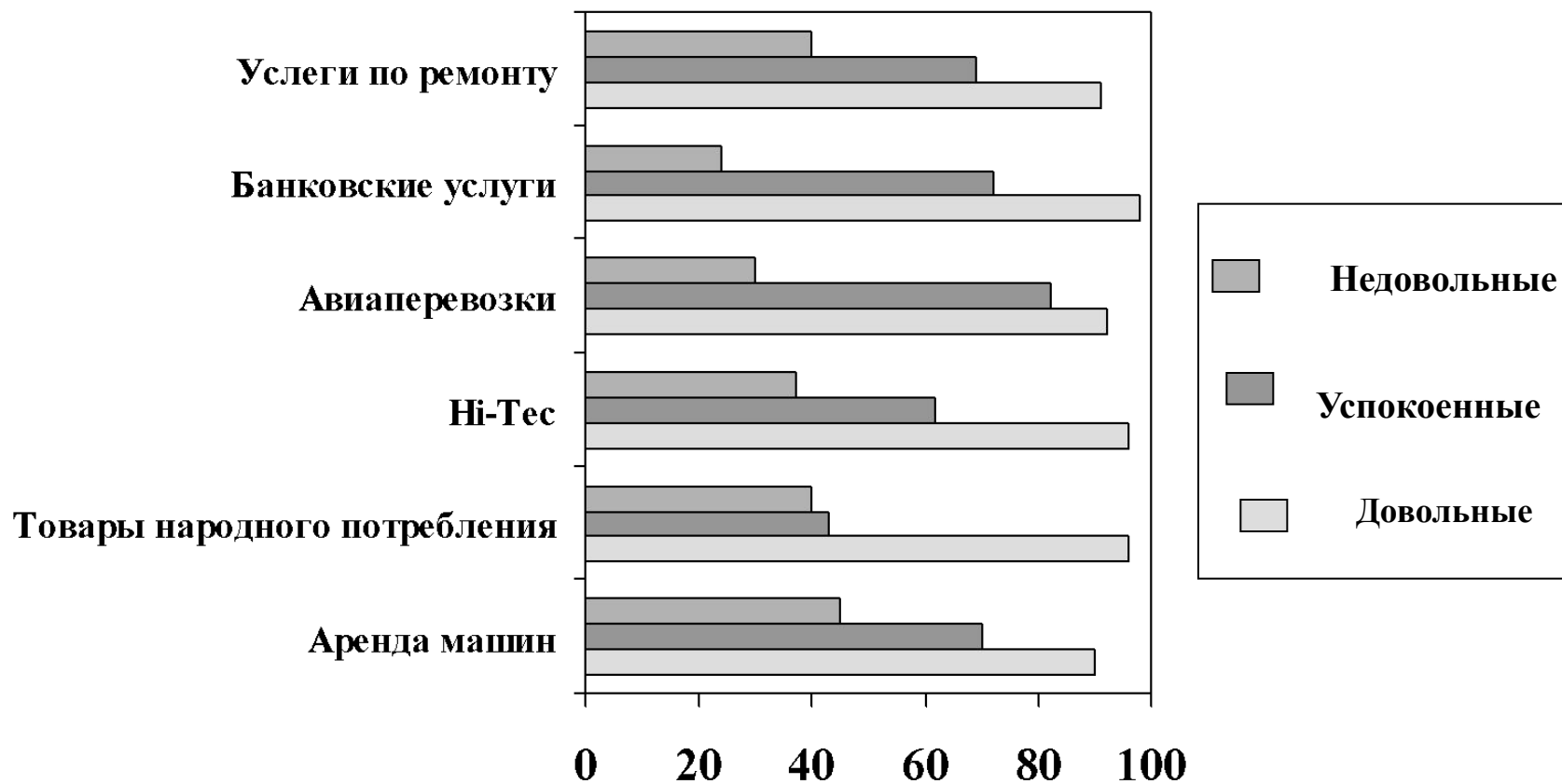
*Количество клиентов, у которых возникли проблемы с товарами или услугами*



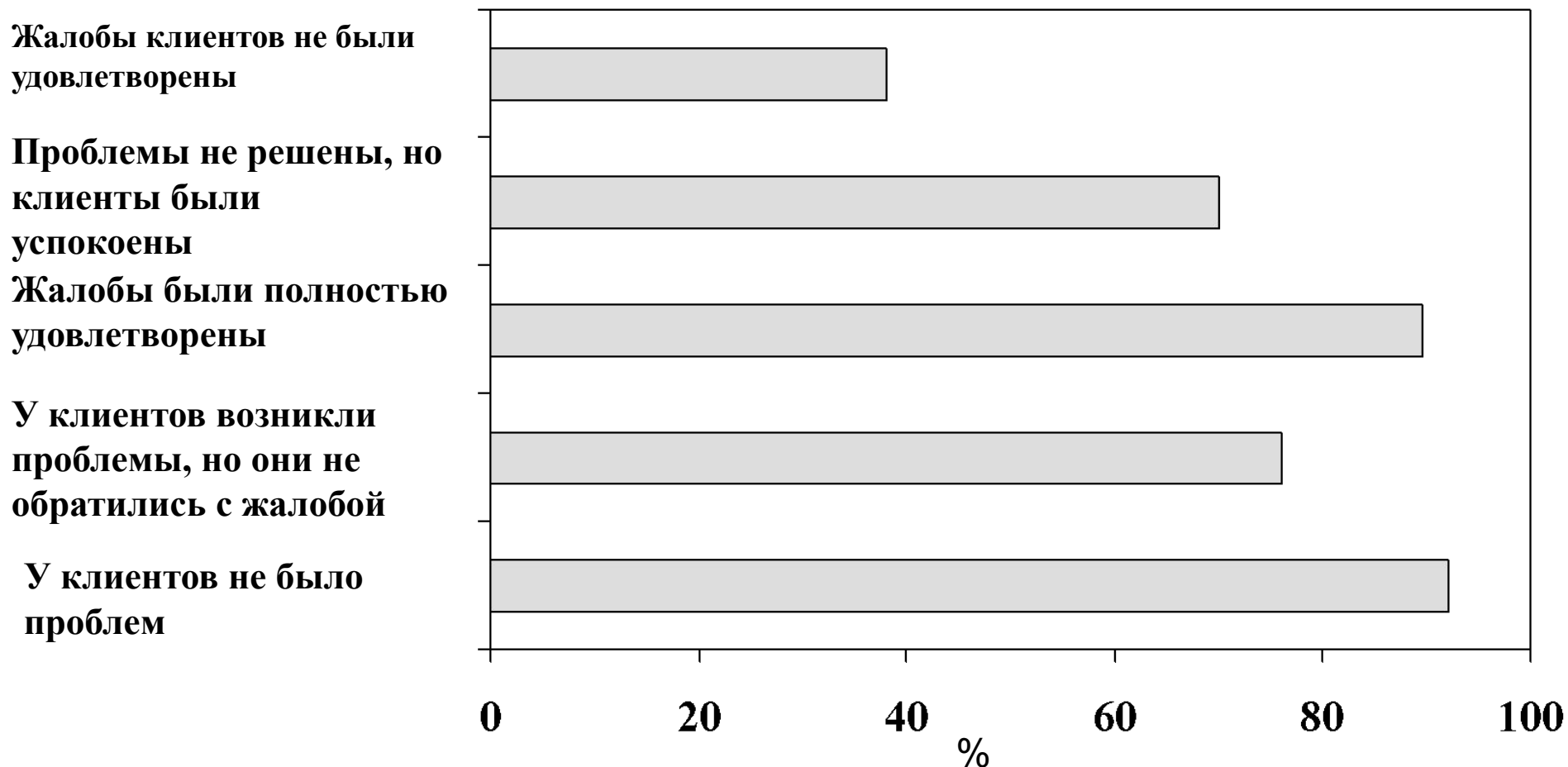
## Влияние возникновения проблем на кол-во постоянных клиентов



# Влияние действий компании по решению возникших у клиентов проблем на кол-во постоянных клиентов

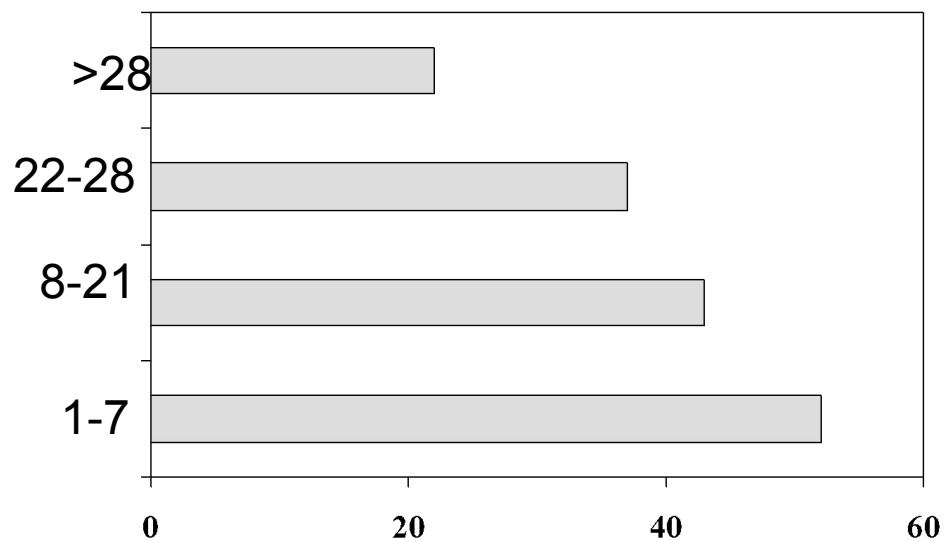


## Намерение сделать повторную покупку



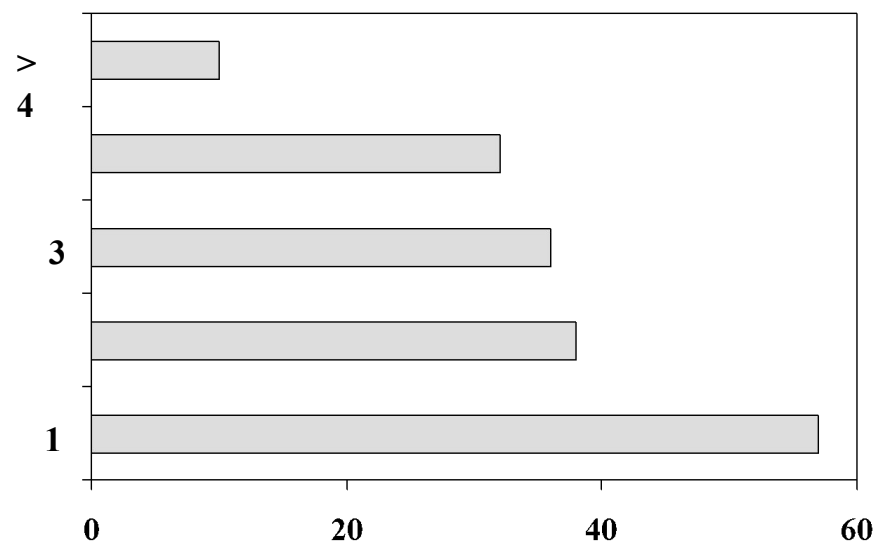
# Влияние фактора времени и кол-ва раз необходимых обратиться к компании для удовлетворения жалобы

**Время реакции компании  
(в днях)**



% Полностью удовлетворенных клиентов

**Кол-во необходимых контактов**



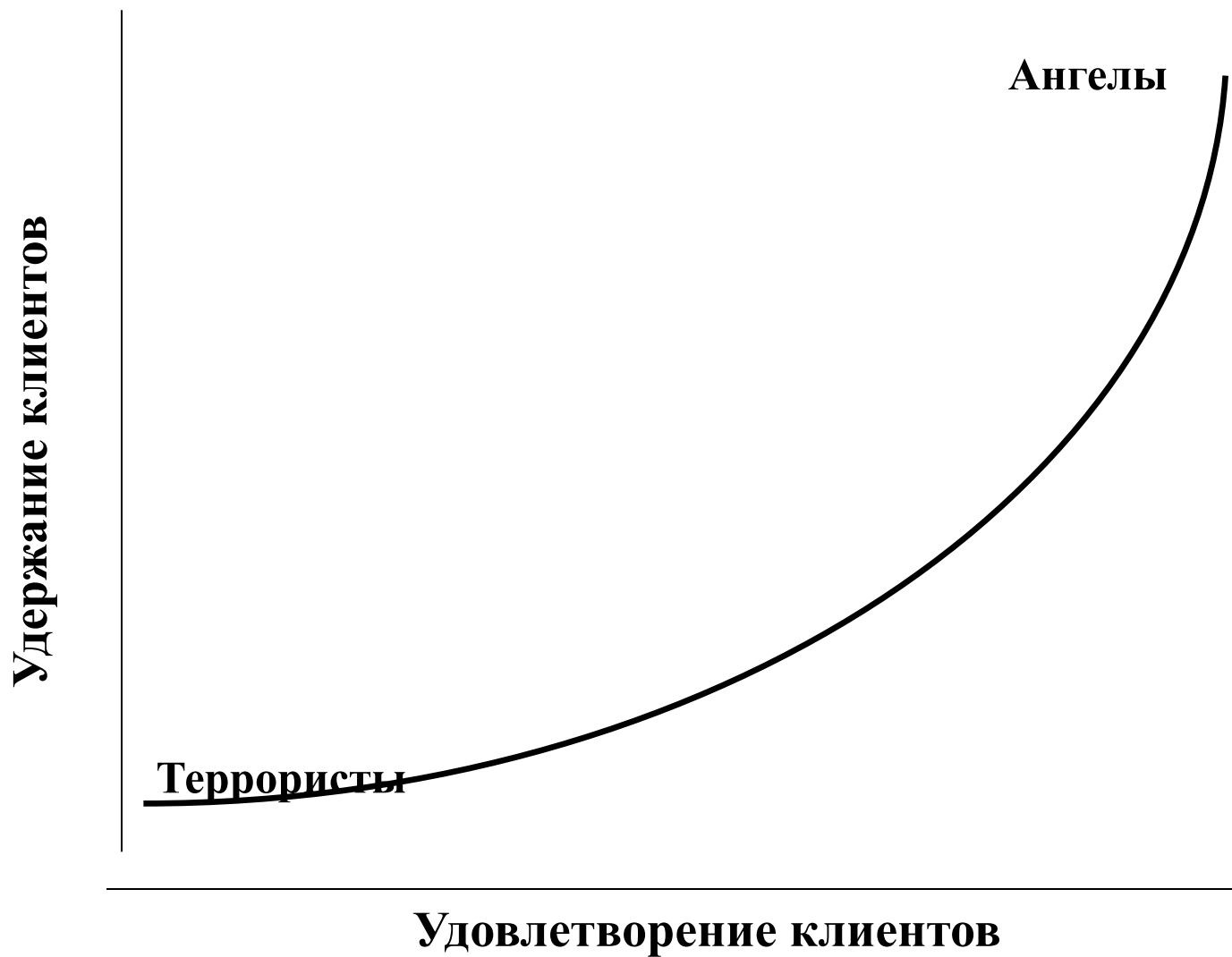
% Полностью удовлетворенных клиентов



## Международные исследования

- жалобы не были удовлетворены - 5
- жалобы не были удовлетворены, но клиенты были успокоены - 4
- проблемы были, но с жалобами не обращались - 2
- жалобы были удовлетворены - 2







## Показатели качества услуг

<b>Надежность</b>	<b>Фирма оказывает качественные услуги с первого раза</b>
<b>Реактивность</b>	<b>Готовность сотрудников обслужить клиента</b>
<b>Компетентность</b>	<b>Наличие необходимых знаний и навыков, для оказания услуг.</b>
<b>Доступность</b>	<b>Возможность быстрого контакта</b>
<b>Обходительность</b>	<b>Вежливость персонала, уважение к клиенту</b>



# Международные исследования

## Общение

Предложение клиенту необходимой информации,  
выслушивание и понимание клиента

## Доверие

Честность и открытость перед клиентом

## Знание клиента

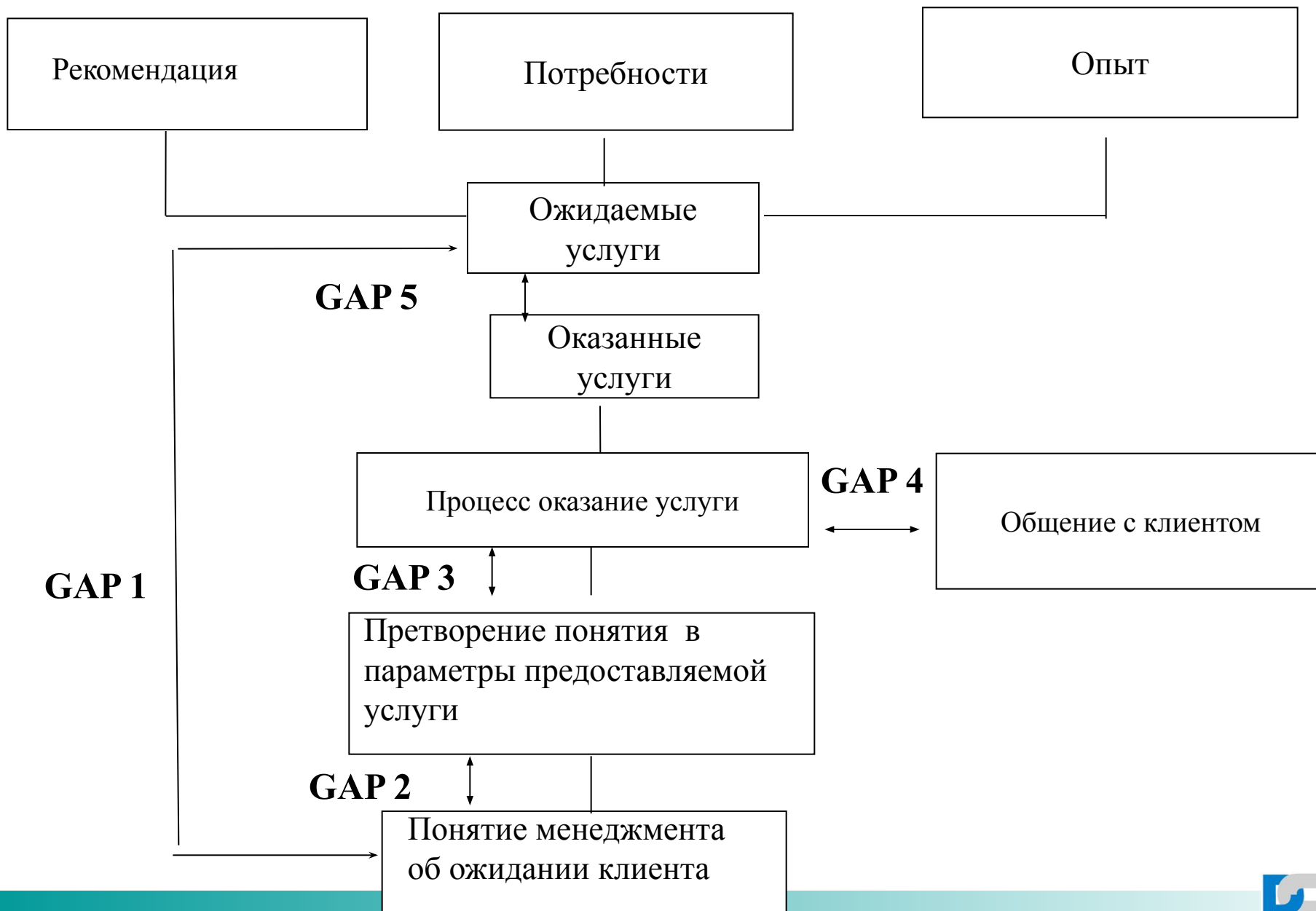
Понимание потребностей клиента

## Очевидность

Очевидность (наглядность услуг)

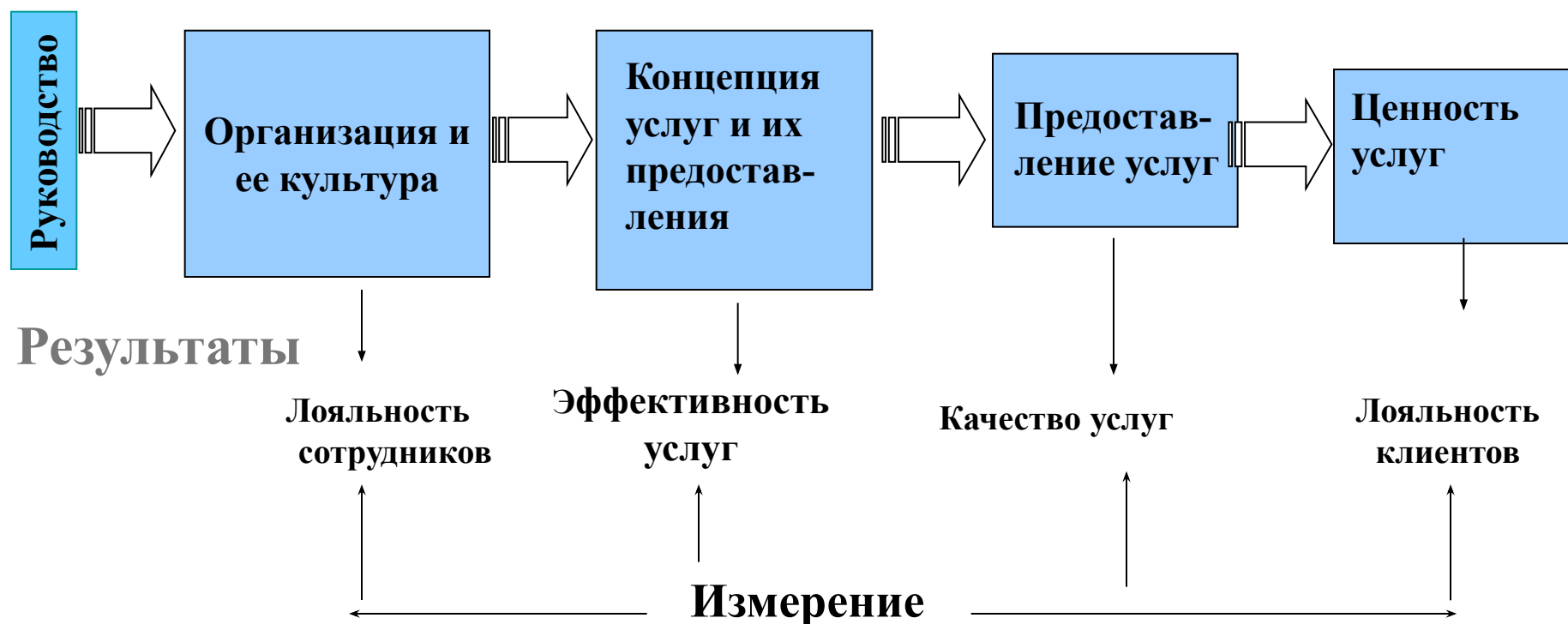


# Международные исследования



## Сервисная модель

### Движущие факторы



MICRO BUSINESS REVIEW



Questionnaire  
and notes

UNIVERSITY of  
NORTHUMBRIA at NEWCASTLE



Comparison International Ltd  
THE BENCHMARKING CONSULTANCY



Введение в бенчмаркинг



- **Диагностический инструмент для средних по величине компаний, работающих как в секторе производства товаров, так и в секторе предоставления услуг**
  
- **Это процесс оценки, которая дает себе сама компания при содействии консультанта:**
  - А) строго конфиденциальный**
  - Б) в котором нет правильных и неправильных ответов**
  
- **Инструмент, который заслужил признание в мире**



# Процедура бенчмаркинга

Опросник

+



Компьютерная  
модель  
+  
База данных



# Процедура бенчмаркинга



09.30

**Встреча с  
руководи-  
телем**



09.30- 10.00

**Знакомство  
с  
компанией**



10.00 - 11.30

**Сессия  
бенчмаркинга**



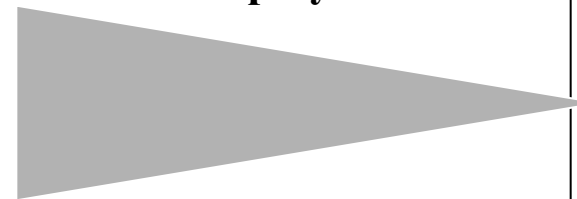
11.30-12.00

**Анализ  
результатов**



12.00 -12.30

**Презентация  
результатов**



**Отчет о полученных результатах с комментариями должен быть предоставлен не позднее, чем через 10 дней после проведения бенчмаркинга**



## Сессия

---

- Заверить клиента в конфиденциальности информации
- Это не аудит - здесь нет правильных и неправильных ответов
- Ведение сессии должно быть не конфронтационное - компания оценивает сама себя
- Баллы могут быть оспорены консультантом
- Задавайте вопросы, в тех случаях, когда оценка компании явно неадекватная
- Бенчмаркинг - это диагностика ситуации на сегодняшний момент
- Много важной информации можно почерпнуть вовремя сессии. Ведите записи.
- Консенсус - это не средний бал



## Для успешного проведения процедуры необходимо:

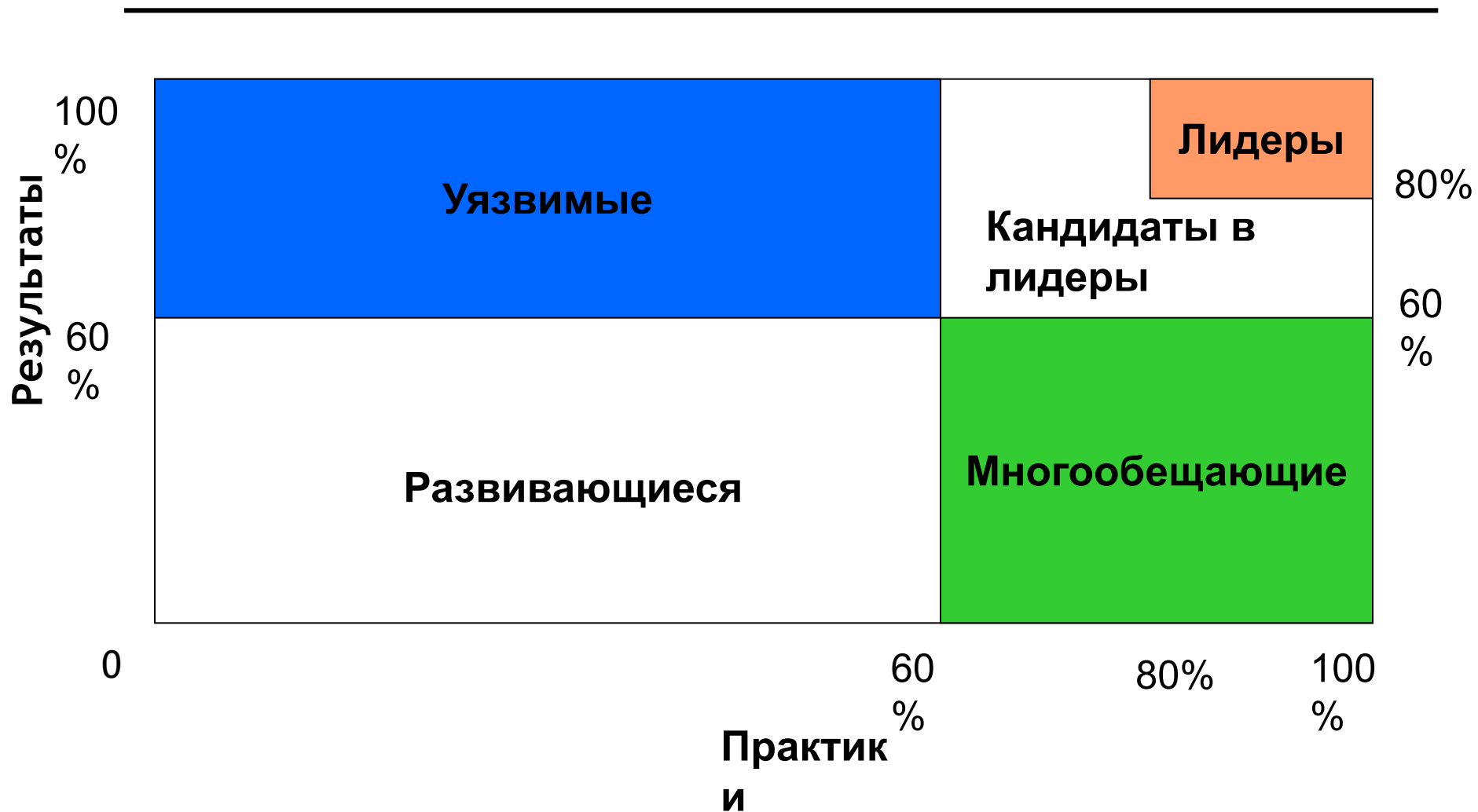
---

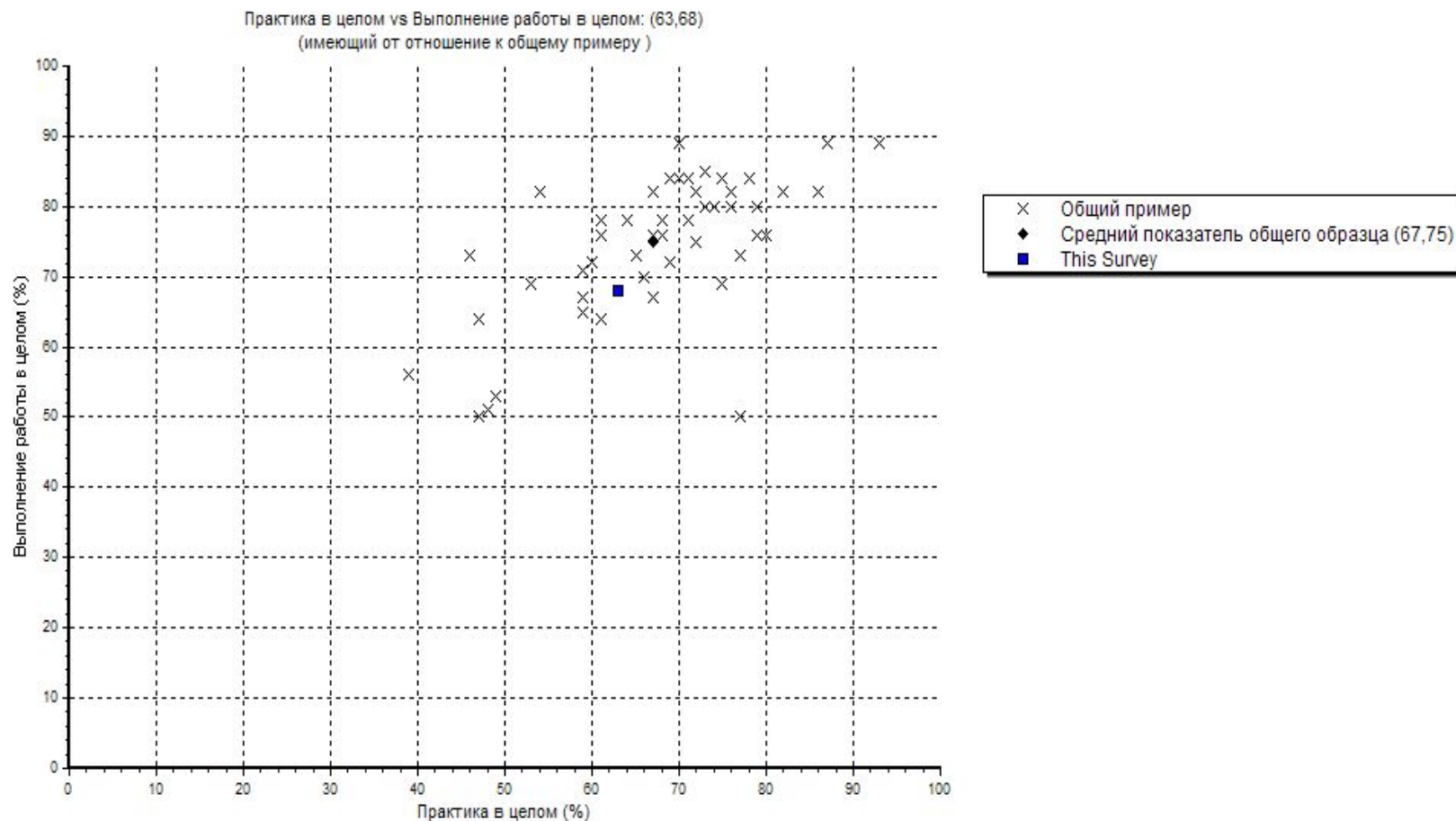
- Четкое представление целей и задач процедуры
- Заверить клиента в конфиденциальности информации
- Это не аудит – здесь нет правильных и неправильных ответов
- Поощрение начальством открытости высказываний подчиненных
- Выбор группы участников
- Ведение сессии должно быть не конфронтационное – компания
- Оценивает сама себя
- Балы могут быть оспорены консультантом
- Задавайте вопросы, в тех случаях, когда оценка компании явно неадекватная
- Бенчмаркинг – это диагностика ситуации на сегодняшний момент
- Много важной информации можно почерпнуть вовремя сессии.
- Ведите записи.
- Консенсус – это не средний бал



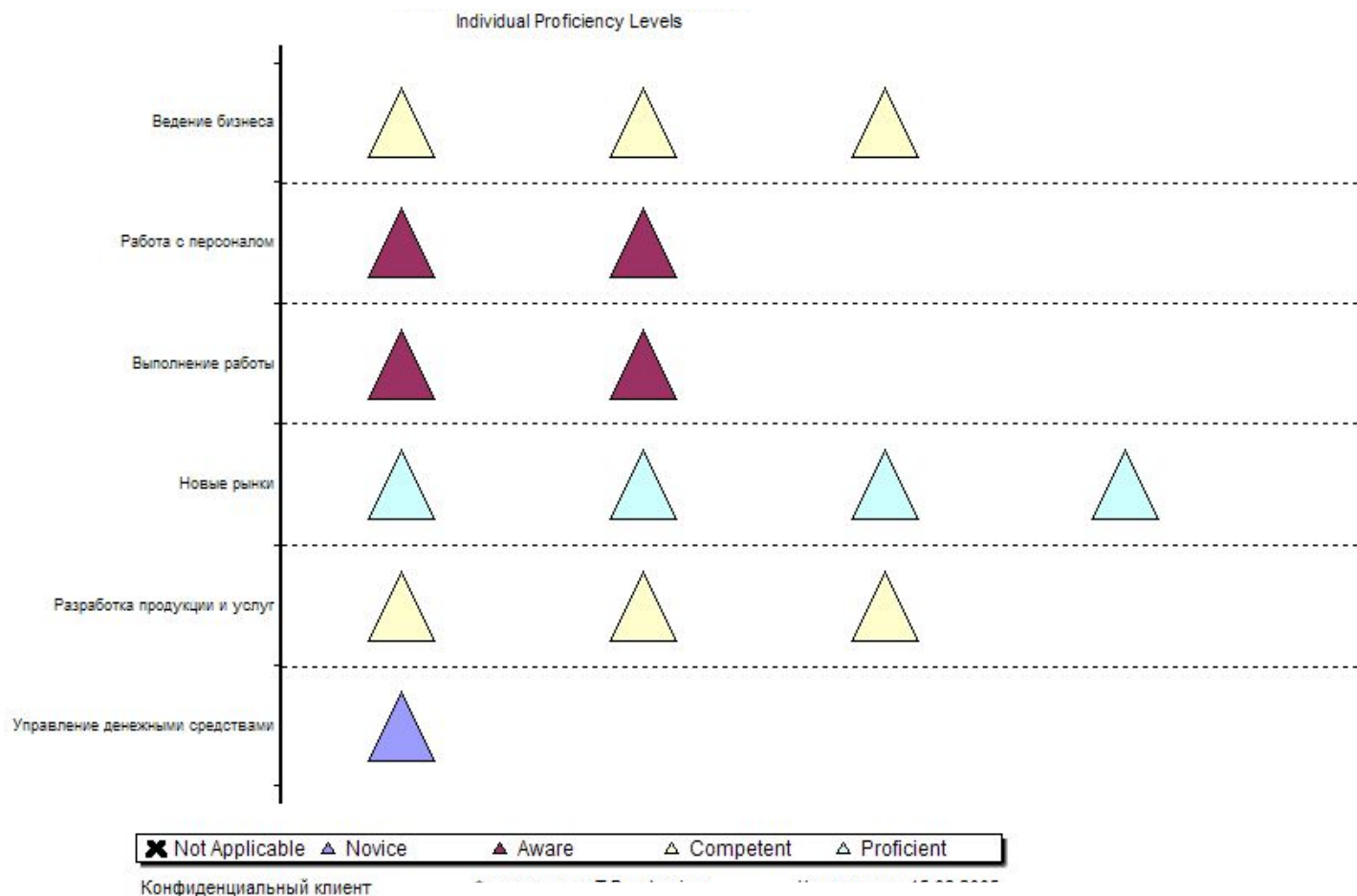


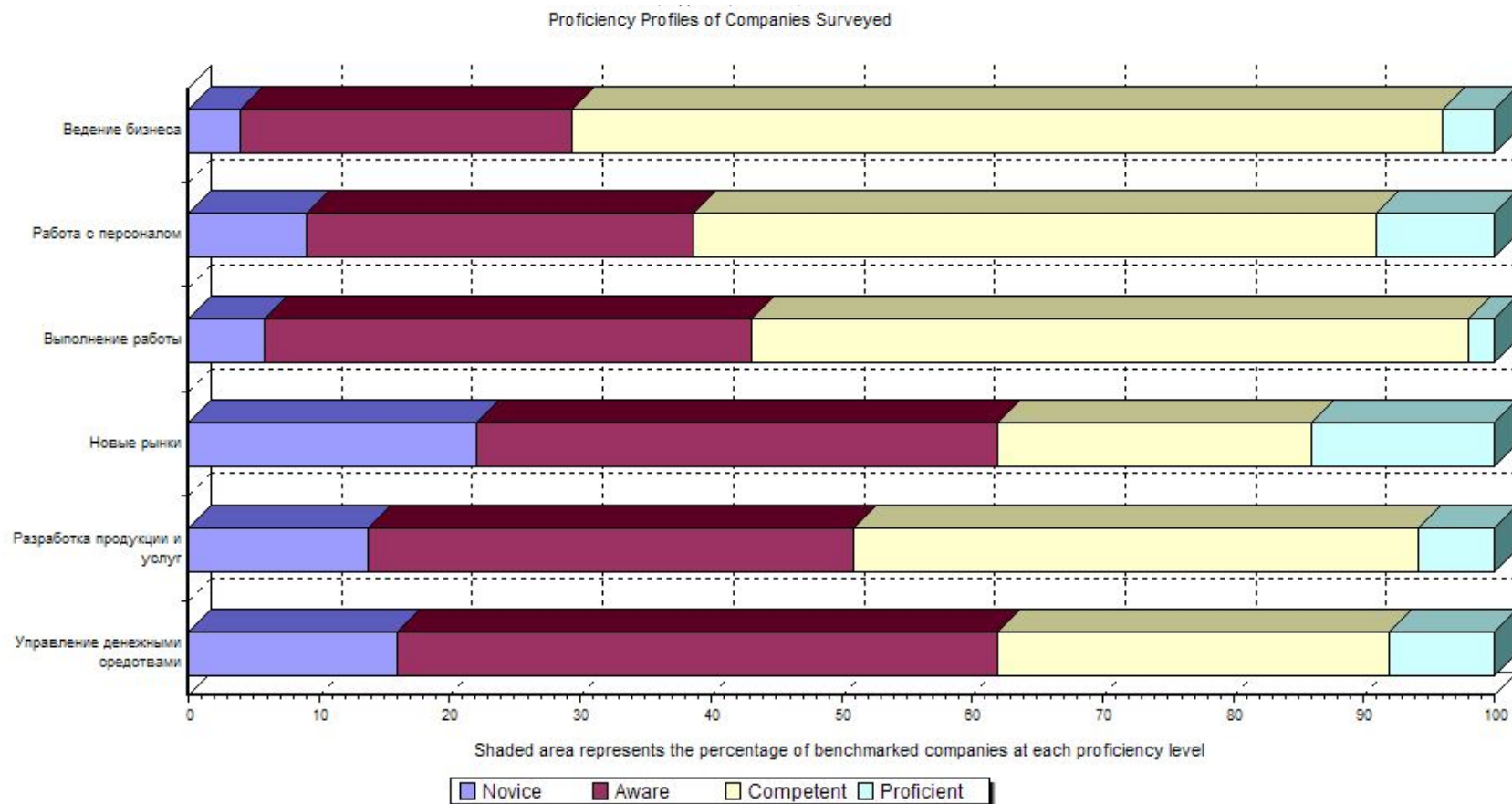
# Применяемые практики относительно получаемых результатов



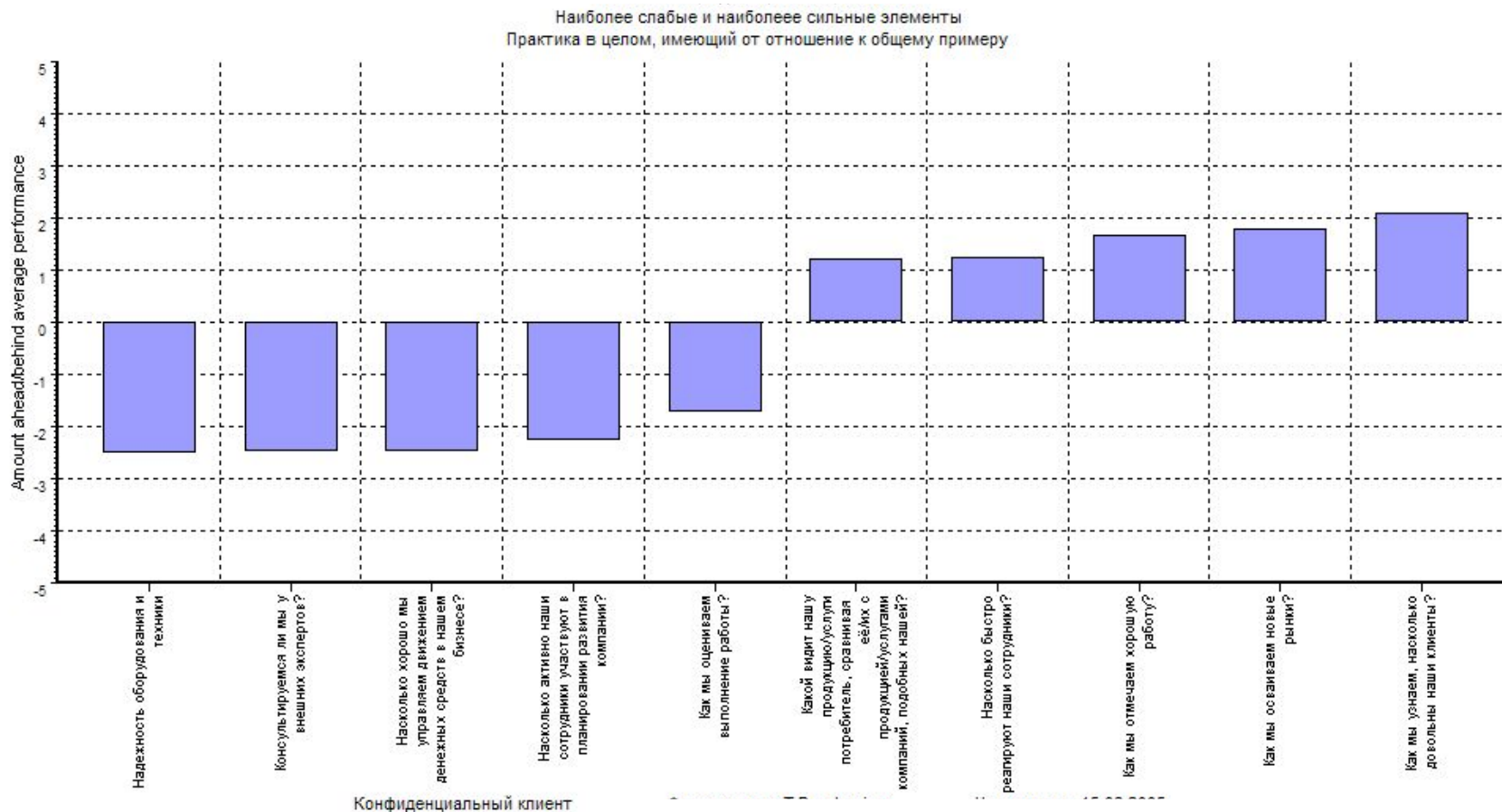


# Бенчмаркинг





Конфиденциальный клиент

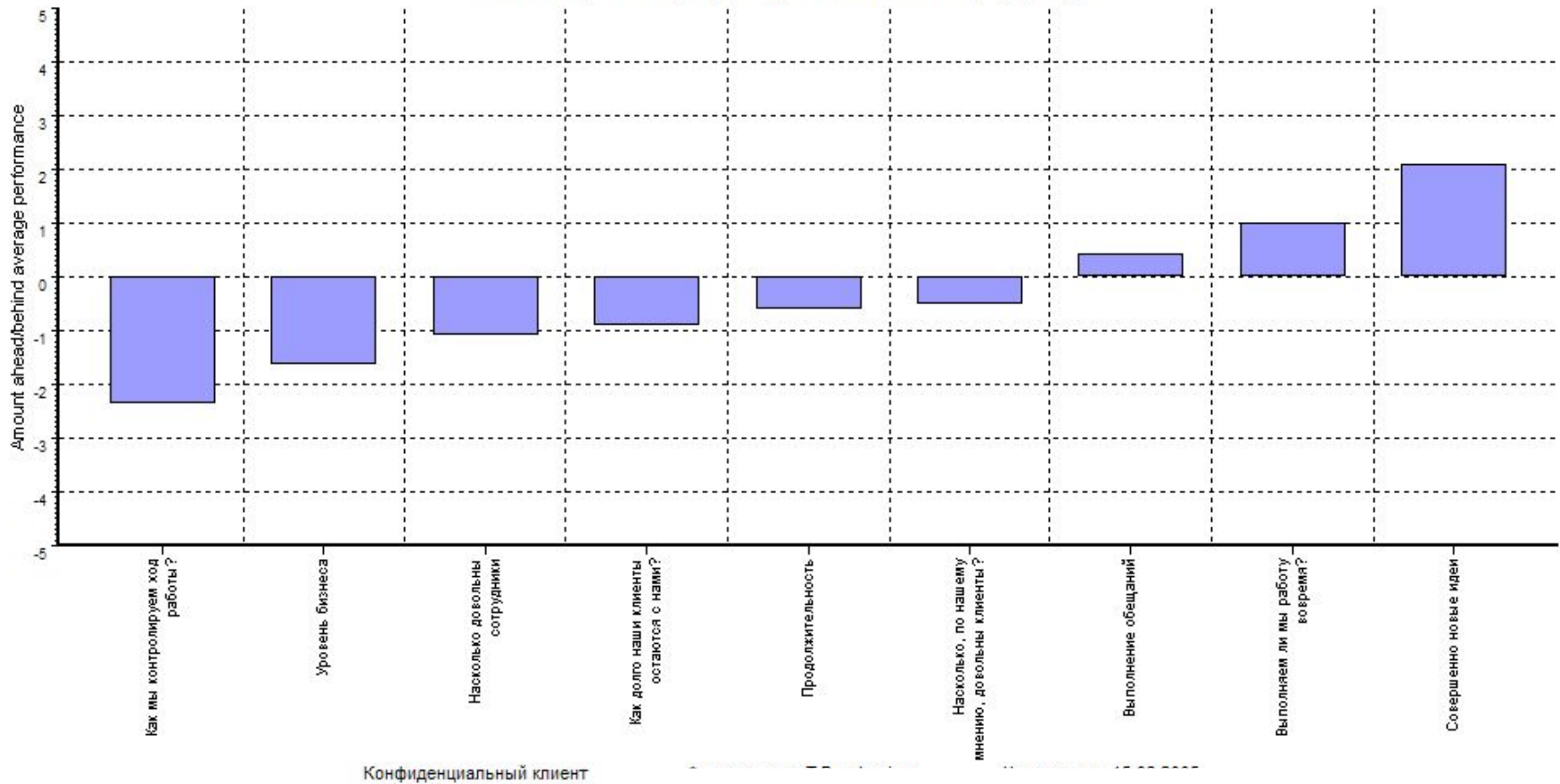




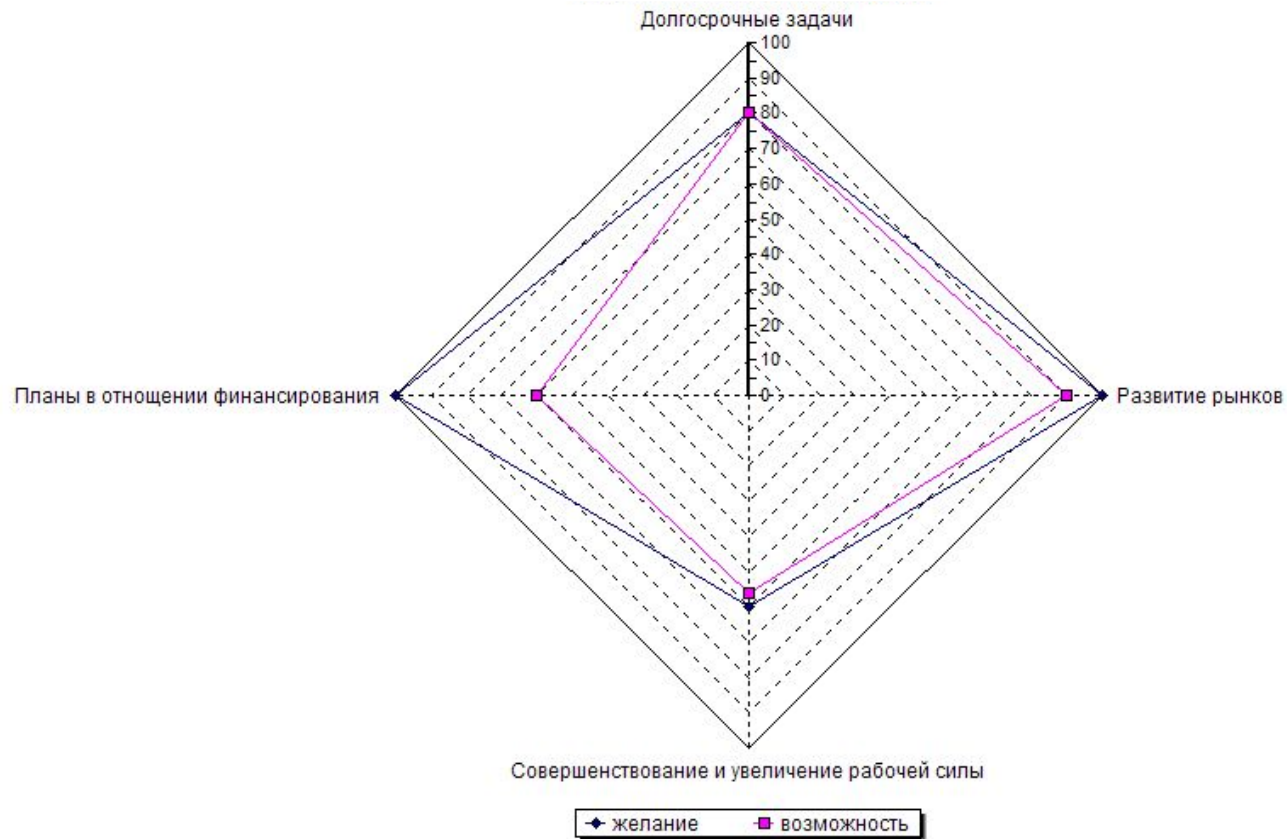
# Бенчмаркинг



Наиболее слабые и наиболее сильные элементы  
Выполнение работы в целом, имеющий от отношение к общему примеру



# Бенчмаркинг



Конфиденциальный клиент





- Спасибо за внимание!

