

© Купчинская Ю. А., Чеховская С. А., 2015

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

В статье на основе процессного подхода описан бизнес-процесс «Обработка жалоб и претензий потребителей». Построена модель «Длительность рассмотрения жалоб и претензий потребителя». Описанный алгоритм предполагает не только осмотр и изучение проблемы, но и, по возможности, её немедленное устранение на месте, что поможет нам сократить дальнейшие затраты на передвижение сотрудников.

*Ключевые слова:* процессный подход, бизнес-процессы, диаграмма Исикавы.

**В** нашем веке передовых технологий, когда постоянно создаются новые пути для развития не только человека, но и компаний, продолжает существовать очень важная проблема организации — потеря ресурсов и клиентов. Для избегания таких проблем многие компании начинают использовать очень интересный и достаточно простой в применении метод — описание бизнес-процессов.

Бизнес-процесс — целенаправленная устойчивая совокупность взаимодействия действий, которая по определённой технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность потребителя.

В ходе изучения основ процессного подхода, нами был описан бизнес-процесс «Обработка жалоб и претензий потребителя». В процессе описания, нами было выявлено, что существует несколько методов описания бизнес-процессов.

Существует огромное количество разнообразных нотаций, таких как флоучарт, ARIS, IDFO и др. Нами был взят самый обыкновенный флоучарт, который мы описали в программе VISIO, установленной у нас на САФе. Сама программа VISIO не представляла сложности, интерфейс был очень удобен и понятен в использовании, все знаки так же были понятны.

Для описания и оценки процесса нами была построена модель «Длительность рассмотрения жалоб и претензий потребителя». На первом этапе мы рассмотрели основные блоки процессов — вход и выход. Вход бизнес-процесса — ресурс, обеспечиваемый внешним поставщиком. В нашей работе внешним поставщиком являлся потребитель, предоставляющий нам такой ресурс, как жалоба. Выходом бизнес-процесса является ответ потребителю, а так же информация об удовлетворённости и неудовлетворённости последнего.

Если рассматривать конкретно наш пример, то выходом у нас являлась быстро обработанная жалоба, а так же выполненные работы. Информация, полученная в ходе устранения жалоб, впоследствии была использована в базе данных для принятия управленческих решений. Описанная часть процесса представлена в виде конечной схемы на рис. 1.

В плане улучшения данного процесса, нами были предложены многоступенчатые рассмотрения, предполагающие на первом же этапе разделение первичных и вторичных жалоб. Данное введение способствовало повышению скорости, а также, если жалоба

поступала не в первый раз, то наличие её информации в БД алгоритма действий по жалобе, облегчит дальнейшее её рассмотрение.

Более того, нами был предложен метод разделения всех жалоб на несколько групп по категориям (качественные услуги, сервис, техническое состояние), что в нашем понимании ускорило бы процесс, так как на выполнение заданий по жалобе будет направлен именно нужный специалист.

Описанный нами алгоритм предполагает не только осмотр и изучение проблемы, но и, по возможности, её немедленное устранение на месте, что поможет нам сократить дальнейшие затраты на передвижение сотрудников.

В случае если специалист не сможет устранить проблему. Создаётся специальная комиссия, которая в тот же день должна оценить ущерб, назначив для устранения поломки специальную бригаду и точное время её прибытия. Данное предложение должно обеспечить комфортные условия не только для самой фирмы, так как все её работники будут действовать в рамках одного расписания, но и для потребителя, который не будет на протяжении нескольких дней получать неопределённые ответы о дате выезда к нему бригады.

Для анализа процесса, мы предлагаем, применить один из семи простых инструментов контроля качества — диаграмму Исикавы. Это графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме.

С помощью данного метода мы также рассмотрели проблему длительной обработки жалоб и претензий потребителей (Рисунок 2). С помощью данной диаграммы мы выявили взаимосвязь между ключевыми факторами процесса, а также возможно более точно поняли изучаемый процесс. Диаграмма в какой-то мере поспособствовала определению главных факторов, оказывающих наибольшее влияние на развитие рассматриваемой проблемы, а так же предупреждению и устранению действия данных факторов.

Таким образом, взяв за основу самый простой метод описания процессов, для которого не требуется покупка дорогостоящего программного обеспечения, который существует везде и есть в стандартном пакете Windows.

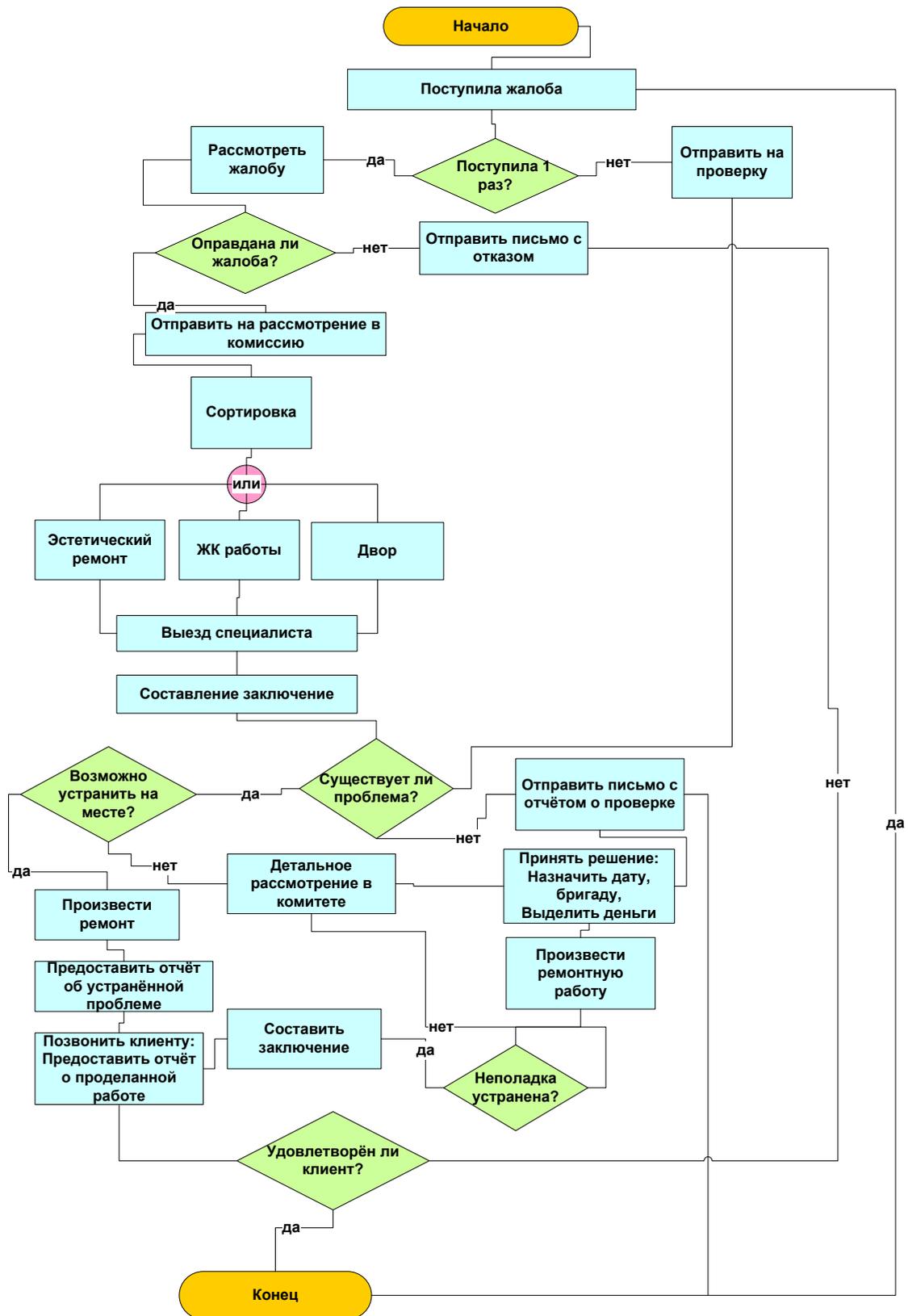


Рис. 1. Схема процесса рассмотрения жалоб потребителя

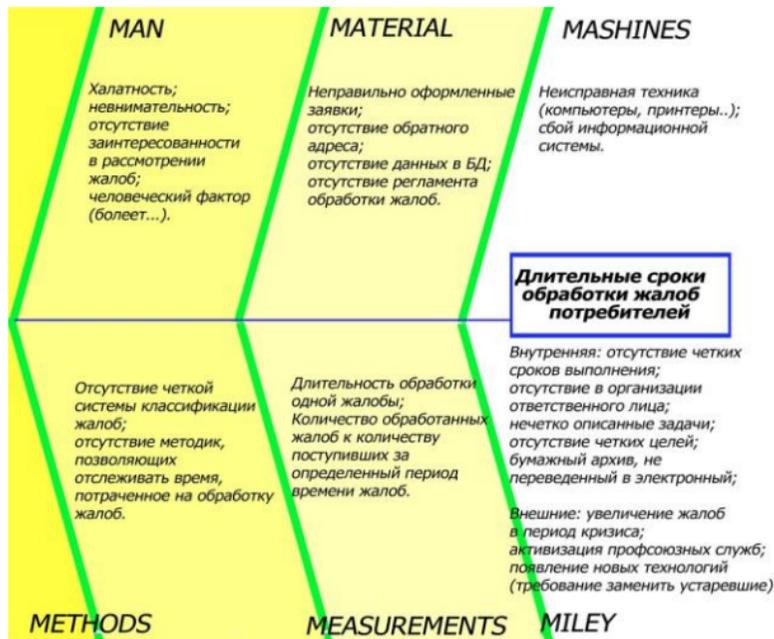


Рис. 2. Длительные сроки обработки жалоб потребителя

Мы уже попробовали описать один из бизнес-процессов организации, а так же попытались найти пути по улучшению данного процесса. ■

## Fundamentals of Business Processes

© Kupchinskaya Ju., Chechovskaya S., 2015

Based on the process approach, the author describes a business process “Processing complaints and claims of consumers”. She develops a “Time frame of processing complaints and claims” model. The algorithm presupposes a comprehensive consideration of the issue at hand and, whenever possible, resolving it immediately. This helps to lessen further expenses on promotion of employees.

*Keywords:* process approach, business processes, Ishikawa diagram.