



BizSmart™ και διασφάλιση ποιότητας

Το BizSmart™ αποτελεί το καταλληλότερο εργαλείο για επιχειρήσεις που επιθυμούν να βελτιώσουν την οργάνωση, την τυποποίηση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο των διαδικασιών τους, μέσα από τη σύνθεση: ροής εργασιών, ανθρώπων και εξωτερικών εφαρμογών.



INNOVIS A.E.

Λεονταρίου 10-12 & Καρυστινού
153 51
Παλλήνη Αττικής

Τηλ: +30210 9484182
Fax: +30210 9484394
E-mail: info@innovis.gr



Διασφάλιση ποιότητας και διαχείριση ροής εργασιών

Οι περισσότερες επιχειρήσεις που ανταγωνίζονται σε παγκόσμιο επίπεδο έχουν από καιρό αντιληφθεί ότι η επιβίωσή τους είναι συνυφασμένη με το συνεχή αγώνα βελτίωσης της ποιότητας και τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του τελικού πελάτη.

Η ποιότητα αποτελεί τη μια από τις δύο πιο σημαντικές μεταβλητές ανταγωνιστικότητας, αφού σε συνδυασμό με την τιμή προσδιορίζει την αξία που αγοράζει ο πελάτης. Η διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών που ικανοποιούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας προϋποθέτουν την ύπαρξη και τη συνεπή εκτέλεση προδιαγεγραμμένων διαδικασιών για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παραγωγή τους. Το σύστημα διαχείρισης ροής εργασιών BizSmart™ μπορεί να βοηθήσει όχι μόνο στην παραγωγή και ανάπτυξη ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά και στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας και τη μεγιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας για τον πελάτη.

BizSmart™: ποιότητα μέσα από την αυτοματοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών

Το BizSmart™ ορίζει και περιγράφει διαδικασίες, οι οποίες αποτελούνται από βήματα, συσχετίσεις υπεύθυνων εφαρμογής βημάτων και συσχετίσεις εφαρμογών (εγγράφων, βάσεων δεδομένων, πληροφοριακών συστημάτων, κλπ). Τοποθετεί στο κέντρο της οργάνωσης και λειτουργίας ενός οργανισμού την έννοια της διαδικασίας και δημιουργεί εκείνους τους μηχανισμούς και τις προϋποθέσεις για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων/υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό ενισχύει τις επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών, φέρνοντάς τους πάντα ένα βήμα πιο μπροστά από τον ανταγωνισμό.

Μηχανισμοί βελτίωσης της ποιότητας

Πιο συγκεκριμένα, τα πλεονεκτήματα του BizSmart™ είναι τα ακόλουθα:

- Οι διαδικασίες εκτελούνται με προκαθορισμένο τρόπο, με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται μεγαλύτερη ταχύτητα και αξιοπιστία στο αποτέλεσμα. Οι διαδικασίες αποτυπώνονται ηλεκτρονικά και η ανάθεση των εργασιών γίνεται κάθε φορά στον κατάλληλο εργασιακό ρόλο, ανάλογα με τη διαθεσιμότητά του. Επίσης, επιτυγχάνεται συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων με όλους τους πόρους της εταιρείας (λογισμικό και υλικό), καθώς και ολοκλήρωση των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων στα πλαίσια μιας ή περισσότερων διαδικασιών. Με αυτόν τον τρόπο, οι υπάλληλοι, οι οποίοι ενημερώνονται ανελλιπώς για τον κατάλογο των εργασιών που πρέπει να εκτελέσουν, έχουν όλη την απαραίτητη πληροφόρηση για να εκτελέσουν ένα βήμα της διαδικασίας. Μόλις ολοκληρώσουν την εργασία τους, η διαδικασία δρομολογείται αυτόματα στο επόμενο στάδιο, χωρίς επιπλέον καθυστερήσεις. Το BizSmart™ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας από 20% έως 50% και στη μείωση των καθυστερήσεων από 30% έως 90% .
- Πραγματοποιείται έλεγχος για την αποδοτικότητα των διαδικασιών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την ολοκλήρωσή τους. Το BizSmart™ με το υποσύστημα BizSmart™ Process Administrator έχει ως συστατικό του στοιχείο τη δυνατότητα εξαγωγής αναφορών, με πληροφορίες ελέγχου και μετρήσεων, χρήσιμες στην προσπάθεια των επιχειρήσεων για τη διαρκή βελτίωση του τρόπου λειτουργίας και οργάνωσής τους.
- Προτείνονται αλλαγές με στόχο τη βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών, αποβλέποντας στη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη. Η ενσωμάτωση των αλλαγών αυτών στο BizSmart™ είναι ελάχιστα δαπανηρή και χρονοβόρα, εφόσον το μόνο που απαιτείται είναι η τροποποίηση του ορισμού των διαδικασιών, χωρίς να χρειάζεται επιπλέον εκπαίδευση του προσωπικού.
- Το BizSmart™ υποστηρίζει την ενσωμάτωση των πελατών στις διαδικασίες που έχουν οριστεί για την παραγωγή προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών. Για παράδειγμα, διαδικασίες πελατών μπορούν να προκαλούν την αυτόματη εκκίνηση εσωτερικών διαδικασιών, γεγονός που επιβεβαιώνει ότι οι απαιτήσεις των πελατών μπορούν να αξιοποιηθούν με ιδανικό τρόπο.
- Ο υπεύθυνος έργου (project manager) δίνει έμφαση στην αποδοτική τήρηση των διαδικασιών και όχι στην τήρηση της γραφειοκρατίας, μιας και οι διαδικασίες έχουν αυτοματοποιηθεί με τη βοήθεια του BizSmart™. Με άλλα λόγια, ο υπεύθυνος έργου δεν αναλώνεται στην εκχώρηση εργασιών ρουτίνας, αλλά αντίθετα χρησιμοποιεί παραγωγικά το διαθέσιμο χρόνο του, σχεδιάζοντας στρατηγικές για τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας, με τελικό στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη και την ενίσχυση της πιστότητάς του (customer loyalty).