

SAFIRA[®]



**Jak BPM daje przewagę
konkurencyjną?**

Na czym polega przewaga konkurencyjna?



1984 - Dell

- Brak sklepów, serwis w domu, natychmiastowa reakcja przy braku odbioru towaru
- **Eliminacja marnotrawstwa** w łańcuchu dostaw **producent-klient**



1964 – IBM Mainframe



- Pierwszy komputer nie przywiązany do jednego systemu operacyjnego
- Wiele przebojowych rozwiązań rozpoczęło **dominację IBM** na tym rynku **do dzisiaj**

1908r – Ford (Model T)

Taśma produkcyjna

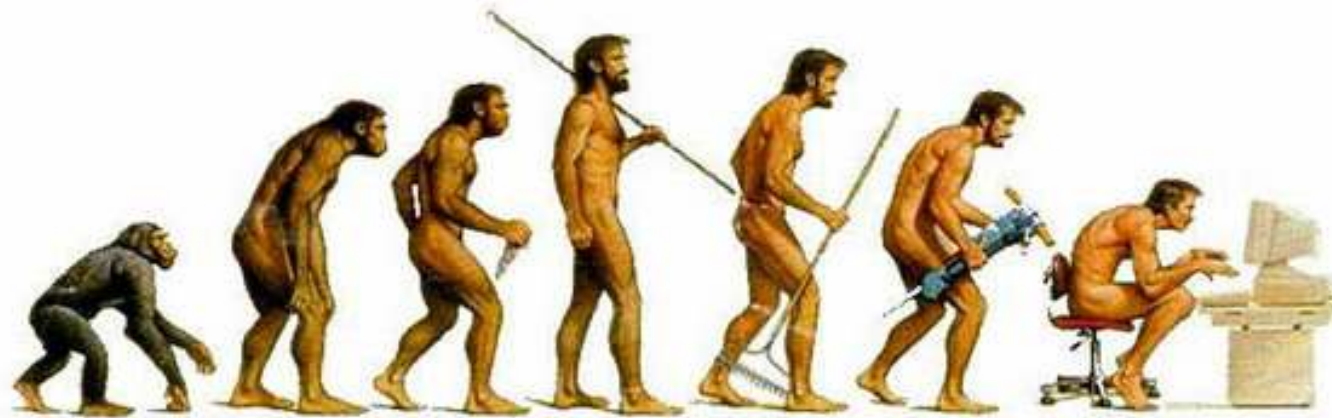
- Skrócenie czasu montażu samochodu z 12,5 na 1,5 osobogodzin zmniejszając koszt pracy o **88%**
- Efekt: **jeden samochód co 3 minuty** i kosztował **mniej niż połowę ceny konkurencji**



500r p.n.e. – 700r rzymskie legiony



Monteskiusz: „Należy zauważyć, że głównym powodem dominacji świata przez Rzym było to, że walcząc z wszystkimi napotkanymi ludami, Rzymianie zawsze zmieniali swoje praktyki, jak tylko znaleźli lepsze.”

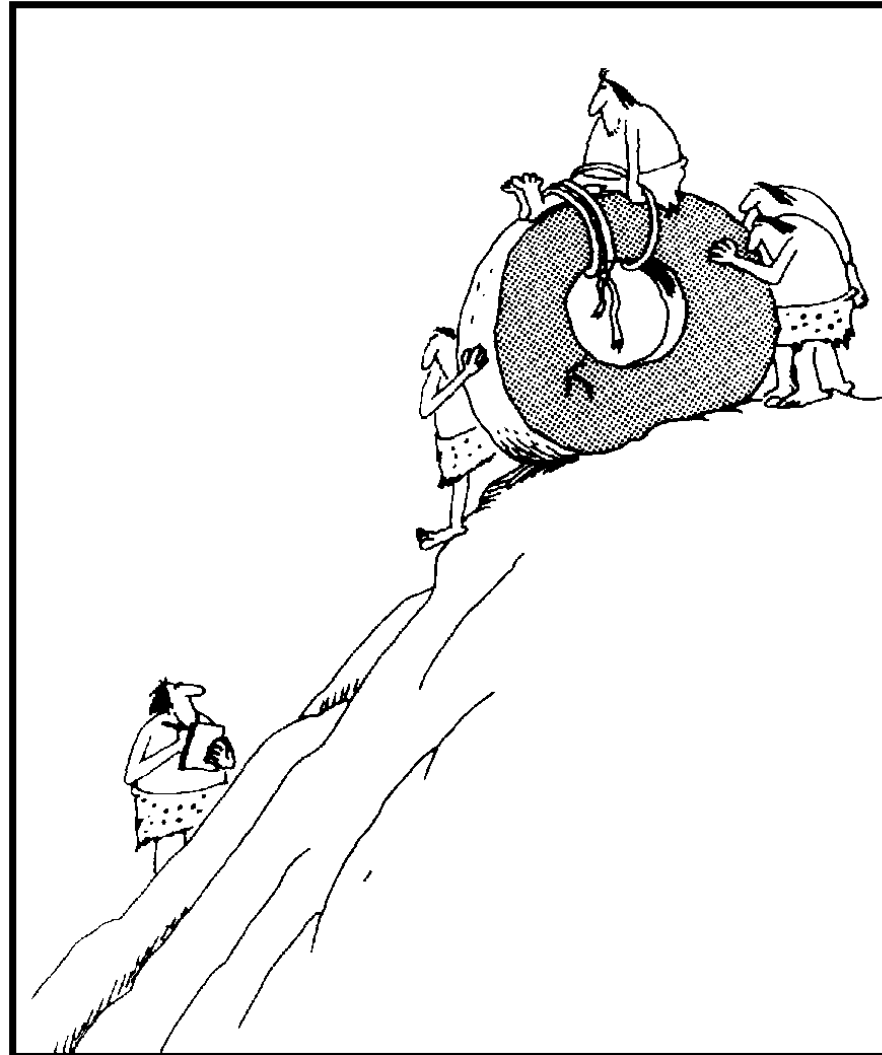


Czym różnimy się od małp?

Michael Tomasello

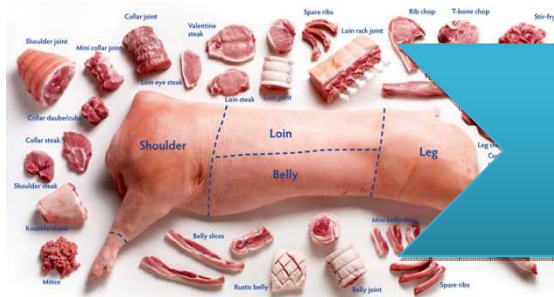
Dyrektor Instytutu Antropologii Ewolucyjnej im. Maxa Plancka

To, co najbardziej wyróżnia ludzkie poznawanie od innych naczelnych, jest adaptacja do funkcjonowania w **kulturowych grupach**. Grupy osób współpracują tworząc **artefakty** i **praktyki**, które **akumulują ulepszenia** (zwiększają zaawansowanie) w czasie i tworzą nowe „nisze poznawcze”.



Early experiments in transportation

Taśma produkcyjna Forda powstała na przestrzeni 7 lat



7 lat



Przez pierwsze 10 lat produkcji, **cena**
Fordy Model T **spadła o dodatkowe 60%**

Dzięki oszczędnościom, można było też
płacić pracownikom dwa razy więcej

Długo próbowano skopiować taśmę
produkcyjną Forda bez sukcesu

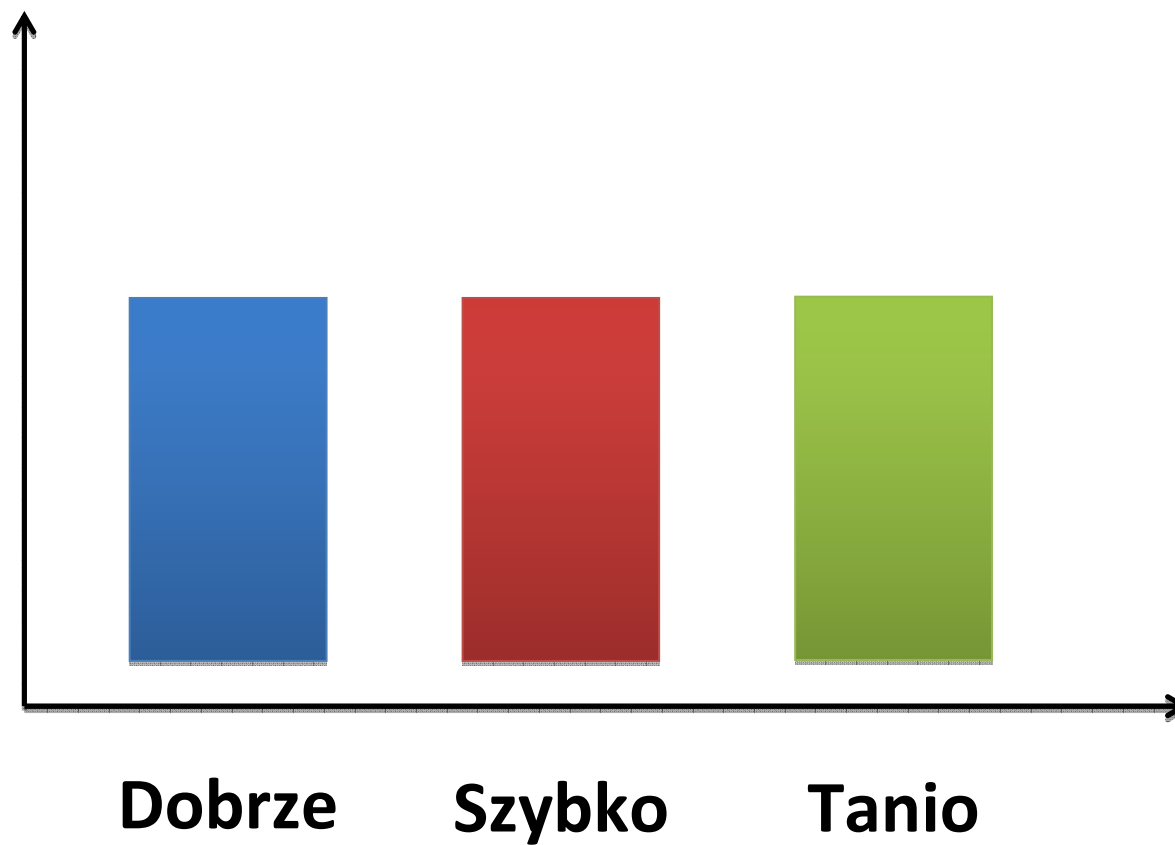
Dlaczego?

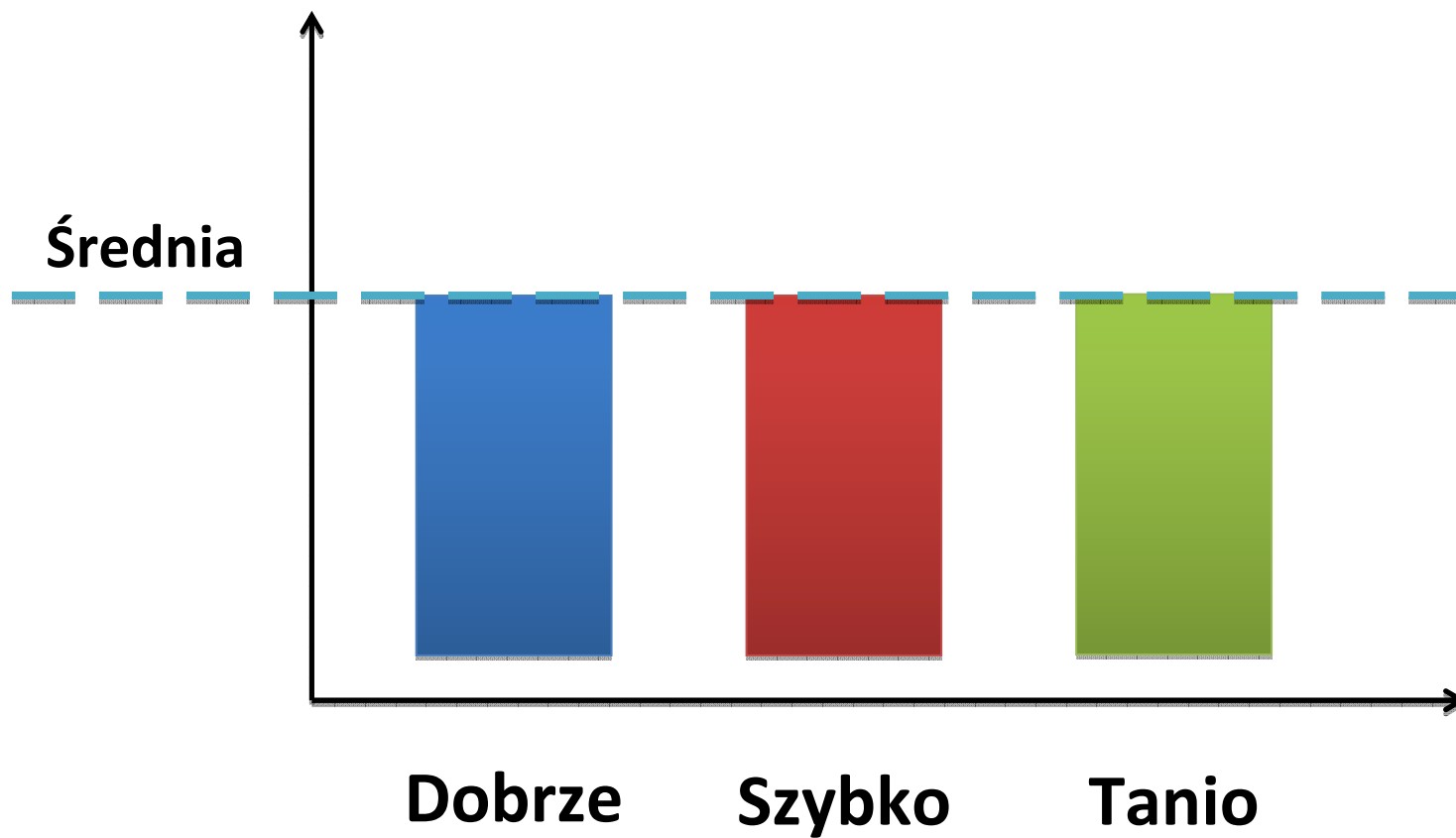
Koncentrowano się na kopiowaniu taśmy produkcyjnej a ignorowano niespisany proces jej doskonalenia

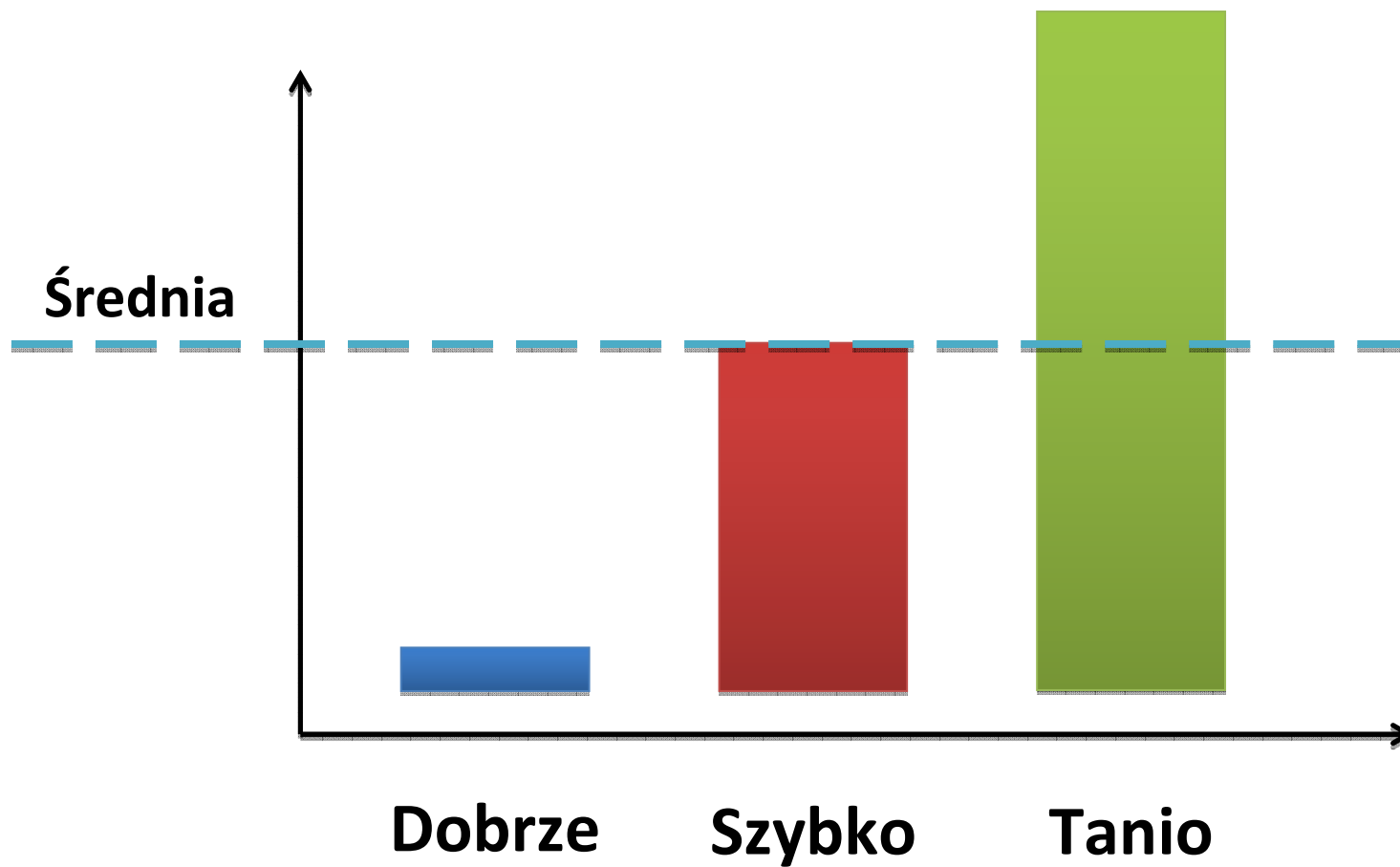


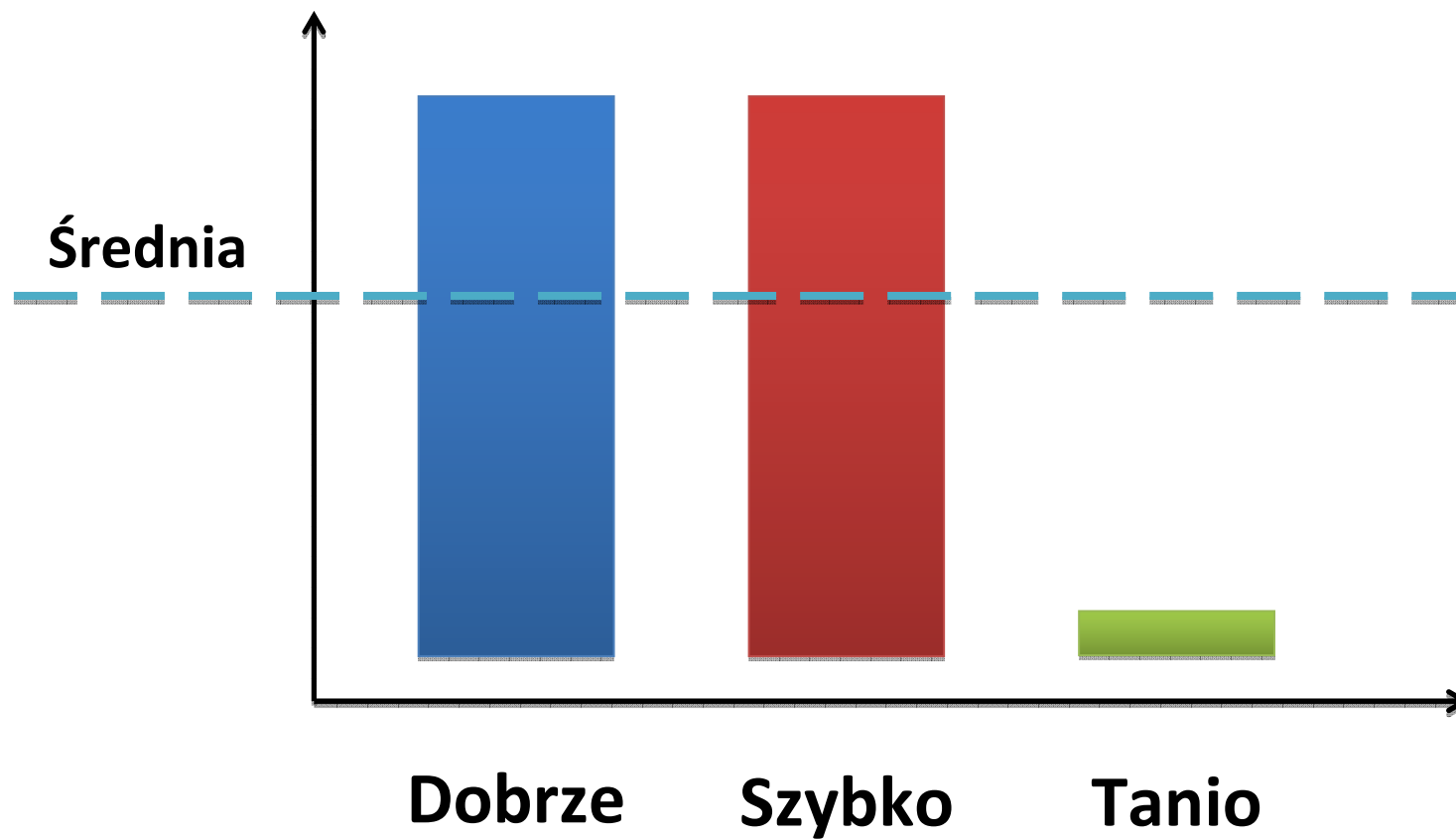
Esencją **przewagi konkurencyjnej** jest
umiejętność **stałego doskonalenia**

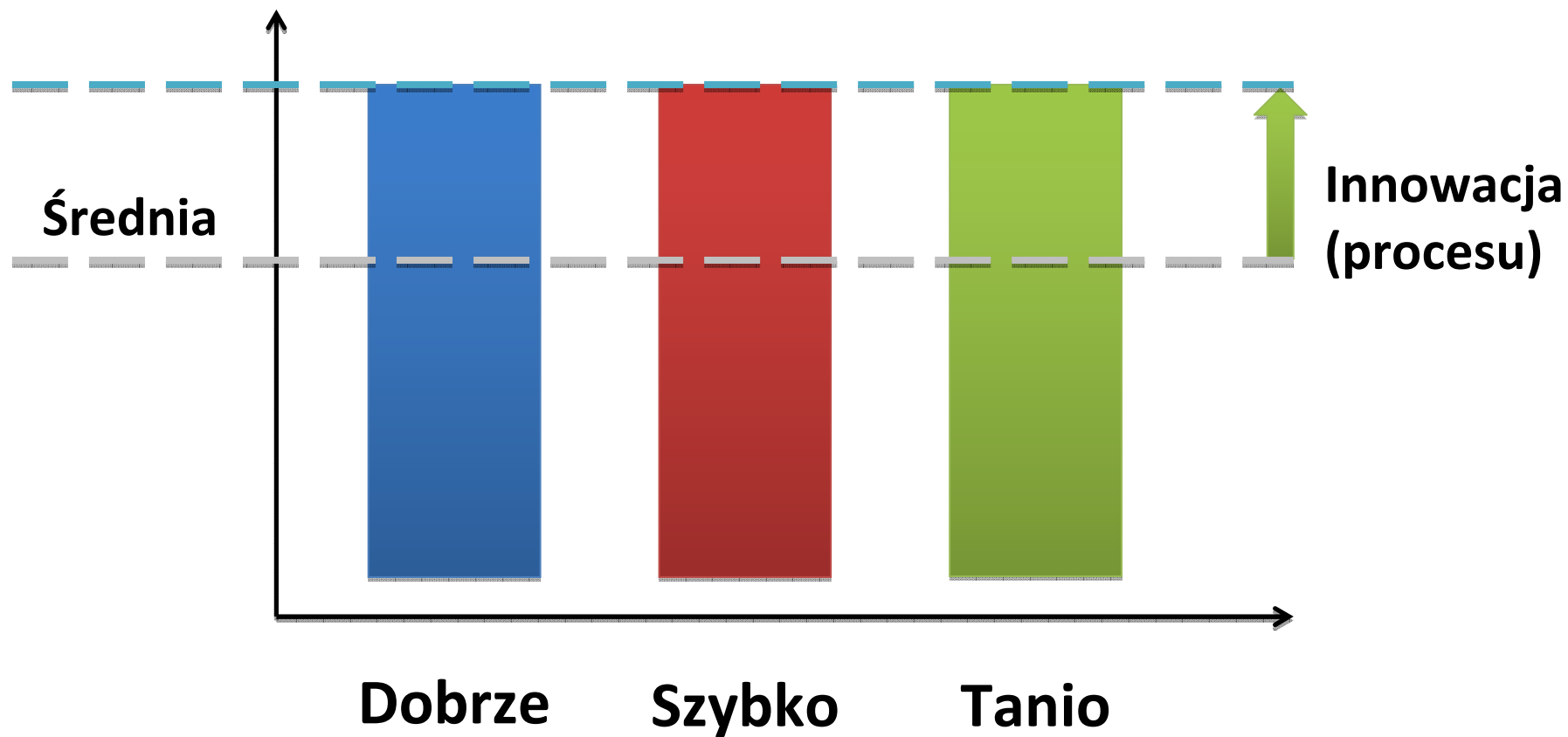
Co to jest **status quo**?









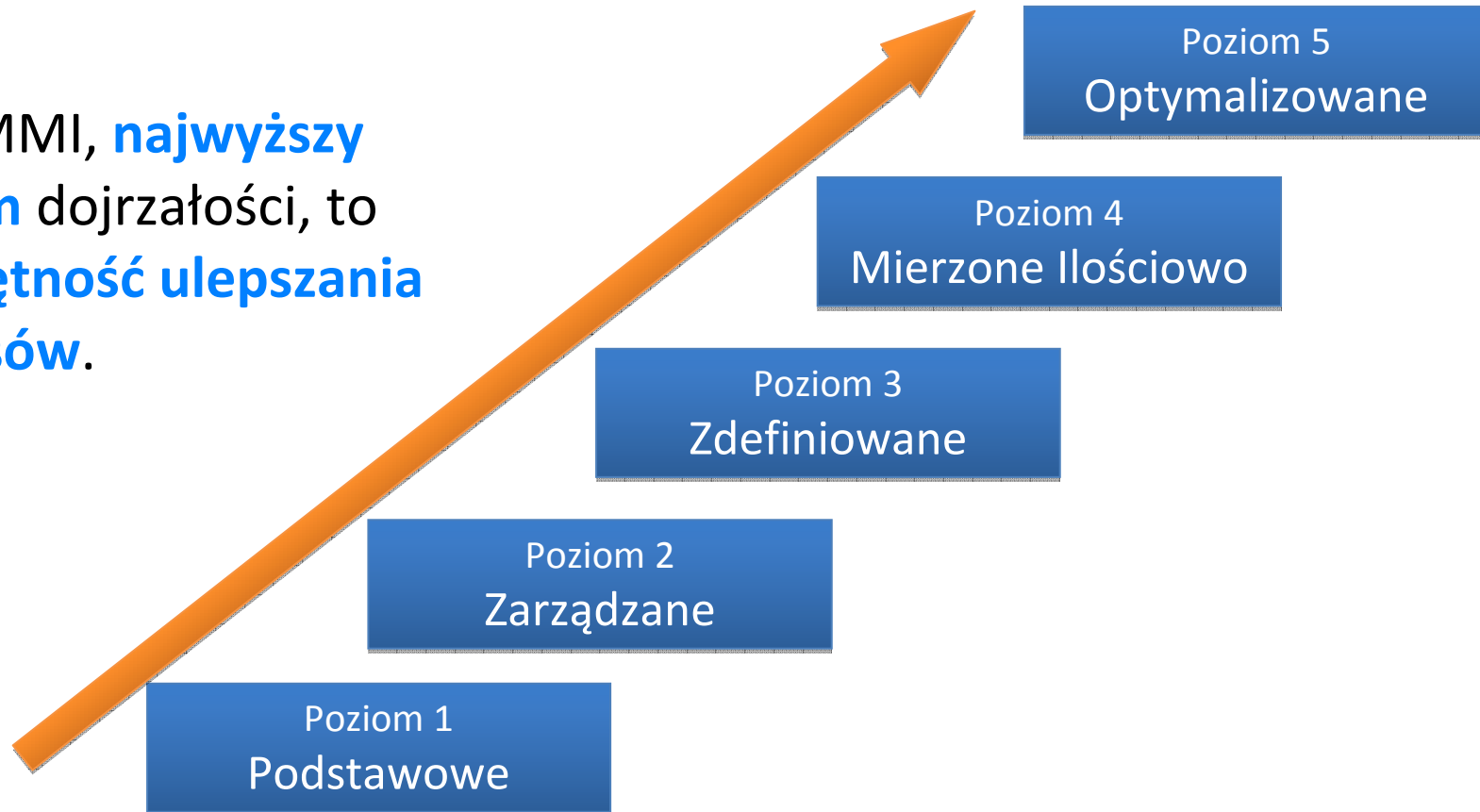


Jak najlepiej wpłynąć na średnią trzech składników konkurencyjności?

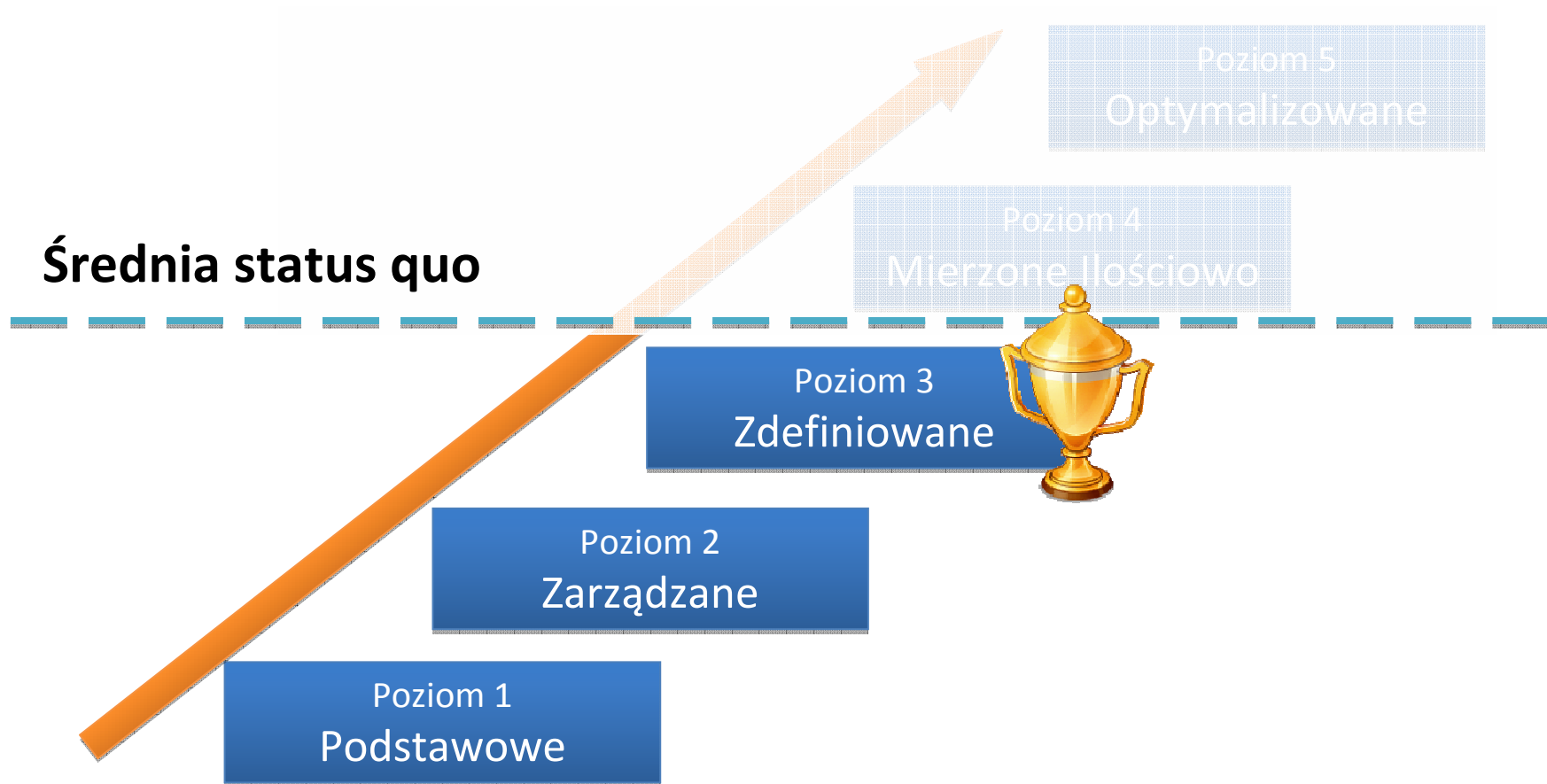
Capability Maturity Model Integration

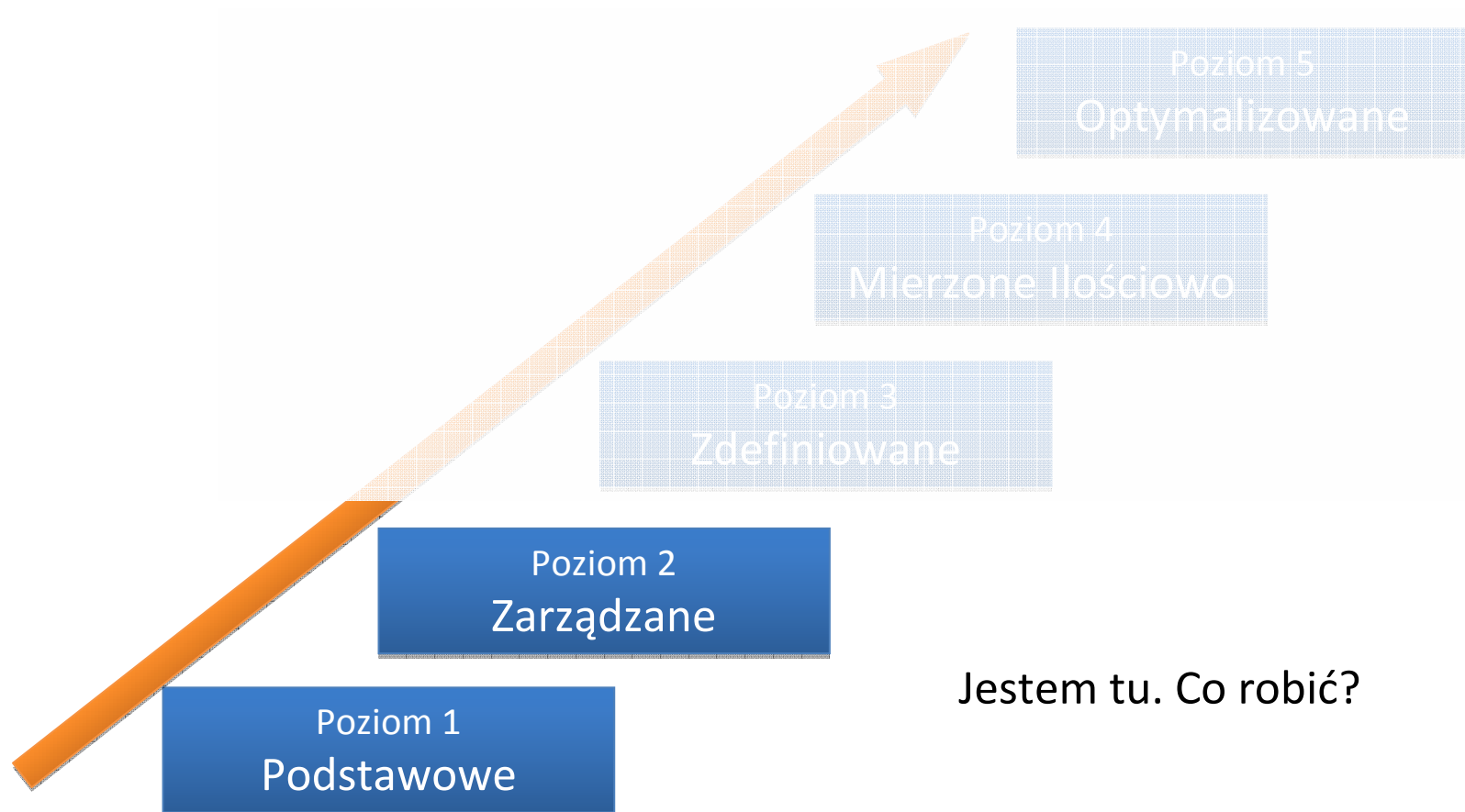
Software Engineering Institute of Carnegie Mellon University

Wg CMMI, **najwyższy poziom** dojrzałości, to **umiejętność ulepszania procesów**.



Średnia status quo

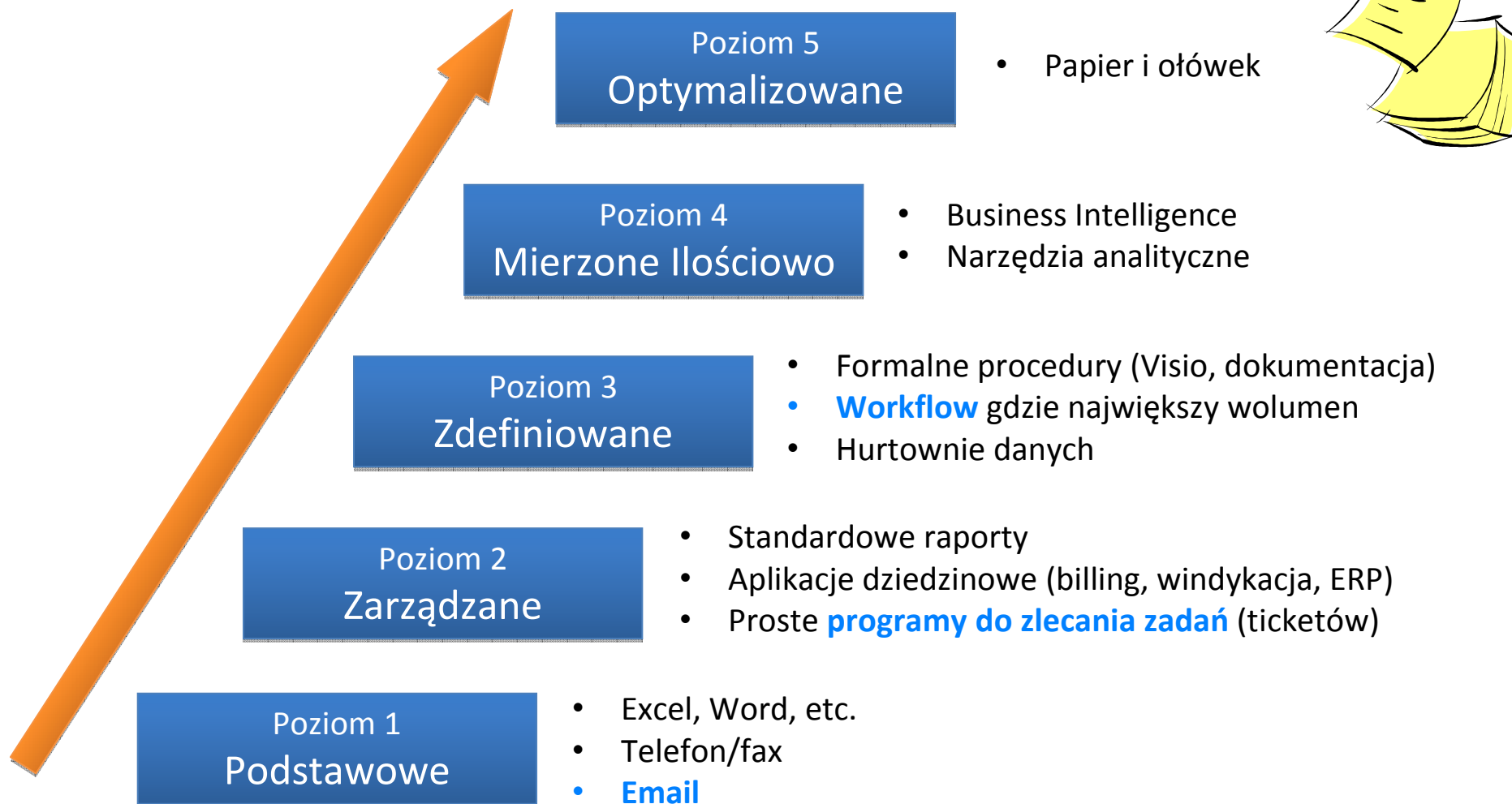




Jak sobie pomagamy w osiągnięciu sukcesu?

Używamy narzędzi

Narzędzia



Dlaczego BPMS to nie Workflow?

- Workflow skupia się na **ułatwianiu konkretnych zadań** lub ich sekwencji
- BPMS skupia się na **zarządzaniu całym procesem** i jego **optymalizacją**

Jak BPMS wyróżnia się od dotychczasowych narzędzi?

Standaryzacja

- Pomaga odkrywać procesy i wesprzeć te, które faktycznie mamy
- Pozwala zacząć od obecnego stanu rzeczy na początek i iteracyjnie go rozwijać
- Pozwala oglądać efekt końcowy jeszcze podczas analizy

Jak BPMS wyróżnia się od dotychczasowych narzędzi?

Pomiary

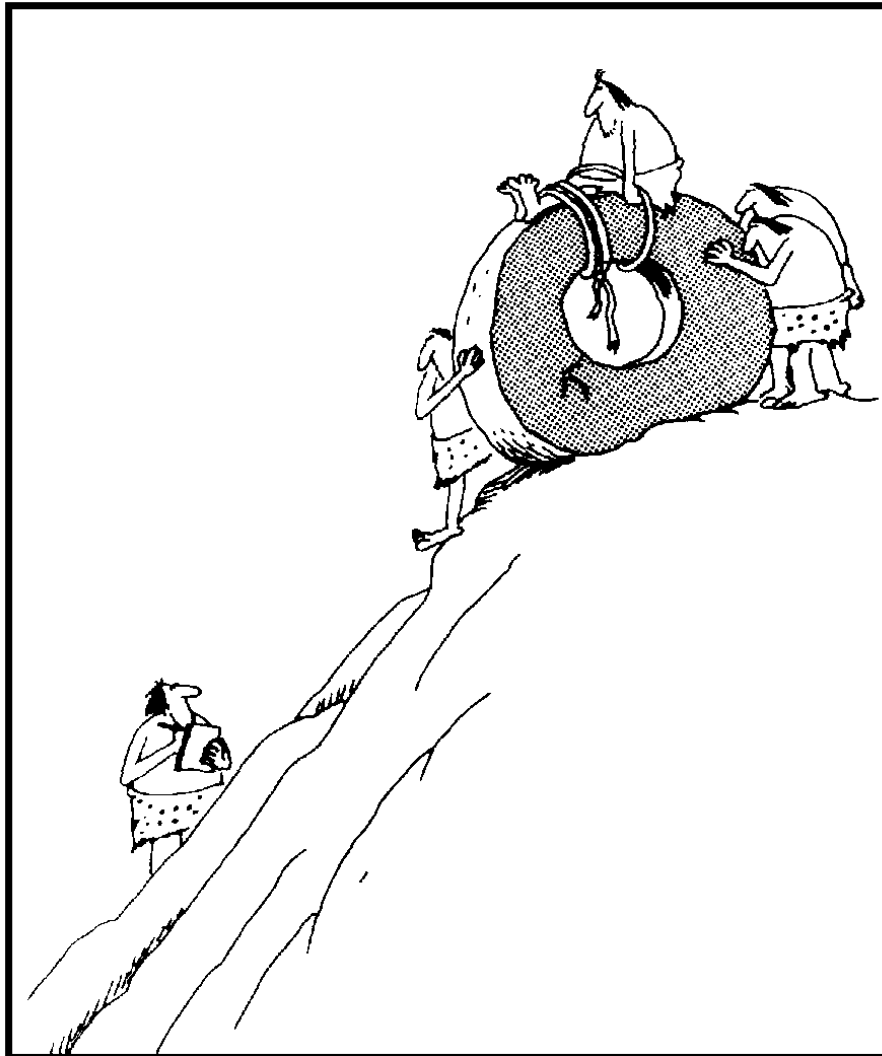
- To, co zostało wdrożone, jest od razu mierzone bez potrzeby dostosowania hurtowni danych
- Udostępnia pomiary na poziomie każdego kroku w procesie

Jak BPMS wyróżnia się od dotychczasowych narzędzi?

Optymalizacja

Zamiast ołówka i papieru, pozwala:

- Błyskawicznie przejść od modelowania do implementacji
- Symulować skutki modelowanych zmian
- Błyskawicznie wdrażać na produkcję i korzystać z ulepszeń



Early experiments in transportation

Przydałaby im się symulacja

Przykład Dell

- Dla szacunkowego przychodu \$12 miliardów
- Zysk z odzyskanych zamówień **\$128 571 429**
- Szacowany **udział w dochodzie** dzięki odzyskiwaniu straconych zamówień, to **21%**

Przychód (\$)	12 000 000 000	*
Średni przychód na zamówienie	700	
Ilość zamówień	17 142 857	
Procent zwrotów	5%	
Ilość zwrotów	857 143	
Wartość zwrotów	600 000 000	
Procent odzyskanej sprzedaży	25%	
Przychód z odzyskanej sprzedaży	150 000 000	
Ilość odzyskanych zamówień	214 286	
Koszt jednego odzysku	100	
Koszt sumaryczny odzysków	21 428 571	
Zysk na odzyskanych zamówieniach	128 571 429	
Dochód	600 000 000	
Udział odzyskanych zamówień w dochodzie	21%	

* Wyliczenia szacunkowe oparte na publicznych danych finansowych firmy Dell i założeniach autora

Sieć handlowa **zredukowała o 90% czas** poświęcany na **obsługę spraw kadrowych**.

- Eliminacja zgłoszeń faxowanych ze sklepów
- Eliminacja potrzeby komunikacji telefonicznej i emailowej
- Eliminacja poprawek w danych po złożeniu wniosku
- Jasne definicje statusów wniosków
- Identyfikacja wąskich gardeł powodujących przestoje

Duży ubezpieczyciel **zredukował o prawie 80% czas** potrzebny na **ręczną obsługę korekt do rozliczeń** dla 150k korekt miesięcznie przy **90-dniowym** projekcie implementacyjnym

- Automatyczne przypisywanie zadań do osób i zespołów
- Ostrzeżenia o nadchodzącym terminie rozwiązania
- Ułatwione wprowadzanie zmian do systemów dziedzinowych
- Pomiary procesu w czasie rzeczywistym
 - Ilość spraw w kolejce
 - Podział na rejony i klientów
 - Wielkości potrzebnych korekt
 - Wiek i stan każdego rozliczenia w systemie

Wnioski



SAFIRA 
TECHNOLOGIE INFORMACYJNE

Kontakt

JAN GRABSKI

CONSULTING MANAGER

> E: JAN.GRABSKI@SAFIRA.COM.PL > M: +48 663 999 070

> PARK POSTĘPU

> POSTĘPU 21 BUD. C
43

> F: +48 22 430 03 53

> E: INFO@SAFIRA.PT

> 02-676 WARSZAWA

> T: +48 22 266 00

> WWW.SAFIRA.PT

