

SPECYFIKACJA POTRZEBY BIZNESOWEJ

INFORMACJE O DOKUMENCIE

Nazwa potrzeby biznesowej	<p><i>Nazwa wyjaśniająca istotę potrzeby, ze wskazaniem jakiej możliwości dana potrzeba dotyczy, kto o nią wnioskuje, jakiej zmiany oczekujemy</i></p> <p><i>[Dział sprzedaży] Informacja o możliwościach produkcyjnych [działu produkcji]</i></p>
Autor	
Wersja	<i>1.0</i>
Status	<i>Np. zgłoszony, w analizie, zaakceptowana do realizacji</i>
Data ostatniej zmiany	
Zgodność z celami strategicznymi	<p><i>Identyfikator celu biznesowego którego realizację wspiera ta potrzeba biznesowa</i></p> <p><i>BG 01</i></p> <p><i>BG 05</i></p>
Rodzaj zmiany	<p><i>Określenie rodzaju zmiany, co wpływa na jej analizę i podjęcie decyzji odnośnie do realizacji. Np. regulacyjna, utrzymanie, usprawnienie, nowa funkcja biznesowa</i></p> <p><i>Usprawnienie</i></p>
Priorytet	<p><i>Definicja skali, w jakiej wyrażamy priorytet, czyli pilność danej potrzeby biznesowej. Np. wysoki, średni, niski</i></p> <p><i>Wysoki</i></p>

1. POTRZEBA BIZNESOWA

Zdefiniuj potrzebę biznesową jako definicję zmiany biznesowej pożądaną z perspektywy strony biznesowej.

Określ:

- *Kto potrzebuje zmiany i jak często będzie jej używał*
- *Co należy zmienić i jaki wynik zmiany jest oczekiwany*
- *Warunki / ograniczenia / wyjątki*

Używaj SMART do zapewnienia kompletności opisu

Dział sprzedaży potrzebuje informacji o możliwościach działu produkcji dla produktów [zdefiniowanych jako główne produkty firmy]

Główne produkty firmy: Produkty z linii ABC na rynek europejski.

2. STAN OBECNY

Opis obecnego procesu, rozwiązania ze wskazaniem problemu, który chcemy rozwiązać.

W chwili obecnej dział sprzedaży nie ma informacji o tym, jakie są możliwości działu produkcji. Dział sprzedaży jest informowany po fakcie o zakończeniu produkcji określonych produktów, natomiast nie ma możliwości sprawdzenia możliwości produkcyjnych przed akceptacją zamówienia od klienta.

W efekcie często (średnio 10 razy na kwartał) zdarza się, że sprzedawany jest produkt, którego produkcja nie jest w stanie dostarczyć w czasie deklarowanym klientowi w momencie przyjęcia zamówienia.

4 STAN DOCELOWY

Opisz pożądany stan celowy procesu / rozwiązania – jakie rezultaty chciałbyś uzyskać, aby usprawnić dany obszar? Jeśli to możliwe, zdefiniuj warianty.

Wariant I

Dział produkcji jest zaangażowany w proces oceny możliwości realizacji zamówienia. Dział sprzedaży oraz dział produkcji analizują możliwości dostarczenia produktu w czasie zdefiniowanym w warunkach świadczenia usług. W przypadku braku możliwości realizacji zamówienia w określonym czasie klient informowany jest o przedłużonym czasie realizacji. Może to skutkować rezygnacją zamówienia.

Wariant II

Dział produkcji na bieżąco, co miesiąc, informuje dział sprzedaży o obecnych możliwościach produkcyjnych w podziale na produkty określonych linii. Na tej podstawie dział sprzedaży może przyjmować zamówienia od klientów z czasem realizacji dostosowanym do realnych możliwości produkcyjnych. Dzięki temu już przy składaniu zamówienia klient będzie świadomy rzeczywistego czasu realizacji zamówienia.

3. KRYTERIA AKCEPTACJI

Warunki, które muszą być spełnione, żeby uznać, że potrzeba biznesowa jest zrealizowana zgodnie z oczekiwaniami.

Dział sprzedaży otrzymuje co miesiąc informacje o możliwościach działu produkcyjnego, w podziale na linię produktów.

Informacje umożliwiają określenie, ile produktów z konkretnej linii jesteśmy w stanie dostarczyć klientom w danym okresie sprzedażowym [kwartale].

Na podstawie dostarczonych informacji dział sprzedaży jest w stanie określić realny czas realizacji zamówienia klienta.

4. KORZYŚCI BIZNESOWE

Podaj uzasadnienie realizacji i wdrożenia zmiany z perspektywy biznesowej. W jaki sposób wdrożenie zmiany przyniesie organizacji wymierne korzyści biznesowe.

Określ zarówno korzyści ilościowe (wzrost zysków, redukcja kosztów), jak i jakościowe – reputacja firmy na rynku, zapewnienie zgodności z przepisami.

Zapobiegnięcie sytuacjom, w którym dział sprzedaży przyjmuje do realizacji zamówienie klienta, którego dział produkcji nie jest w stanie dostarczyć w uzgodnionym czasie – wsparcie realizacji celu biznesowego dotyczącego satysfakcji klienta (BG 01) oraz redukcji kosztów braku jakości (BG 05).

5. ANALIZA RYZYKA UTRZYMANIA STANU OBECNEGO

Określ ryzyka i zagrożenia związane z utrzymaniem stanu obecnego dotychczasowych procesów lub rozwiązań. Określ ryzyko krytyczność przewidywanych konsekwencji w skali: niska, średnia, wysoka, krytyczna.

<i>Krytyczność</i>	<i>Przykładowy efekt</i>
<i>Niska</i>	<i>Drobne niedogodności w realizacji wewnętrznych procesów firmy nie mające wpływu na zdolności realizacji produktów i usług. . Potencjalny wpływ na motywację pracowników. Możliwe konsekwencje dla procesu obsługi klientów określonymi kanałami, nie wpływające na satysfakcję z użytkowania produktów i usług dostarczonych przez firmę.</i>
<i>Średnia</i>	<i>Określony segment klientów niekluczowych może być dotknięty wpływem zmiany. Skuteczność realizacji procesów biznesowych może być zaburzona i mieć wpływ na mniej istotne parametry wydajności.</i>
<i>Wysoka</i>	<i>Istotny wpływ na segment klientów kluczowych. Zaburzone możliwości dostarczania produktów i usług zgodnie z warunkami realizacji usług biznesowych.</i>
<i>Krytyczna</i>	<i>Funkcjonowania organizacji lub określonego działu jest zagrożone. Niemożliwa jest kontynuacja podstawowej działalności biznesowej i dostarczania usługi</i>

	<p><i>produktów klientom. Skutki są zauważalne na rynku i wpływają na reputację firmy.</i></p>
--	--

Ryzyko: Spadek wartości sprzedaży

Krytyczność: wysoka

Konsekwencją braku możliwości dostarczania produktów na czas może być odpływ klientów zniechęconych przedłużającym się czasem realizacji zamówień oraz umacniająca się negatywna opinia na rynku, co spowoduje w skali czasu dalszy odpływ klientów i spadek sprzedaży

Ryzyko: Koszty odwoływania zamówienia.

Krytyczność: wysoka

Brak możliwości dostarczania produktu czasu może spowodować, że klienci zaczną odwoływać zamówienia. Spowoduje to straty finansowe zarówno na produkcji (koszty materiałowe, robocizna), jak i w przestrzeni magazynowania oraz straty związane z kosztami obsługi odwoływanych zamówień.

6. WPŁYW ZMIANY – ANALIZA WSTĘPNA

Określ, zgodnie ze swoim stanem wiedzy, na jakie inne obszary działają procesy wpłynie dana zmiana.

Jeżeli nie masz wiedzy o tym, na co dana zmiana może wpłynąć – napisz „Wpływ nieznany. Wymaga dodatkowej analizy”

PROCESY BIZNESOWE LUB MOŻLIWOŚCI BIZNESOWE

Planowanie produkcji

INTERESARIUSZE

Na których zmiana wpłynie

Wskaż interesariuszy, pojedynczych lub całe działy, na których wpłynie wdrożenie zmiany.

Dział produkcji

Dział zaopatrzenia

Zaangażowani w realizację zmiany

Wskaż interesariuszy, którzy będą musieli być zaangażowani w realizację zmiany – Czyli prawdopodobnych uczestników projektu biznesowego.

Właściciel procesu produkcji.

Właściciel procesu zamówień i sprzedaży.

Właściciel procesu obsługi klienta.

7. DODATKOWA DOKUMENTACJA

Załącz lub dostarcz linki do dodatkowej dokumentacji wyjaśniającej zasadność proponowanej zmiany oraz pomagającej w podjęciu decyzji odnośnie do jej realizacji.

Raport odwołanych zamówień z okresu 2020 – 2023

Raport przeterminowanej zamówień z okresu 2018 – 2023