



GOSPODARSKA ZBORNICA
DOLENJSKE IN BELE KRAJINE

DAN KAKOVOSTI



SRC-EDIH Evropsko digitalno inovacijsko središče
EDIH European Digital Innovation Hubs Network
Sofinancira Evropska unija
REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA DIGITALNO PREENOBRAZBO

UČINKOVITO UPRAVLJANJE PROCESOV IN IZBOLJŠAV

Digitalna platforma za podporo k
učinkovitosti delovanja timov

Primož Verčič, DSE skupina / TOMAS

Novo mesto, 11. 12. 2024

MISIJA, VIZIJA DSE

Misija

DSE skupina je bila ustanovljena z namenom povezati znanje in izkušnje s področja podpore odločanju svojih ustanoviteljev in sodelavcev.

Vizija

Nadaljevati z razvojem kvalitetne rešitve za digitalizacijo procesov TOMAS. Zgraditi mrežo partnerjev, distributerjev in svetovalcev po vsem svetu, za promocijo svojih rešitev in za povečanje uspešnosti strank.



BOLEČINE PODJETIJ

- Imate strateški plan samo na papirju in veste v vsakem trenutku, ali se izvajajo aktivnosti za doseganje strateških ciljev?
- Merite kazalnike (KPI) in takoj ukrepate?
- Imate pregled vseh aktivnosti s posameznim kupcem?
- Imate enoten pregled nad vsemi projekti?
- Imate glavobole pred zunanjo presojo?
- Lahko na enostaven način spremljate in analizirate reklamacije?
- Imate vso dokumentacijo v fasciklih ali na skupnem disku, takoj najdete zadnjo verzijo?
- Zapisniki sestankov in sklepi samo v WORD-u?
- Kako spremljate in analizirate uresničevanje vseh ukrepov in njihovo učinkovitost?
- Je notranja komunikaciji vedno povezana z določenim virom (naloge, neskladje, projekt, ...)?
- ...



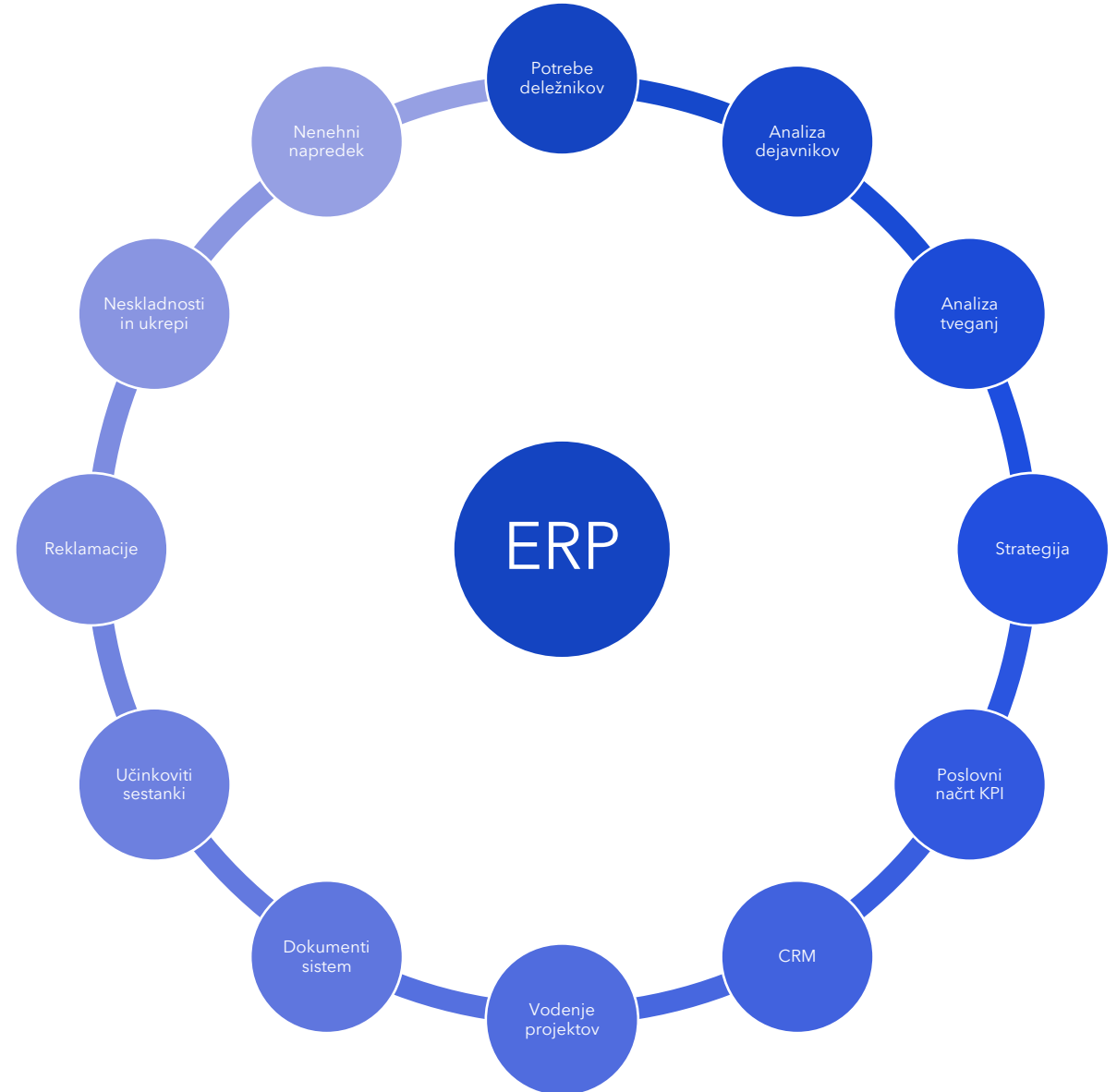
PROCESI

- Večina uspešnih podjetij v svetu ima izredno vzorno urejeno vodenje glavnih poslovnih procesov (pr. ERP),
- Za uspešno dolgoročno in vsakodnevno delovanje podjetja, se pojavlja mnogo podpornih procesov, ki pa niso vedno v vsakdanjem fokusu in so nepovezani.



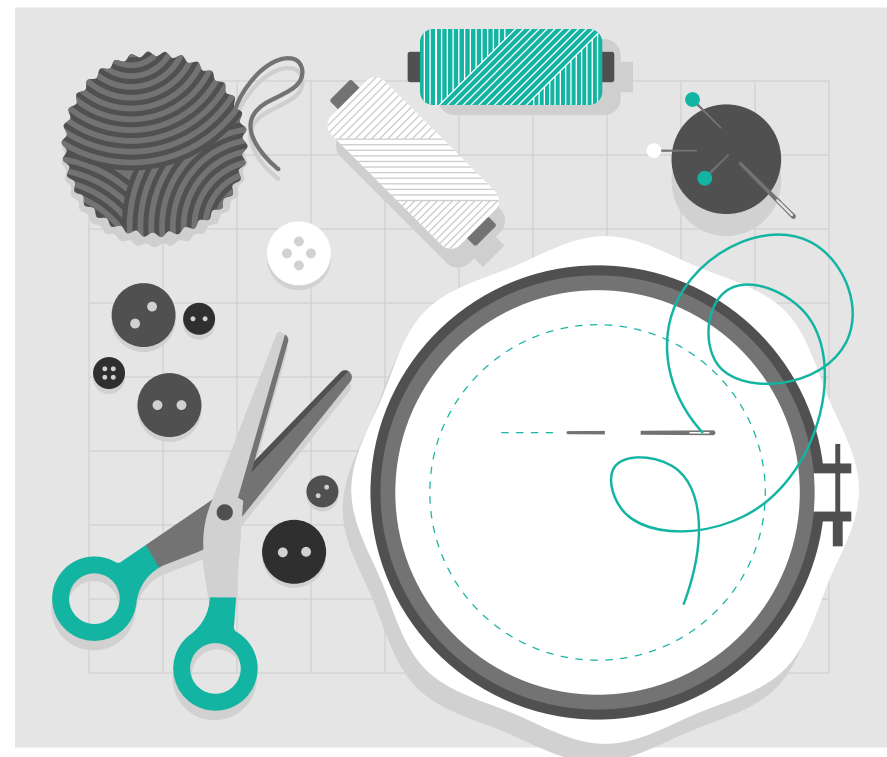
PODPORNI PROCESI

- O katerih procesih pravzaprav govorimo. Lahko jih navedemo, gotovo jih je še več, pa se usmerimo le na pomembnejše, ki so seveda tudi del standardov ISO in ostalih specifičnih,
- Namen je, da na podpornih, a še zdaleč ne nepomembnih procesih zgubimo čim manj časa, da nudimo odličen servis glavnim poslovnim procesom ter ob tem porabimo čim manj virov.



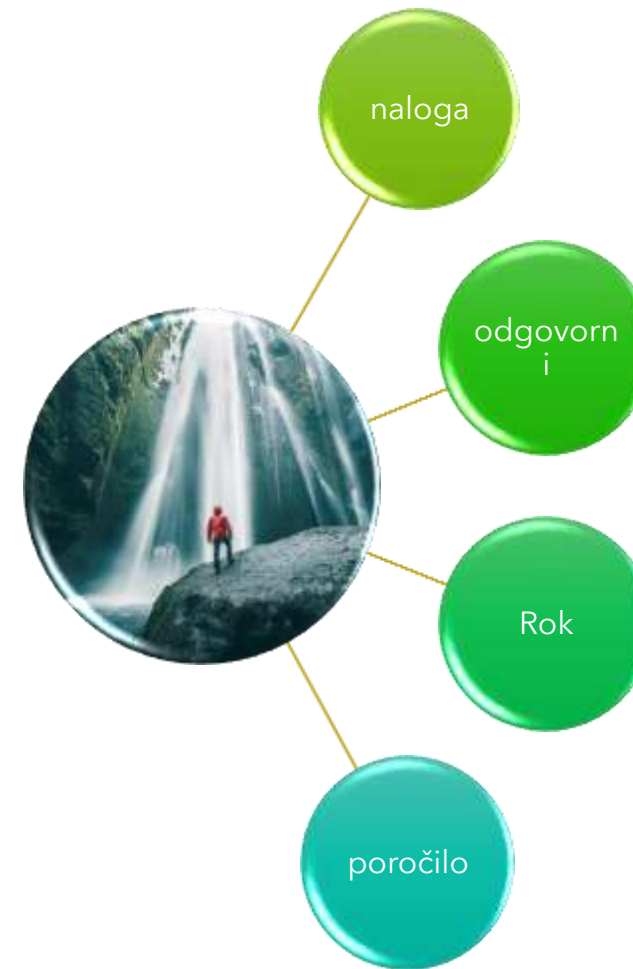
PODPORNI PROCESI

- V svetu obstoja nepregledna množica rešitev, ki obljublajo čudežne učinke, **a vsak na svoj način**. Na ta način v podjetju nehote vzpostavljamo cel **kup nepovezanih otokov**, vsak s svojim načinom dela, kar seveda zahteva včasih človeške vire tipa superman.



KAJ JE SKUPNEGA? KAKO LAHKO NADZORUJEMO?

- Če se poglobimo v te procese s helikopterskega pogleda, lahko vidimo, da je možno podatke zapisati na podoben način in kar je najpomembnejše vedno nastopa v ozadju neka naloga, ki jo mora opraviti neka oseba, v prioriteten dogovorjenem roku,
- Če želimo biti konkretni pri reševanju izzivov in problemov, bi moralo biti vedno tako,
- Govorimo o procesnem izvoru za problem, izziv ali priložnost.



PRIMER 1

- **Izziv:** Direktor in vodstvena ekipa so s pomočjo svetovalcev ustvarili 5 letno strategijo in določili strateške cilje. Vrhunsko. Ugotovitve pa kažejo, da je malo podjetij, ki so jasno udejanila izvedbo strategije. Strategija ostane kot krasen dokument nekje v omari in se preverja le redko in napreduje zelo počasi ali sploh ne. Ali celo ne obstoja.
- **Rešitev:** Na osnovi analize vidikov, tveganj in SWOT analize, določimo ustrezne strategije, strateške cilje, izvedbene cilje in konkretne naloge za izvajalce. Seveda pa moramo to povezati. Če lahko nadziramo izvajanje nalog nastalih iz strateških ciljev na najnižjem nivoju, je veliko večja možnost, da se bo strategija udejanila.



PRIMER 2

- **Problem:** Vzpostavili smo sistem obravnavanja problemov v proizvodnji. Najhitreje jih rešimo s kratkim dogovorom specialistov na jutranjem sestanku, pa je v redu. Ali smo jih res? Praksa kaže da ne, ker se nismo dovolj poglobili v iskanjem izvirnih vzrokov za trajno odpravo kar vodi k ponavljanju napake.
- **Rešitev:** Vsak problem tudi notranji moramo zapisati v nek enoten zapis (pr. A3, 8D,..), sledi analiza (5W, 6M,..), določimo ABC prioritete, nato raziščemo možne vzroke in določimo ukrepe. In spet smo pri nalogi, izvajalcu, roku in preverjanju učinkovitosti.



PRIMER 3

- **Problem:** V okviru dogovorjenih planov nadzora imamo dogovorjene vsebine (pr. VDA 6.5) in frekvence presoj izdelkov. Če izdelujemo več tisoč izdelkov je „ročno“ planiranje presoje v povezavi s plani proizvodnje praktično nemogoče oz. rabi veliko resursov.
- **Rešitev:** Za izdelke, ki imajo presojo aplikacija izdelava plan presoj z dogovorjenim vprašalnikom. Za plan je upoštevanih več pogojev, potreba, datum zadnje presoje, izdelek je planiran v proizvodnji (povezava ERP). Glede na definirano količino presoj na teden Tomas.Audit predlaga x presoj za y izdelke.



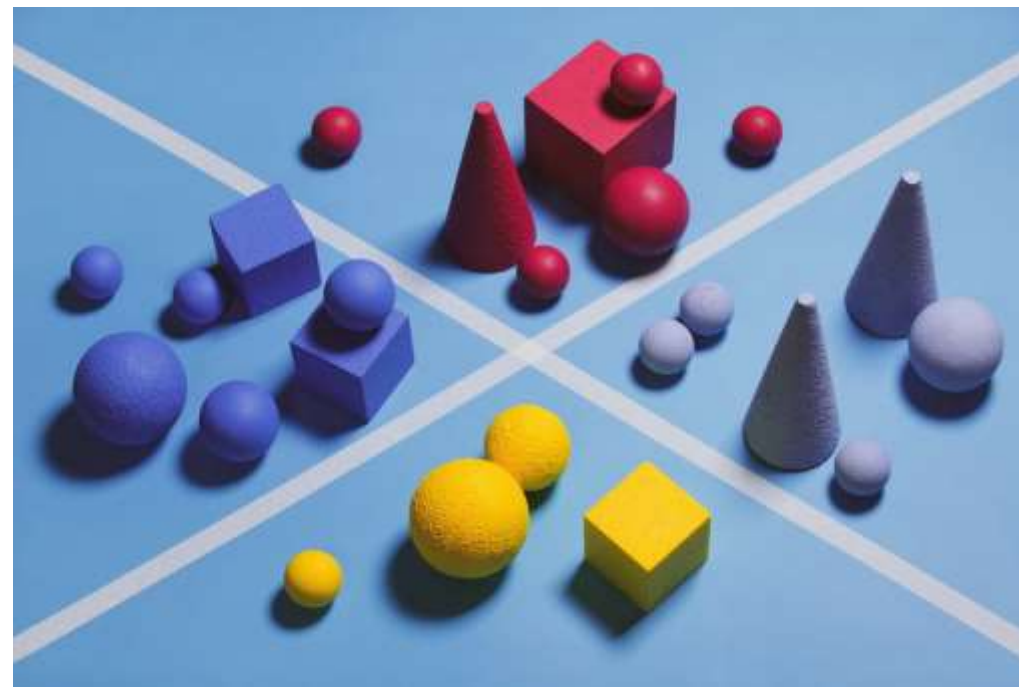
PRIMER 4

- **Problem:** Ena pomembnejših zahtev standardov ISO je ocena tveganj. Seveda je najhitrejša metoda tabela v excelu, ki pa deluje več ali manj samo na papirju. Ni možnih nekih poglobljenih analiz z več potrebnimi ukrepi oz. v povezavi z ostalimi procesi.
- **Rešitev:** Tveganja po procesih so kreirana v modulu Tomas.Risk. Tabela tveganj postane „živ“ dokument, ki se v skladu z zadnjimi spoznanji stalno dopolnjuje. Preventivni in korektivni ukrepi so takoj v „akciji“, ker so povezani z modulom Cori, kjer rešujemo ukrepe. Podatki so lahko povezani tudi s strategijo izboljšav, da preprečimo morebitne posledice tveganja.



KAJ JE MODRO STORITI?

- Podporne procese zapišemo v poenoteni obliki
- Dodamo možnost dodelitve aktivnosti oz. nalog.
- Naloge dodelimo realnim osebam, do katerih pride zahtevek za izvedbo in ker tudi oni vidijo vse svoje zadolžitve v realnem času, lahko takoj sporočijo izvedljivost.



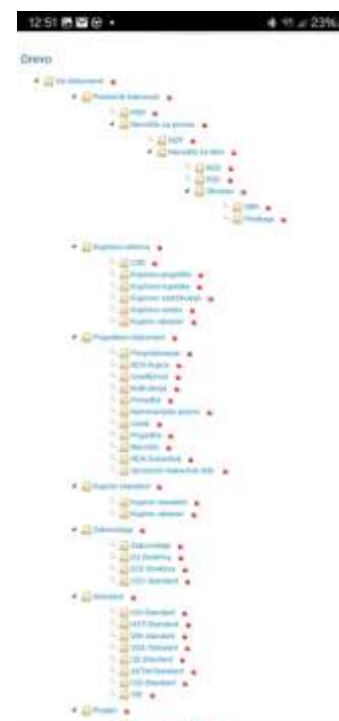
ALI NAM LAHKO DIGITALIZACIJA POMAGA?

- Želja je, da imamo digitalno platformo, na kateri se posamezni podporni procesi med seboj povezujejo in dopolnjujejo,
- Zbirnik nalog, sklepov, ukrepov za posameznika v skupini, kot za nosilce procesov in skupnega skrbnika ali skrbnike, ki imajo nadzor nad vsem.



DIGITALNA PLATFORMA TOMAS

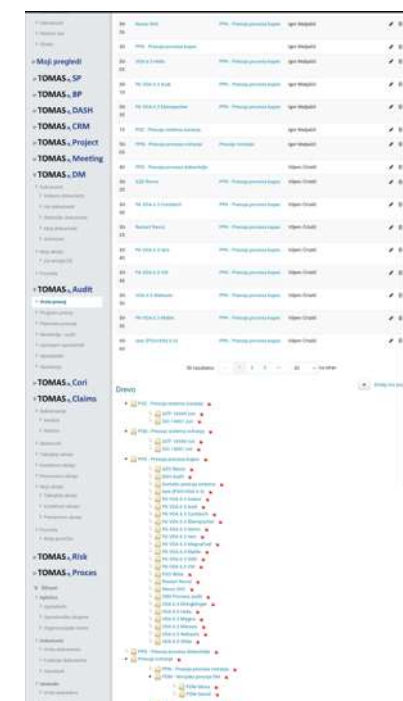
- Deluje v poljubnem brskalniku,
- Dostopna je povsod po svetu (tudi z mobilnimi napravami), podpira več jezikov,
- Metodologija po posameznih modulih je enaka, podatki so povezljivi,
- Za matične podatke je vzpostavljena one-line povezava z ERP,
- Moduli (procesi) se lahko dodajajo po želji,
- Vnosna polja in izvoze v office lahko kreiramo sami,
- Velika fleksibilnost pri prilaganju naročniku,
- Nizki stroški vzdrževanja,
- Uporaba za skupine podjetij,
- Zagotovljena digitalna varnost,



Klasifikacija dokumentov

MOBILNO

Klasifikacija dig. presoje



TOMAS MODULI (vsak pokriva svoj proces)

- TOMAS.SP – strategija
- TOMAS.BP – poslovni načrt
- TOMAS.DASH – poročanja
- TOMAS.CRM – podpora prodaji
- TOMAS.Project – vodenje projektov
- TOMAS.Meeting – vodenje sestankov
- TOMAS.DM – dokumentni sistem
- TOMAS.Audit – digitalne presoje
- TOMAS.Claims – reklamacije
- TOMAS.Risk – vodenje tveganj
- TOMAS.LR – učne lekcije
- TOMAS.Cori – tak.,kor.,pre. ukrepi



- TOMAS.Process – sheme procesov, ...
- Šifranti, Forumi, Interni imenik, Beležke, Odsotnosti, Delovni čas, Obiski, Poslovna poročila, ...

REFERENCE TOMAS

- Tomas se razvija že preko 20 let v sodelovanju s preko 200 managerji v Sloveniji in tujini,
- Sodelujemo tudi z več kot 15 partnerji po celem svetu.

- Continental Hannover (Proces, BSC)
- KUDU, Saudska Arabija (BSC)
- Bolnišnica Golnik (DM, Cori)
- Mercator skupina (ISO DM-10.000 uporabnikov)
- Generali (Poslovni plan)
- Skupina Don don (Plan, Nadzorne plošče, Poročila, Projekti, Sestanki, Konsolidacija)
- Predilnica Litija (DM, Sestanki, Reklamacije, Cori, Projekti, CRM)
- Novellus (CRM, Naročila)
- Clarus, Croatia (CRM, Promocije)
- Energetika MB (Plan, ISO, Projekti)
- Koto (Plan, Dashboard, ISO, Projekti)
- Tomplast (Projekti, CRM, ISO (DM, Risk, Audit, Reklamacije, Cori)
- Mitol (Projekti, CRM, Sestanki, ISO (DM, Reklamacije), SP
- HSH Chemie, Serbia (CRM)
- Sofia knowledge cluster center (CRM)
- Romtelco, Romania (Projekti)
- Lily hospital, Nigerija (BSC, BP, Projekti, CRM, ISO (DM, Risk, Reklamacije, Cori)
- Messer Slovenija (ISO (DM, Risk, Audit, Reklamacije, Cori)
- Iskra AMS (Projekti, CRM, DM-ISO, Reklamacije)
- Istrabenz plini (Projekti, SP-strateško planiranje)
- Energija plus MB (BP-poslovno planiranje, Dash-poročanje)
- Domel - (DM-ISO)
- Plastika Mesojedec (ISO (DM, Audit, Reklamacije, Cori), Sestanki
- Grega_JK - (CRM, Audit, DM-ISO)
- ETRA

Prej (začetna situacija)

- **Strategija** podjetja se nahaja v word datoteki, ni konkretnih izvedbenih ciljev niti konkretnih nalog ali ni vse zapisano,
- Ni celovitega **CRM** sistema, nadzor nad kupci (stiki, komunikacija, povpraševanja, odzivi, scorecardi,...) niso v celoti obvladovani. Pogoste motnje v ugotavljanju napredovanj kalkulacij in ponudb.
- **Projekti** nimajo enotne metodologije planiranja in nadzorovanja, različno zapisani v excel, status ni enostavno poznan, mejniki in zamude niso v celoti obvladovani, zasedenost timov nepoznana, dokumenti različno urejeni po mapah.
- **Dokumenti** se nahajajo v različnih mapah, verzije delno obvladovane (dvojne), ni celovite zaščite, pravice in lastništvo neurejeno, distribucija ročna, iskanje težko, ...
- **Sestanki** nesistematični, brez jasnih dnevnih redov, jasnih poročevalcev, sklepov in ukrepov, ...



Potem (implementacija)

- Strategija je strukturirana v 5 stebrov/tem, opredeljeni so vidiki ki vplivajo in ustrezni strateški, izvedbeni in okoljski cilji (128x). Za vse cilje so določene naloge za nadzor nad pravočasno izvedbo zakonskih zahtev in ostalega (163x),
- Vsa povpraševanja so jasno zabeležena (800x, 12x v teku), avtomatično se sprožijo naloge za obdelavo povpraševanja, on-line status, finančni potencial jasen, aktivnosti na kupcu zabeležene, ukrepi,
- Projekti vseh tipov so na enem mestu (470x, 117 odprtih, preko TOMAS portfelja, enostavni gantogrami, on-line status, on-line potrditve, dinamičen plan, priloženi vsi dokumenti, zasedenost in razpoložljivost timov, nadzor stroškov,
- Vsi dokumenti sistema so enotno klasificirani, obsežne možnosti iskanja, verzije 100% obvladovane, znani lastniki in skrbniki, avtomatična in dokazljiva distribucija, 100% varnost, jasne pravice usklajevanja, potrjevanja, ogleda in pregleda,
- Ključni sestanki so strukturirani, določeni dnevni redi, poročevalci, avtomatična in dokazljiva distribucija po odobritvi zapisnika, on-line sklepi in sestanki,



Prej (začetna situacija)

- **Presoje** vodene v Wordu in Excelu, neažurno stanje programa presoj, težak nadzor ukrepov in zadnjo minuto, zamude poročanja statusa ukrepov, nejasni statusi presoj, različno definirana neskladja in tipi ukrepov, poročila o izvedenih nalogah so samo v mailih, ...
- **Reklamacije** sicer zgledno vodene v ERP, toga struktura faz reševanja, omejeno št, analiz in ukrepov, ukrepi statični, ni poročil o izvedenih naloga.
- **Analiza tveganj** in priložnosti v excelu, ukrepi statični, analize omejene,
- **KPI** v excelu, ni analiz, ni ukrepov pri roki,...
- **Ukrepi** (757x) statični v wordih, excelih, nejasen status ni analiz, nadzora učinkovitosti, ni zaščite vnosov, ni povezav z viri, ...

Potem (implementacija)

- Portfelj presoj jasno klasificiran, on-line statusi, izvajanje presoj digitalno, jasne neskladnosti in odg., jasni on-line ukrepi, opozarjanja na zamude, avtomatično kreiranje poročil presojevalcem, analize po kupcih, tipih, ...
- Reklamacije strukturirane razširjene v 8D faze z neomejeno analiz 5Why, ishikawa, on-line neskladnosti in ukrepi, opozarjanje o poteku faz, možne razne analize pareto po pojavi,...
- Analiza tveganj prenesena v Tomas.Risk, v teku dodajanje analiz, vidikov, ukrepov, ukrepi bodo nadzorovani on-line po zaključku,
- Ključni KPI v modulu poročanja, poročanje po odg., združeno v tabelo, takojšnja določitev komentarja, neskladja, ukrepa na nedosežen KPI
- Skupna baza Cori vseh neskladnosti (1054x, 108 v teku) , takojšnjih, korektivnih In preventivnih ukrepov, jasna poročila s prilogami, učinko-vitost, vitost, avtomatično poročanje v KPI

KLJUČNI UČINKI UVEDBE

- Uvedba digitalne podpore timske delu je močno vplivala na zadovoljstvo kupcev, kar se je izkazalo preko presoj in scorecardov,
- Ni potrebno nobeno dodatno preverjanje statusa neskladnosti in ukrepov, ker imamo push opozorilni sistem,
- Večina podatkov je enoznačno in strukturirano zapisano, kar skrajša iskanje potrebnih informacij, ki so tudi dostopne kjerkoli,
- Zaradi strukturiranosti podatkov so omogočene analize in primerjave ter odločanje na osnovi dejstev ne predpostavk.

