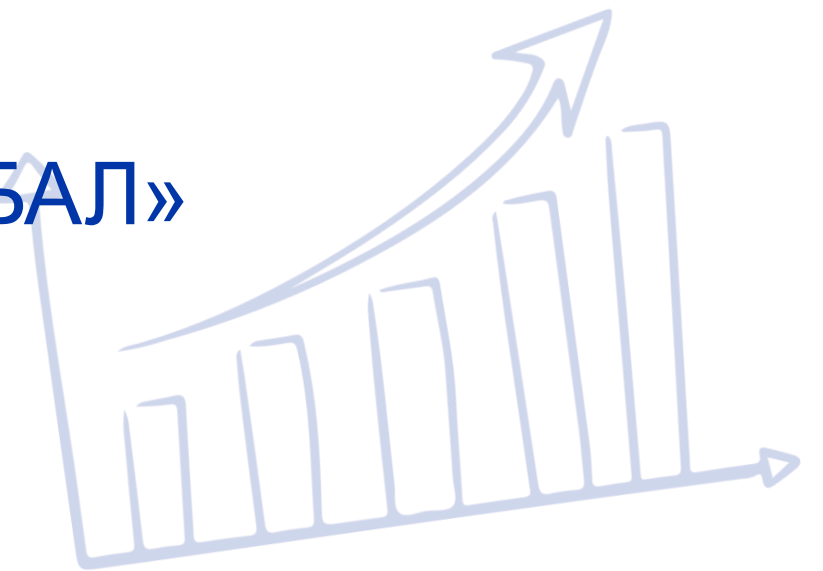




КАЧЕСТВО КАК СТАТЬЯ ДОХОДА: 10 экономических эффектов зрелой СМК

НАДЕЖДА БУРЦЕВА, руководитель отдела
развития бизнес-процессов, ООО «СПЛАТ ГЛОБАЛ»



КАЧЕСТВО – СТАТЬЯ ЗАТРАТ?

SPLAT®



АУДИТЫ



ПРОВЕРКИ



КОНТРОЛЬ



ОБУЧЕНИЯ



СЕРТИФИКАЦИЯ

10 ЭКОНОМИЧЕСКИХ ЭФФЕКТОВ ЗРЕЛОЙ СМК

SPLAT®

КАЧЕСТВО СОКРАЩАЕТ ПОТЕРИ

1. Жалобы, как финансовый показатель
2. Аудит как инвестиция
3. Стоимость плохого качества
4. Скрытая фабрика

КАЧЕСТВО ВЫСВОБОЖДАЕТ РЕСУРСЫ

5. Самое выгодное улучшение – отказ от лишнего
6. Экономика доверия
7. Экономика сложности
8. Производительность

КАЧЕСТВО ОТКРЫВАЕТ БУДУЩЕЕ

9. Конкурентное преимущество
10. Качество, как сложный процент

ЖАЛОБЫ КАК ФИНАНСОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ

SPLAT®



ПРИНЯТО СЧИТАТЬ:

Количество претензий



На самом деле
СТОИТ СЧИТАТЬ

Сохраненных
клиентов

Жалоба — это точка, в которой компания либо теряет клиента, либо укрепляет отношения с ним.

**Хороший аудит не ищет проблемы.
Он предотвращает будущие потери.**

ОТКАЗ ОТ ЛИШНЕГО

SPLAT®

**Самое выгодное улучшение – прекратить
деятельность, которую больше не нужно
выполнять**

Делать то, что нужно. И не делать то, что можно не делать.

10 ЭКОНОМИЧЕСКИХ ЭФФЕКТОВ ЗРЕЛОЙ СМК

SPLAT®

	Эффект	В чем выгода	Как считать	Тип оценки
1	Жалобы, как финансовый показатель	Сохранение клиентов и повторных покупок	NPS, повторные покупки, доля позитивных отзывов	Косвенная
2	Аудит как инвестиция	Предотвращение потерь до того, как они возникли	Стоимость аудита vs стоимость потенциального несоответствия или инцидента	Частично прямая
3	Стоимость плохого качества	Снижение затрат на исправление ошибок	Переделки, списания, возвраты, рекламации, COPQ	Прямая
4	Скрытая фабрика	Устранение работы, не создающей ценность	Часы на исправления и повторную работу	Почти прямая
5	Отказ от лишнего	Освобождение времени и мощности процессов	Исключенные операции, высвобожденные часы	Прямая
6	Экономика доверия	Снижение стоимости контроля	Количество согласований, проверок, повторный подтверждений	Косвенная
7	Экономика сложности	Снижение издержек на координацию	SKU, исключения, передачи	Косвенная
8	Производительность	Больше результата теми же ресурсами	Выручка/выпуск/ продажи на сотрудника	Косвенная
9	Конкурентное преимущество	Рост выручки и расширение рынков	Доля рынка, повторные покупки	Стратегическая
10	Качество, как сложный процент	Накопительный эффект улучшений	Долгосрочная динамика показателей бизнеса	Стратегическая

ТИПЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТОВ КАЧЕСТВА

SPLAT®

ПРЯМЫЕ ЭФФЕКТЫ:

Их можно перевести в деньги

- COPQ
- Аудиты
- Скрытая фабрика
- Отказ от лишнего

КОСВЕННЫЕ ЭФФЕКТЫ:

Можем оценить их влияние через показатели

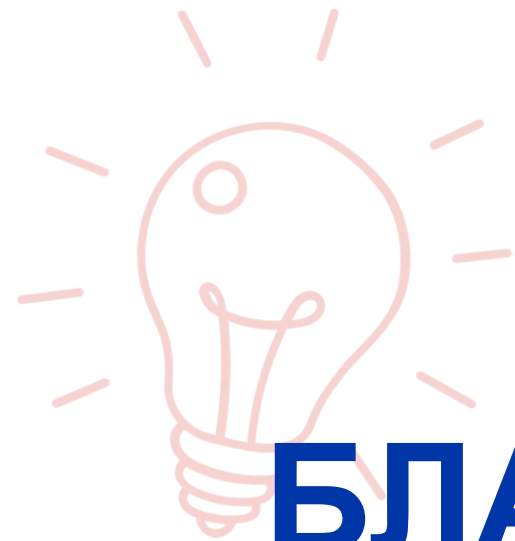
- Жалобы
- Производительность
- Доверие
- Сложность

ПРЯМЫЕ ЭФФЕКТЫ:

Видим их влияние, но не можем вычленить вклад качества напрямую

- Конкурентоспособность
- Накопительный эффект улучшений

Чем более **зрелая СМК**, тем меньше ее ценность видно в отчетах о прибылях и убытках, но все больше – в **способности компании** расти, сохранять клиентов и укреплять конкурентные преимущества



**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ**

Бурцева Надежда Викторовна

Руководитель отдела развития бизнес-процессов
ООО «СПЛАТ ГЛОБАЛ»

