

▶ ROMÂNII AU AȘTEPTĂRI MARI, DAR REUȘESC PUȚIN

53,1% din proiectele Business Process Redesign (BPR) inițiate de companiile românești au scopul de a pregăti compania pentru susținerea dezvoltării în viitor. Un procent egal au înregistrat proiectele care au în vedere o mai bună monitorizare a activității companiei. Pe locurile următoare în „Topul obiectivelor proiectelor de BPR” se situează: orientarea spre client (46,9%), reducerea costurilor (43,8%) și creșterea calității produselor sau serviciilor prestate (37,5%). Acestea sunt câteva dintre rezultatele relevante de primul studiu de Business Process Redesign din România, realizat de către compania Ensign Management Consulting. La studiu au participat 41 de companii cu o creștere dinamică, majoritatea companiilor participante (care au inițiat sau doresc să inițieze procese de tip BPR) provenind din industria financiar-bancară și cea a serviciilor profesionale.

Studiul a relevat și decalajul existent între beneficiile așteptate și cele obținute, dificul-

tatea constând în capacitatea de fructificare a beneficiilor rezultate din proiectele de tip BPR, situație sintetizată plastic de către Ion Ghimbovschi, senior consultant la Ensign Management Consulting astfel: „Românii au așteptări mari, dar reușesc puțin”. Prin urmare, cele mai mari decalaje s-au înregistrat în atingerea obiectivelor de: „Reducere a duratei proceselor”, „Creștere a satisfacției clienților”, „Creștere a flexibilității/vitezei de reacție”, „Creștere a rezultatelor financiare” și „Reducere a costurilor”.

Alte rezultate interesante ale studiului Ensign se referă la cei mai importanți factori identificați ca având un impact major asupra gradului de succes al unei inițiative BPR: „Implicarea consultantilor externi”; „Utilizarea principiilor de management al schimbării” (peste 65% din companiile care au înregistrat succese importante au utilizat instrumente care țin de managementul schimbării); „Maturitatea abordării manageriale în cadrul companiei”.

În ierarhia factorilor de evaluare a succesului unui astfel de proiect, cei mai mulți reprezentanți ai companiilor (74%) au declarat că urmăresc reducerea duratei proceselor, care se situează mult deasupra altor indicatori de monitorizare a performanței, precum randamentul investiției (ROI) sau nivelul de reducere a costurilor. „Concluzia este că, în absența unei tradiții în analiza performanțelor proiectelor cu ajutorul unor indicatori complecși, companiile românești se orientează către indicatori care pot fi calculați mai ușor”, a conchis Ion Ghimbovschi. (R.G.)

