

OPTIMALIZÁCIA OBCHODNÉHO PROCESU VO VYBRANOM PODNIKU

Sales Process Optimization at the Chosen Company

Vypracovala: Bc. Ivona DVORANOVÁ
Akademický rok 2018

Vedúca práce: doc. Ing. Lenka ŠVECOVÁ, Ph.D.



ABSTRAKT

Cieľom tejto diplomovej práce je navrhnúť firme Plastkon product s.r.o. zlepšenie, ktoré zabezpečí zrýchlenie obchodného procesu. Práca je rozdelená na dve časti a to teoretickú a praktickú. Teoretická časť obsahuje prehľad metódy Lean Six Sigma a nástroje, ktoré sú v optimalizačnom procese doporučené používať. V praktickej časti je na dosiahnutie cieľu aplikovaná spomínaná metóda Lean Six Sigma a cyklus DMAIC, kde sú v jednotlivých krokoch využívané vhodné nástroje. Firme sa podarilo dosiahnuť vytýčený cieľ a celkové výsledky spoločne s odporúčením na ďalšie projekty sú spísané v záverečnej časti tejto práce

The aim of the diploma thesis is to optimise the sales process in the company Plastkon product s.r.o. The thesis chapters are split into theoretical and practical parts. The theoretical chapters summarize Lean Six Sigma methods and recommended tools for process optimisation. In the practical chapters, Lean Six Sigma method is used with DMAIC cycle methods. In DMAIC there are specialised tools for each step to achieve the goal. The company managed to achieve the set goal. The overall results with the recommendations for other projects are discussed in the final chapter of this thesis.

O FIRME



PROBLÉM A CIEĽ



1. Príliš **dlhý obchodný cyklus** s veľkou variabilitou dĺžky jednotlivých zakázok
2. **zákazník** v určitých prípadoch **nedostane odpoveď** – stratenie potenciálnych zákazníkov

1. Skrátiť priemernú dobu obchodného cyklu **o 15%** (pod 100 dní)
2. Znížiť podiel zákazníkov bez odpovedania **pod 30%** celkového počtu.

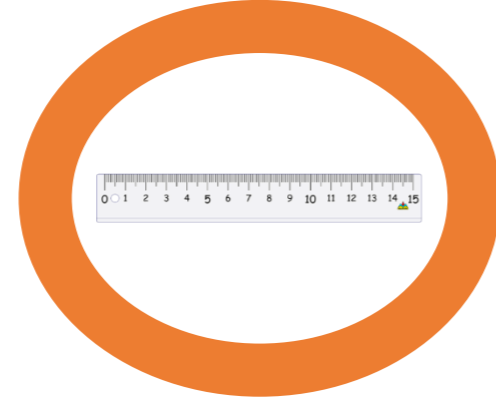


METÓDA

D
E
F
I
N
E



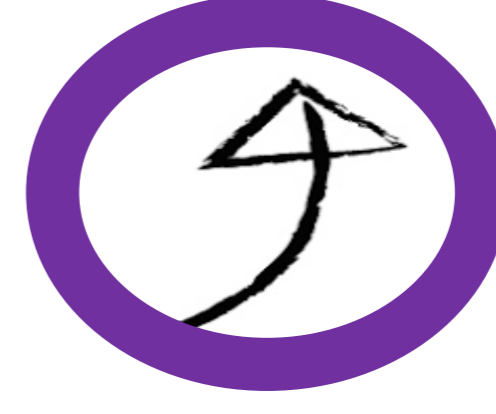
M
E
A
S
U
R
E



A
N
A
L
Y
Z
E



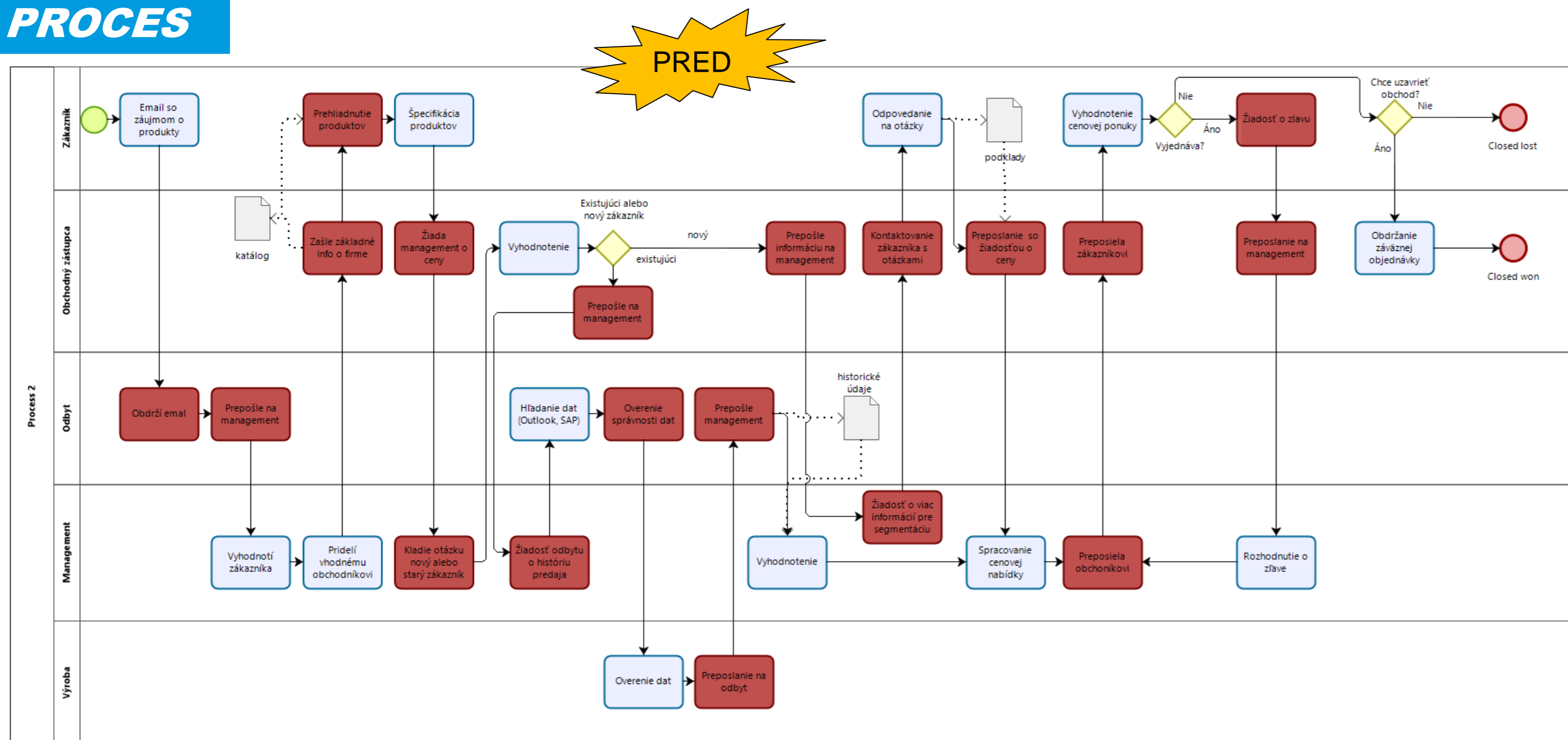
I
M
P
R
O
V
E



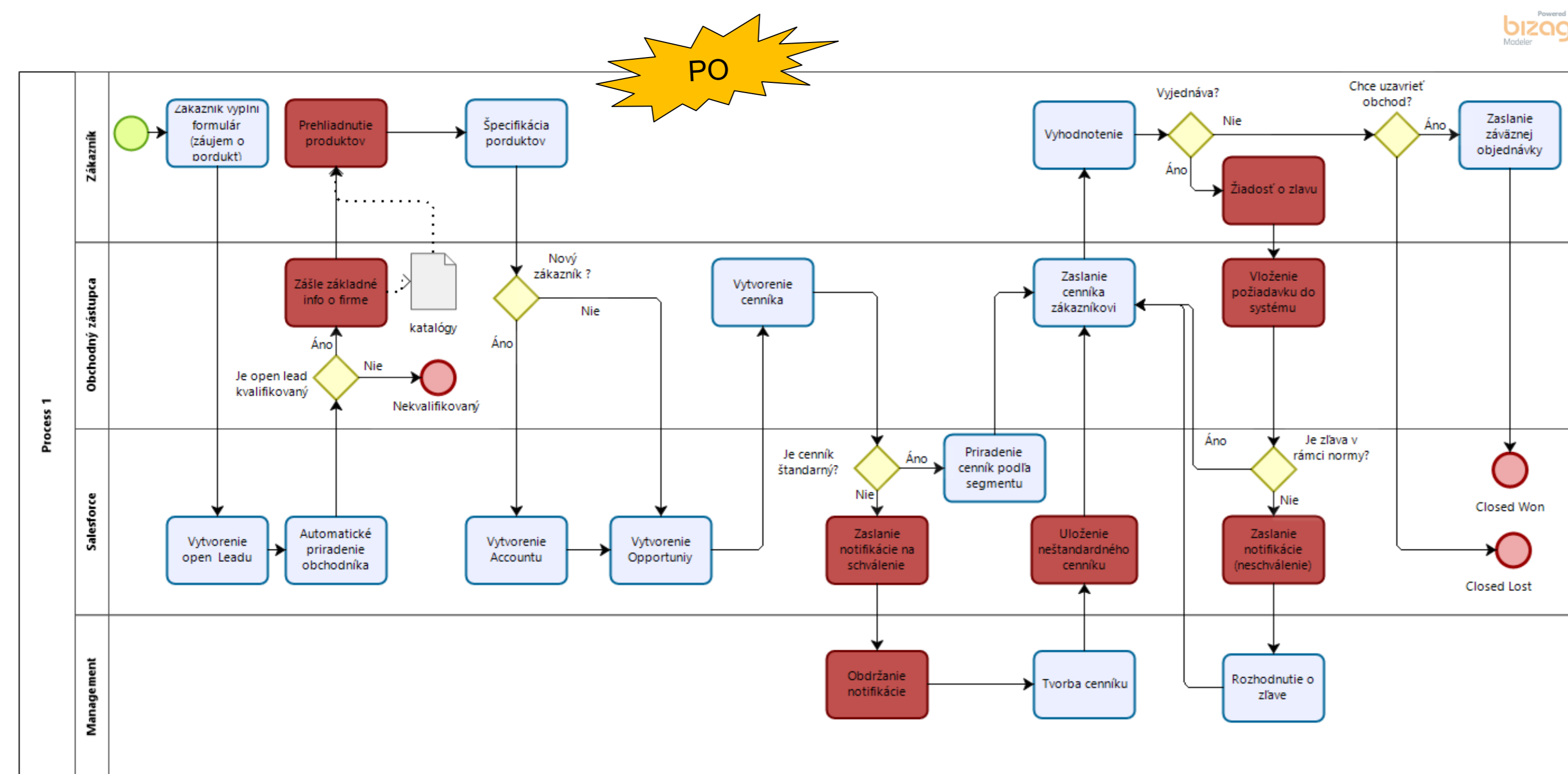
C
O
N
T
R
O
L



PROCES



ZLEPŠENIE



Skrátenie obchodného cyklu **o 17 dní**, čo zodpovedá **15,3%**

Zníženie povinnosti managementu v obchodnom procese **o 37,5 %**

Zníženie podielu zákazníkov bez odpovede pod **30%**



Implementácia **Salesforce**, nastavenie procesov a vytvorenie nástieniek s potrebným reportingom

Vytvorenie **sales coverage mapy** na jasné prerozdelenie zodpovednosti o zákazníka



Vytvorenie **TRELLO** nástienky (Salesforce, Sales Q&A)

