

Ruukki on erikoistunut teräkseen ja teräsrakentamiseen. Se toimittaa asiakkailleen energiatehokkaita teräsratkaisuja: paremmin rakennettuja ympäristöjä asumiseen, työhön ja liikkumiseen. Yhtiöllä on noin 9,000 työntekijää sekä laaja jakelu- ja jälleenmyyntiverkosto noin 30 maassa, mm. Pohjoismaissa, Venäjällä ja muualla Euroopassa sekä kehittyvillä markkinoilla, kuten Intiassa, Kiinassa ja Etelä-Amerikassa.

Läpinäkyvyyttä Ruukin liidistä toimitukseen -kokonaisprosessiin

ASIAKAS CASE

RUUKKI

QPR ProcessAnalyzer antoi Ruukille röntgennäkymän liidistä toimitukseen ulottuvaan kokonaisprosessiin yhdistämällä dataa kahdesta eri tietojärjestelmästä. Prosessin läpinäkyvyyteen pohjautuvat löydökset mahdollistivat keskittymisen olennaisiin toimenpiteisiin prosessien tehokkuuden parantamiseksi.



Prosesseja tarkastellaan ja tutkitaan yleensä yksi kerrallaan. Mutta, että jos yhdistetään kaksi prosessia kokonaiskuvan saamiseksi ja näin saavutetaan parempi ymmärrys reaali-prosessista? Ruukki otti tämän näkökannan ja halusi nähdä, miten prosessi oikeasti toimii lähtien liidistä ja päättyen toimitukseen.

Ruukin prosessikehitystiimillä on pitkä kokemus prosessien mallinnuksesta perinteisin menetelmin. He ovat käyttäneet paljon aikaa haastatteluihin ja manuaaliseen työhön mallintaakseen rakennusmateriaalien teon, myynnin ja toimituksen prosesseja.



Perinteistä prosessimallinnusta Ruukilla

Testattu konsepti

Ihmisillä on aina oma tulkintansa prosessin kulusta, mikä antaa oman sävyn perinteiselle mallinnustyölle. Tästä syystä Ruukki halusi faktaan pohjautuvaa tietoa varmistaakseen, että manuaalisen työn tulokset pitivät paikkaansa ja ovat verrattavissa sekä todelliseen tilanteeseen että annettuihin ohjeistuksiin.

Ruukin prosessikehitystiimin muistissa oli QPR:n kanssa aiemmin toteutettu projekti, jossa SAP-dataan pohjautuva Puolan etumaksuprosessi kuvattiin QPR ProcessAnalyzerin avulla. Ruukki halusi samantasoista tietoa myös liidistä toimitukseen - kokonaisprosessista.

QPR ProcessAnalyzer -ohjelmisto tuottaa tarkan kuvan reaali-prosessista liiketoimintajärjestelmissä olemassa olevan lokidatan avulla. Näin syntyvää tietoa voidaan hyödyntää prosessien analysointiin, vertailuun ja kehittämiseen

”Kun voit nähdä prosessifaktat edessäsi, ei ole epäselvää minne kehitystoimenpiteet pitää kohdentaa. Tämä on juuri sitä mitä QPR ProcessAnalyzer toimitti.”

Johtaja, IT ja prosessikehitys
Kristian Witting
Ruukki Construction

Haaste QPR:lle

Ruukilla liidejä koskeva lokidata tallentuu Salesforce- asiakkuudenhallintajärjestelmään ja toimitusprosessien lokidata puolestaan SAP- toiminnanohjausjärjestelmään. Jotta kokonaisprosessi voitiin visualisoida, QPR tiimin oli yhdistettävä oleellinen data näistä kahdesta järjestelmästä. Linkki kahden eri järjestelmädatan välillä ei ollut itsestään selvää, joten QPR työskenteli tiiviisti Ruukin kanssa datan validoimiseksi. Näin yhteinen linkki löytyi.

Kahdesta erillisestä järjestelmästä tulevan siiloutuneen näkymän sijasta päämääränä oli saada kokonaisvaltainen kuva, jonka avulla on mahdollista päästä kiinni pullonkaulojen juurisyihin ja voidaan todentaa, että prosessiaskeleet seuraa annettuja malleja.

Analyysi palveluna

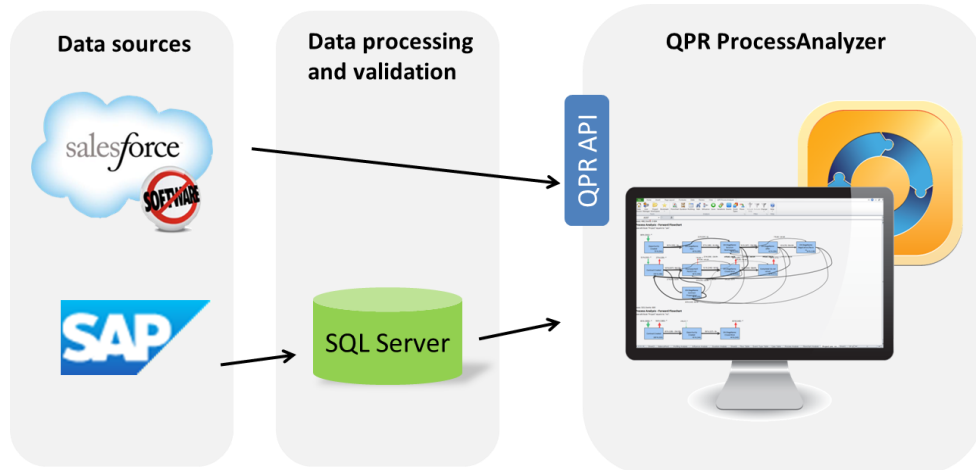
Prosessianalyysi toimitettiin kolmen viikon palveluprojektina. Sen aikana tehtiin tiivistä yhteistyötä asiakkaan järjestelmä- ja prosessimistajien kanssa. Tällä varmistettiin, että käytössä oli oleellinen data, mikä mahdollisti löydökset prosessien toiminnasta. Datat verifiointi oli luonnollisesti tärkeässä asemassa, kun yhdistettiin asiakashallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmien tietoja.

Projektin edetessä analyysitulokset paljastuivat vähitellen Ruukille. QPR toimitti syväluotaavaa tietoa prosessin todellisesta toimivuudesta ja järjestelmien käytöstä prosessin tukena. Tämä antoi lähtökohdan Ruukin prosessiparannustoimenpiteille.

Prosessin todellisuus

Se, mitä QPR ProcessAnalyzer näytti, oli Ruukille yllätys. Prosessimistajat näkivät, että liidistä toimitukseen-prosessi ei toiminut todellisuudessa niin kuin luultiin.

Järjestelmäomistajat puolestaan saivat arvokasta tietoa siitä, miten järjes-



Liidistä toimitukseen kokonaisprosessin visualisointi

telmiä käytettiin prosessin aikana ja seurattiin annettuja ohjeita.

Ei-toivotut käytännöt johtavat yleensä vääristyneeseen kuvaan prosessin toimivuudesta. Tätä peilaten analyysi paljasti, että Salesforcen käyttö ei seurannut sovitua prosessia, sillä tapahtumaketjut logattiin tietokantaan satumanvaraisesti.

Analyysilöydökset alleviivasivat, miten tärkeää on saada selville prosessin todellinen 'as-is', status ja varmistaa liiketoimintakäytännöissä olevan datan laatu.

Jatkotoimenpiteet

Syväluotaava prosessianalyysi antoi uuden kulman ja tiedon tason Ruukin, pitkän aikavälin liiketoimintahyötyihin tähtäävien prosessikehitystoimenpiteiden pohjaksi. Hyvänä esimerkkinä edellä mainituista ovat toimet liidistä toimitukseen - prosessin ohjeistuksen seurannan vahvistamiseksi. Arvokkaan analyysitiedon innoittamana, Ruukki voi käyttää faktapohjaista prosessianalyysia lähtökohdaksi kaikkiin prosessikehitys- ja yhtenäistämisaloihin.



Parantamalla ostolasku prosessia, myös raakamateriaali varaston arvoa saatiin pienennettyä

Hyödyt

QPR ProcessAnalyzerin tuottamien löydösten pohjalta Ruukki pystyi saavuttamaan t sekä liiketoiminnan että järjestelmähallinnon tarpeita palvelevia hyötyjä.

Järjestelmäomistajat:

- Fokusoitun prosessiohjeistuksien valvonnan mahdollistava läpinäkyvyys järjestelmäkäyttöön.

Liiketoiminta:

- Tuki prosessikehitystoimenpiteiden priorisoinnille.
- Toiminta- ja liiketoimintayksikkörajat ylittävä ymmärrys läpinäkyvän prosessihallinnan tärkeydestä

Lisää Ruukista: www.ruukki.com