Procesele eficiente de afaceri, o garanție a performanței | Alina Făniță

Autor: Alina Făniță, CEO PKF Finconta

Transformare din temelii sau schimbare pas cu pas? Când timpul nu mai are răbdare cu directorii generali îi pune în situația de a alege prima variantă. Când însă conducerea companiei este atentă la schimbările din mediul de operare, schimbarea pas cu pas este cea mai bună soluție.

Schimbări se întâmplă permanent sub ochii decidenților. Apar tehnologii și aplicații care cresc eficiența, companii care construiesc modele de business inovative, reglementări care modifică regulile jocului, consumatori cu nevoi redefinite. Pe acest fundal, răspunsul factorilor de conducere la transformări trebuie să fie sincron cu acestea, iar adaptările continue. Factorii care ajută la cultivarea unei culturi deschise spre ameliorarea proceselor sunt următorii:

1. **Sprijinul liderilor** – Susținerea venită din partea liderilor pentru îmbunătățirea continuă este vitală. Fără sprijinul acestora orice inițiativă este sufocată din față. Liderii trebuie să arate care sunt acele comportamente esențiale pe care le așteaptă de la colegi dacă vor ca acestea să fie replicate.

Inspirarea sentimentului încrederii că oricine poate contribui la adaptarea continuă a proceselor contează. Conceperea unui proces care să încurajeze inițiativele de îmbunătățire, inclusiv o analiză rapidă a fezabilității lor și decizia de implementare dau agilitate operațională. Recunoașterea inițiativelor care au fost implementate cu succes este bine să fie cunoscută și chiar recompensată.

2. **Responsabilizarea angajaților** – O îmbunătățire de proces solicită fiecărui individ, echipe sau companii timp și dispoziție mentală pentru așa ceva. Prin consecințele pe care le creează problemele abat atenția de la adevărata cauză care le-a generat. Prin urmare, implementarea schimbării e bine să fie făcută după ce s-a identificat cauza rădăcină a problemei care a stat în calea îmbunătățirii.

Întrebarea „de ce” adresată de 5 ori celui care semnalează disfuncționalități de operare îl ajută să identifice cauza rădăcina și îl responsabilizează ca s-o găsescă. Identificarea cauzei rădăcina reprezintă jumătate din soluția de îmbunătățire. Stă în puterea fiecărui angajat să găsescă soluția, s-o valideze cu ceilalți și, împreună, s-o implementeze.

3. **Constanța scopului de îmbunătățire**– Îmbunătățirea nu trebuie să fie o activitatea care se suspendă imediat ce problema a fost rezolvată. Aceasta e bine să fie o preocupare constantă a tuturor echipelor. Reflexul de a reveni la vechile practici este foarte probabil dacă schimbarea generată nu este practicată cu consecvență și dacă căutarea de noi soluții încetează. Departe de a fi un management al inițiativelor, îmbunătățirea este un exercițiu de fiecare zi în toată compania.
4. **Gândirea pe termen lung** – Centrați pe rezultatele lunare sau trimestriale, managerilor le este foarte greu să prioritizeze îmbunătățiri care aduc rezultate pe termen lung. Drept urmare îmbunătățirea nu este doar despre gândirea orientată în această direcție ci și despre acțiunea care o însoțește. Conducerea companiei este bine să aibă o perpectivă cât mai bună asupra nevoii de a face îmbunătățiri și să permită neatingerea periodică a indicatorilor de performanță tocmai cu scopul de a consolida creșterea pe termen lung. Este cazul investițiilor în retehnologizare, în pregătirea

oamenilor și regândirea proceselor.

Așadar dacă organizațiile vor să implementeze cu succes îmbunătățirea proceselor, liderii trebuie să înțeleagă și să susțină aceste procese, să-și responsabilizeze angajații, să arate angajamentul constant în urmărirea scopului de îmbunătățire și să gândească îmbunătățirea pe termen lung. Numai așa se determină nivelul de susținere al proiectelor de îmbunătățire, se identifica părțile implicate, crește acceptanța acestora, și se determină ariile de impact ale proiectelor de îmbunătățire în business.

Cultura organizațională deschisă spre îmbunătățirea proceselor are în vedere angajații. Prin creșterea responsabilității acestora, învățarea continuă și dezvoltarea profesională, prin implicarea angajaților și recompensarea performanțelor lor în mediul intern, o companie se proiectează drept un partener de încredere centrat pe experiența clienților în mediul extern.

* * *

Despre PKF Finconta

De peste 23 de ani, PKF Finconta este una dintre principalele 10 firme de servicii profesionale din România. Ca membri ai PKF International Ltd. suntem parte dintr-o rețea internațională de firme independente din punct de vedere legal, care oferă consultanță și audit oriunde în lume.Grupul PKF Finconta este format din patru societăți cu capital românesc: PKF Finconta, PKF Finconta Consultanță, PKF Finconta HR și Finconta Consulting SPRL, membre ale organismelor profesionale naționale CECCAR, CAFR, CCFR și UNPIR. Prin intermediul acestora oferim servicii de audit financiar, analiză financiară corporativă, consultanță fiscală, întocmirea dosarului prețurilor de transfer, servicii de contabilitate, salarizare, resurse umane, insolvență, auditarea fondurilor nerambursabile și due diligence de achiziții.