

从订单到收款，甫瀚咨询通过 Celonis 工具帮助客户 实施流程挖掘

2018年
10月12日

在数字化转型的时代，甫瀚咨询旨在应用国际前沿的数字化应用技术，协助企业实现数字化升级。随着与 Celonis 战略合作伙伴关系的缔结与推进，甫瀚咨询已逐步开展流程挖掘项目，通过 Celonis 工具的实施与应用，快速有效地识别特定流程运行中存在的问题，分析其中缘由，并有针对性地制定流程优化方案，帮助客户不断提高流程质量与效率，助力企业运营管控提升。

近期，甫瀚咨询便运用 Celonis 工具帮助全球知名美妆产品企业成功实施了“订单到收款”的流程挖掘。



问题和诉求

该客户是美国最大的美妆产品制造企业，其在“订单到收款”的流程中遇到了诸多问题，主要体现在：

由于流程中存在一些不必要的停顿与反复核查，造成同一顾客在不同业务单元下单收货所需时长存在显著差异；

顾客体验、顾客满意度和服务成本情况出入较大；

由于对原材料可获取情况与具体订购流程的理解不足或存在信息滞后，导致往往错失潜在销售良机。

由此，客户向我们提出“订单到收款”流程挖掘与分析的需求，希望通过识别和优化该流程的作业时间、订单周期，通过交货及时完整性及其他相关情况的分析等，帮助其改善顾客体验、降低服务成本，并提升顾客满意度。

同时，该客户对当前企业内不同业务单元的日常运作情况，尤其在服务其同一客户时是否存在显著差异方面亦存在不小的困惑。

解决之道

针对客户的问题与困惑，甫瀚咨询充分运用 Celonis 数据科学，通过实施 Celonis 流程挖掘解决方案，令客户得以从多个角度审视其流程：

- 整合流程数据，上升至企业级视角以支持更全面综合的管理；
- 创建季度、半年度及年度分析维度，下沉至单个交易层级的数据分析，以有效定位具体流程症结；
- 优化流程，消除不必要的流程阻碍，如调整顾客信用额度、调整订单发货锁定条件设置等。

项目成果

通过项目的实施，甫瀚咨询成功帮助客户就“订单到收款”流程进行有效挖掘与分析，为客户实现了流程优化的真正价值，包括：

- 标准统一化企业内各业务单元的“订单到收款”流程；
- 极大地缩短了从订单到交货的作业时间周期；
- 深入理解及时完整交货所需的关键要素、全作业周期内各主要工作所需的时间分布，以及影响服务成本与客户满意度的主要因素；
- 通过重新配置流程节点、调整顾客信用额度、改变配送安排等流程优化措施，首年即成功为客户节省开支共计 150 万美元。



甫瀚咨询是一家全球性的咨询机构，为企业带来精深的专业知识、客观的见解、量身定制的方案和无与伦比的合作体验，协助企业领导者们充满信心地面对未来。透过甫瀚咨询网络和遍布全球20多个国家的70多家分支机构，我们及旗下独立拥有的成员公司为客户提供财务、信息技术、运营、数据、分析、治理、风险管理以及内部审计领域的咨询解决方案。

甫瀚咨询为超过 60% 的财富 1000 强及 35% 的全球 500 强企业提供咨询服务，亦与政府机构和成长型中小企业开展合作，其中包括计划上市的企业。甫瀚咨询是 Robert Half International Inc. (纽约证券交易所代码：RHI) 的全资子公司。RHI 于 1948 年成立，为标准普尔 500 指数的成员公司。

© 2018 甫瀚咨询（上海）有限公司

让每位员工享有平等的发展机会

甫瀚咨询并非一间注册会计师事务所，故并不就财务报表发表意见或提供鉴证服务。

protiviti®
甫瀚