

# SYSTEM WCZESNEGO OSTRZEGANIA

**Menedżer zobowiązany jest głównie do oceny zmian zachodzących w otoczeniu i w samym przedsiębiorstwie w celu podjęcia działań o charakterze rozwojowym lub naprawczym**

**Wczesne ostrzeżenie to „system wykrywania problemów”**

**Można więc przyjąć, że jednym z zadań WO jest dostarczanie we właściwym czasie poprzez wygenerowane sygnały informacji ostrzegających z zakresu zachodzących zjawisk i prawdopodobieństwa ich rozwoju, mogących mieć duży wpływ na sprawne funkcjonowanie organizacji.**

**WO to system informacyjny, w ramach którego uzyskuje się informacje w formie np. sygnałów, ostrzegających o niebezpieczeństwach, zagrożeniach, pojawiających się szansach i możliwościach przeznaczone dla kierownictwa na różnych poziomach przedsiębiorstwa w oparciu, o które podejmowane są właściwe decyzje**

### SYSTEM WCZESNEGO OSTRZEGANIA

Istota polega na opracowaniu „przedziału istotnych odchyień” – in plus oraz in minus – od przyjętego planu czy wzorca. Przekroczenie oraz stopień tego przekroczenia jest odpowiednio sygnalizowany zainteresowanym stronom (menedżerowi, kierownikowi komórki organizacyjnej, pracownikowi).

1. Wybierz przeciętnego klienta twojej organizacji.
2. Wprowadź liczbę transakcji jaką przeciętny klient dokonuje podczas trwania relacji z twoim przedsiębiorstwem.
3. Wprowadź przeciętną liczbę produktów lub składników usług zamawianych przez klienta podczas każdej transakcji.
4. Wprowadź przeciętną cenę jednego składnika, którą płaci klient.
5. Wprowadź przeciętny koszt pozyskania jednego klienta.
6. Wykorzystaj te informacje do obliczenia wartości życia przeciętnego klienta dla przedsiębiorstwa, korzystając z podanego narzędzia.
7. Powtórz wyliczenia dla lojalnych, zadowolonych klientów.
8. Podziel się z otrzymanymi wynikami z wszystkimi pracownikami. Nie ma lepszego sposobu uzmysłowienia im znaczenia posiadania lojalnych klientów oraz wartości jaką ma ich satysfakcja i retencja dla przedsiębiorstwa.

2011-04-10

Opracował dr inż. Henryk Ziółkowski

5

### SYSTEM WCZESNEGO OSTRZEGANIA

Przydatność i istota WO wynika z następujących przesłanek:

- ✓ przekazuje specyficzne informacje wczesnego ostrzegania w przypadku wystąpienia zmian w badanych wielkościach od założonych tolerancji,
- ✓ pozwala na wcześniejsze zaobserwowanie i podjęcie działań zaradczych przed wystąpieniem niebezpieczeństwa,
- ✓ menedżer (użytkownik) dysponuje wystarczającym przedziałem czasu na podjęcie decyzji korygujących, likwidujących lub przynajmniej minimalizujących zagrożenie,
- ✓ jest skutecznym narzędziem umożliwiającym przetrwanie i rozwój przedsiębiorstwa,
- ✓ praktyczna przydatność jest pochodną stopnia jego zindywidualizowania i dostosowania go specyfiki i struktury przedsiębiorstwa.

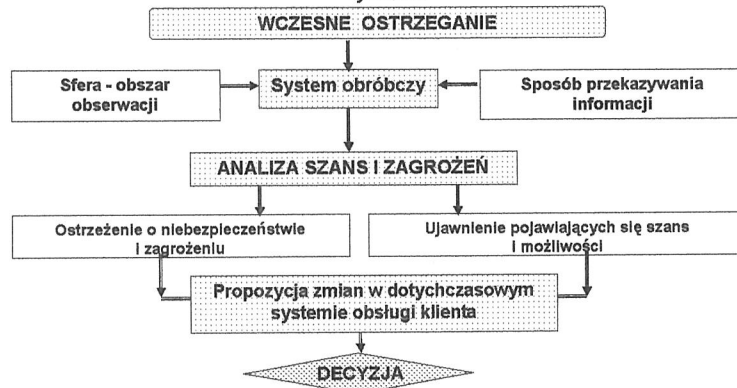
2011-04-10

Opracował dr inż. Henryk Ziółkowski

6

### SYSTEM WCZESNEGO OSTRZEGANIA

Niezależnie od przyjętej koncepcji zorganizowania przedsiębiorstwa uproszczony schemat Wczesnego Ostrzegania (WO) przedstawiono na rysunku



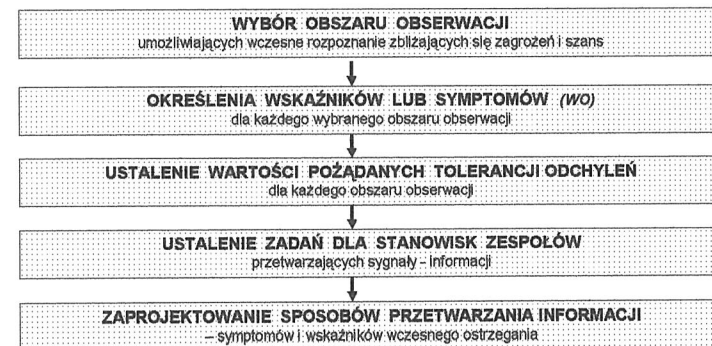
2011-04-10

Opracował dr inż. Henryk Ziółkowski

7

### SYSTEM WCZESNEGO OSTRZEGANIA

Budowa WO przebiega 5 etapów:



Źródło: opracowanie własne na podstawie A. Sikorski.: Controlling i systemy wczesnego ostrzegania. Materiały konferencyjne Przekształcenia w gospodarce i zmiany w zarządzaniu organizacjami". Wydział Organizacji i Zarządzania, Politechniki Łódzkiej, grudzień 1993 r.

2011-04-10

Opracował dr inż. Henryk Ziółkowski

8

