

## 案例研究

北美  
化工

# 卓越运营： 通过调整关键流程和操作管 理，提高绩效水平



### 挑战

我们的客户是一家业务遍及五大洲的全球能源公司，该公司的一家北美化工厂在落实运营管理最佳实践方面遇到了困难。由于近期企业对中层管理层进行了重组，加上难以预测的能源价格、多变的市场需求共同引发瀑布效应，企业内部的一致性遭到了瓦解。

由于管理层设定的关键绩效指标不明确，导致运营团队认为没有足够的自主权来达成安全和运营目标。公司内部的绩效衡量变得越发困难，导致企业内的不确定性增加并威胁到产量。随着问题的不断累积和未来挑战的迫近，管理层内部认为有必要寻求外部指导。公司领导层委托 dss+ 制定一个全面的 KPI 管理体系框架，以解决这些挑战并规划未来发展方向。

### dss+ 解决方案

dss+ 首先评估公司管理操作系统（MOS）在本地的落实情况，确定了三个主要的不足和改进机会。此外，dss+ 还评估了工厂的 KPI 报告结构和会议有效性，以确定各层级关键会议的现有优势和改进潜力。

随后，dss+ 整合了调查结果，制定了一份详细的“责任、问责、咨询和知情（RACI）”图表，并改进了“供应商、输入、过程、输出和客户（SIPOC）”图表。然后利用这两者组成的框架来识别瓶颈和低效环节，并制定了全面的可持续改进流程。

dss+ 提议的新框架包含一个全新的 KPI 指标矩阵，同于监控和评估实际绩效与设定目标之间的差距，从而推动数据驱动型决策的制定。此外，dss+ 就如何优化公司内部会议结构和节奏提出了针对性建议。

### 目标

调整关键流程和公司管理操作系统，将重心放在绩效上

### 咨询

卓越运营（OpEX）

### 结果

- 50 多名员工接受了公司管理操作系统（MOS）五大新模块培训，其中包括：MOS 简介、会议有效性、短间隔控制、生产损失核算系统和绩效对话。
- dss+ 制定了一个路线图，以助力公司在生产流程、环境合规流程和工单生命周期维护流程的实施，其中包括 28 项改进措施。
- dss+ 利用清晰明确的 RACI 图来释放员工潜力并弥补流程短板。
- dss+ 利用高影响力 KPI 来重新调整会议重心，推动公司日绩效和周绩效的提升。

# dss+

Protect. Transform. Sustain.



更多关于 dss+ 解决方案，欢迎联系我们

021 5068 2805  
info.cn@consultdss.com  
www.consultdss.com

