

Общество с ограниченной ответственностью
«Название организации»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Название организации»

_____/Фамилия И.О.

« »

число

месяц

год

Регламент бизнес-процесса Действия при многократном
обращении клиента

Санкт-Петербург, 2011 г.

Перечень изменений

| № | Версия | Статус | Дата изменения статуса | Изменения |
|----|--------|----------|------------------------|-----------|
| 1. | 1.1 | В работе | 12.04.2011 | |

Содержание

| | |
|--|----------|
| ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ | 4 |
| ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 5 |
| Результат процесса | 5 |
| Требования к срокам выполнения процесса..... | 5 |
| Владелец процесса..... | 5 |
| Исполнители процесса | 5 |
| Субъекты, принимающие участие в выполнении процесса | 5 |
| ДИАГРАММА ПРОЦЕССА | 6 |
| ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ ПРОЦЕССАМИ И ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ..... | 7 |
| ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА | 8 |

Термины и сокращения

| | |
|--------------------------------------|--|
| Бизнес-процесс | – последовательность действий (подпроцессов), направленная на получение заданного результата, ценного для организации (далее Процесс). |
| Владелец процесса | – должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса. |
| Входы бизнес-процесса | – ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса. |
| Выходы бизнес-процесса | – объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами. |
| Исполнитель процесса | – подразделение или должность сотрудника, выполняющего процесс. |
| Механизмы бизнес-процесса | – ресурсы (технологические, трудовые), используемые для выполнения процесса, целиком не потребляющиеся при выполнении одной итерации процесса. |
| Организационная структура управления | – совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений (далее Организационная структура). |
| Подпроцесс | – бизнес-процесс, являющийся составной частью вышестоящего процесса. |
| Процедура | – бизнес-процесс нижнего уровня, содержащий последовательность конечных (не требующих дополнительной детализации) операций (функций). |
| Управление бизнес-процесса | – управляющие воздействия, регламентирующие выполнение процесса. |

Общие положения

Настоящий документ является регламентом бизнес-процесса «Порядок действий при многократном обращении клиентов»

- Формирования единых правил и требований к организации процесса.
- Установления ответственности за результат процесса.
- Унификации и стандартизации документооборота.

Результат процесса

Основным результатом процесса будет своевременная корректировка заказов на сборку, при многократном обращении клиентов

Требования к срокам выполнения процесса

Данные об изменении позиций, заказанных клиентом вносятся в режиме реального времени.

Владелец процесса

Владельцем процесса является:

| № | Должность | Подразделение | Предмет деятельности |
|----|-----------------------|------------------------|--|
| 1. | Коммерческий директор | Управление организации | Управление продажами и отгрузкой продукции |

Исполнители процесса

Основными исполнителями процесса являются:

| № | Организационная единица | Подразделение | Предмет деятельности |
|----|-------------------------|---------------|----------------------|
| 1. | Менеджер по продажам | Отдел продаж | Продажа продукции |

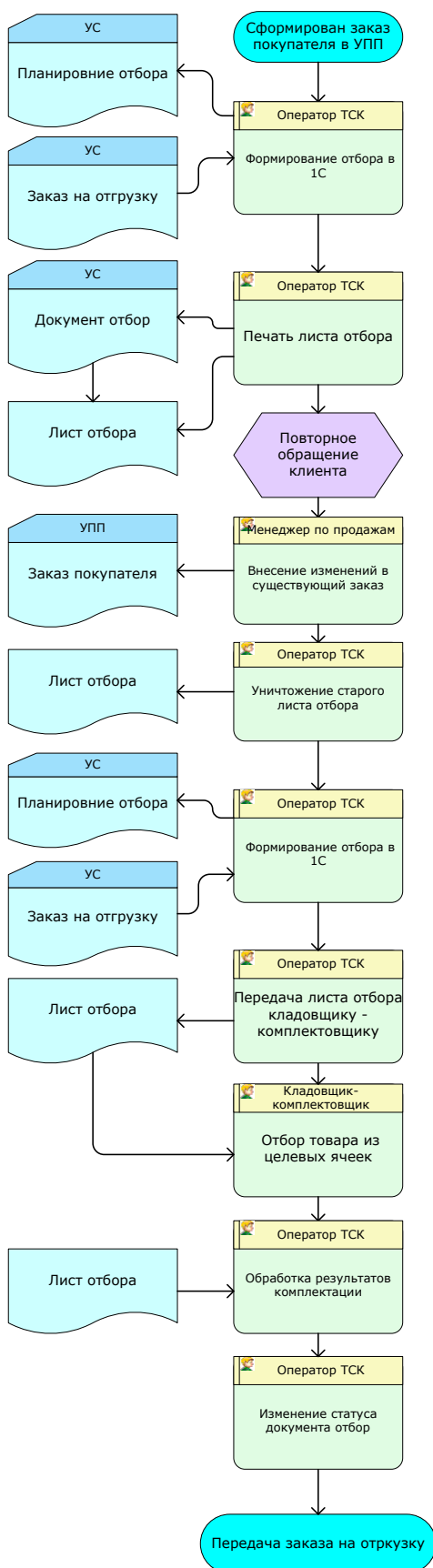
Субъекты, принимающие участие в выполнении процесса

Участниками процесса являются:

| № | Тип участия | Организационная единица | Подразделение | Предмет деятельности |
|----|---------------------------|---------------------------------------|----------------------------|--|
| 1. | Изменяет состояние заказа | Оператор товарно-складского комплекса | Товарно-складской комплекс | Оперативное управление приёмкой, хранением и отгрузкой ТМЦ |

Диаграмма процесса

Многократное обращение клиента



Взаимодействие с другими процессами и внешней средой

При выполнении процесса «Многokrатное обращение клиентов» осуществляется взаимодействие с другими процессами и с внешней средой по входу, выходу, управлению и механизмам:

Взаимодействие по Выходу

| № | Выход | Объекты | Потребитель | |
|---|-----------------|-------------|------------------------------|--------------------------|
| | | | Процесс/Объект внешней среды | Исполнитель |
| 1 | Данные о заказе | Лист отбора | Сборка заказа | Приёмщик - комплектовщик |

Взаимодействие по Входу

| № | Вход | Объекты | Поставщик | |
|---|-------------------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| | | | Процесс/Объект внешней среды | Исполнитель |
| 1 | Данные о продаже продукции | Договор продажи | Процесс продажи продукции | Менеджер по продажам |
| 2 | Данные о корректировке заказа | Договор продажи | Процесс продажи продукции | Менеджер по продажам |

Организация выполнения процесса

В случае повторного обращения клиента менеджер по продажам проверяет необходимость его корректировки предыдущего заказа и его статус. Если существует необходимость корректировки позиций заказа и работники склада не приступили к сборке заказа, менеджер по продажам отменяет заказ на сборку. Вносит необходимые изменения в существующий заказ и запускает его в работу. Оператор товарно-складского комплекса проверяет состояние заказа перед передачей листа отбора комплектовщику-приёмщику. Если лист отбора был распечатан, но далее менеджер по продажам отменил заказ, оператор товарно-складского комплекса уничтожает лист отбора и формирует новый, после запуска в работу скорректированного заказа.