

Business case



[www.3sSolutions.com.ua](http://www.3sSolutions.com.ua)

# От заявки до рассвета

Практическое пособие по моделированию  
основного бизнес-процесса торговой компании

Докладчик

Бизнес-консультант,  
руководитель проектов  
Сергей Соседко

## С чего начать...



Цель: Удовлетворить клиента... как?



Границы, сроки: старт - получения заявки, финиш - отгрузка? или возврат документов? Когда?



Участники: Кто и что делает? В какой последовательности?



Клиенты процесса: клиент это покупатель или сотрудник из другого отдела?



Показатели: Оценить качество можно только когда есть измеримый показатель.

# Определение ключевых состояний процесса

Менеджер

- Внесение в БД

Менеджер

- Передача на отгрузку

Логист

- Формирование маршрута

Кладовщик

- Сборка заявки

Кладовщик

- Подтверждение отгрузки

Диспетчер

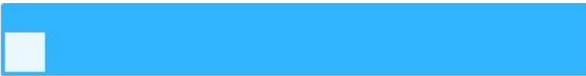
- Подтверждение доставки

Бухгалтер

- Подтверждение получения первичных документов

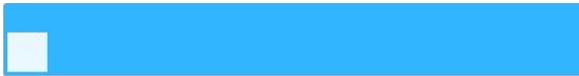
# Контрольные точки и реакция системы

## Передача на погрузку



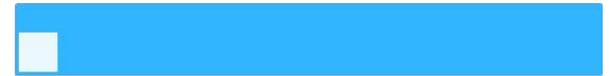
- Контроль ДЗ
- Контроль времени передачи
- Формирование резервов
- Задание для логиста

## Формирование маршрута



- Контроль % загрузки
- Контроль % рентабельности
- Контроль времени подачи
- Задание для склада
- Печать наряда на погрузку

## Отгрузка



- Контроль наличия остатков
- Контроль времени погрузки
- Списание резервов, запасов
- Печать полного пакета

# Гибкость процесса

А если?

А у нас...



1. Значения, подтверждающие достижение цели.
2. Количество событий, вышедших за пределы ограничений.
3. Величина запаса, финансов, времени чрезмерно (не вовремя) использованных при прохождении процесса.
4. Индивидуальные показатели участников процесса.

### Процессы

- Систематизированы данные
- Появилась информация о протекании процесса
- Сокращены коммуникационные транзакции
- Исключено дублирование функций
- Получен инструмент для контроля документооборота

### Финансы

- Получен инструмент управления размером ДЗ и ПДЗ, рентабельностью продаж
- Уменьшена вероятность отсутствия запасов в момент подбора
- Получен инструмент управления процессами приносящими добавленную стоимость

### Персонал

- Повышена производительность труда
- Получен инструмент для оценки, контроля труда
- Появляется ориентированность на общий результат

### Клиенты

- Повышается уровень сервиса