

ОБМЕН КОНСУЛЬТАЦИОННЫМИ РАЗРАБОТКАМИ

«СТРУКТУРИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ»

Климентионок Вероника

ведущий консультант по управлению и организационному развитию
консультационной компании «Ключевые решения»,
ссертифицированный консультант по управлению (СМС)



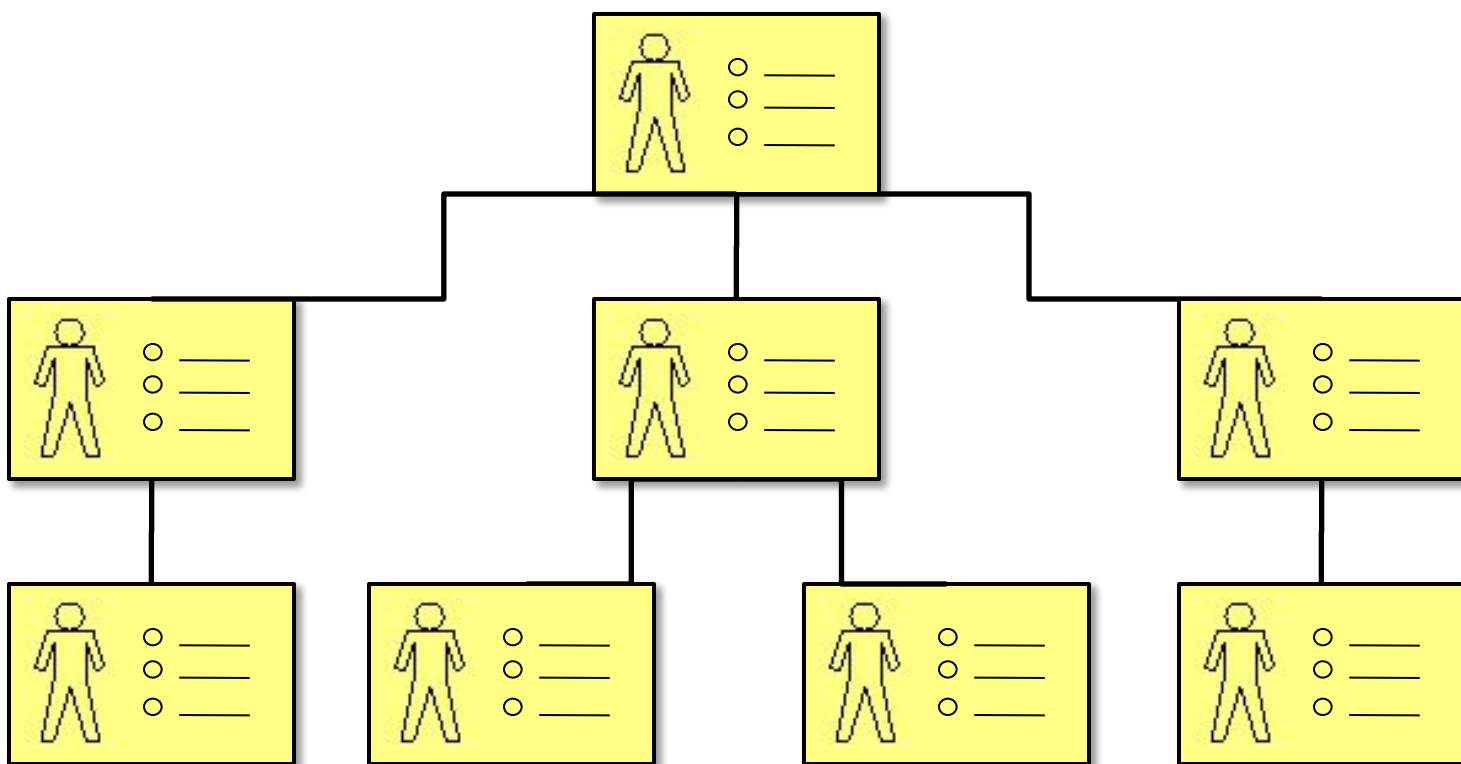
КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ
КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ КОМПАНИЯ

Содержание презентации

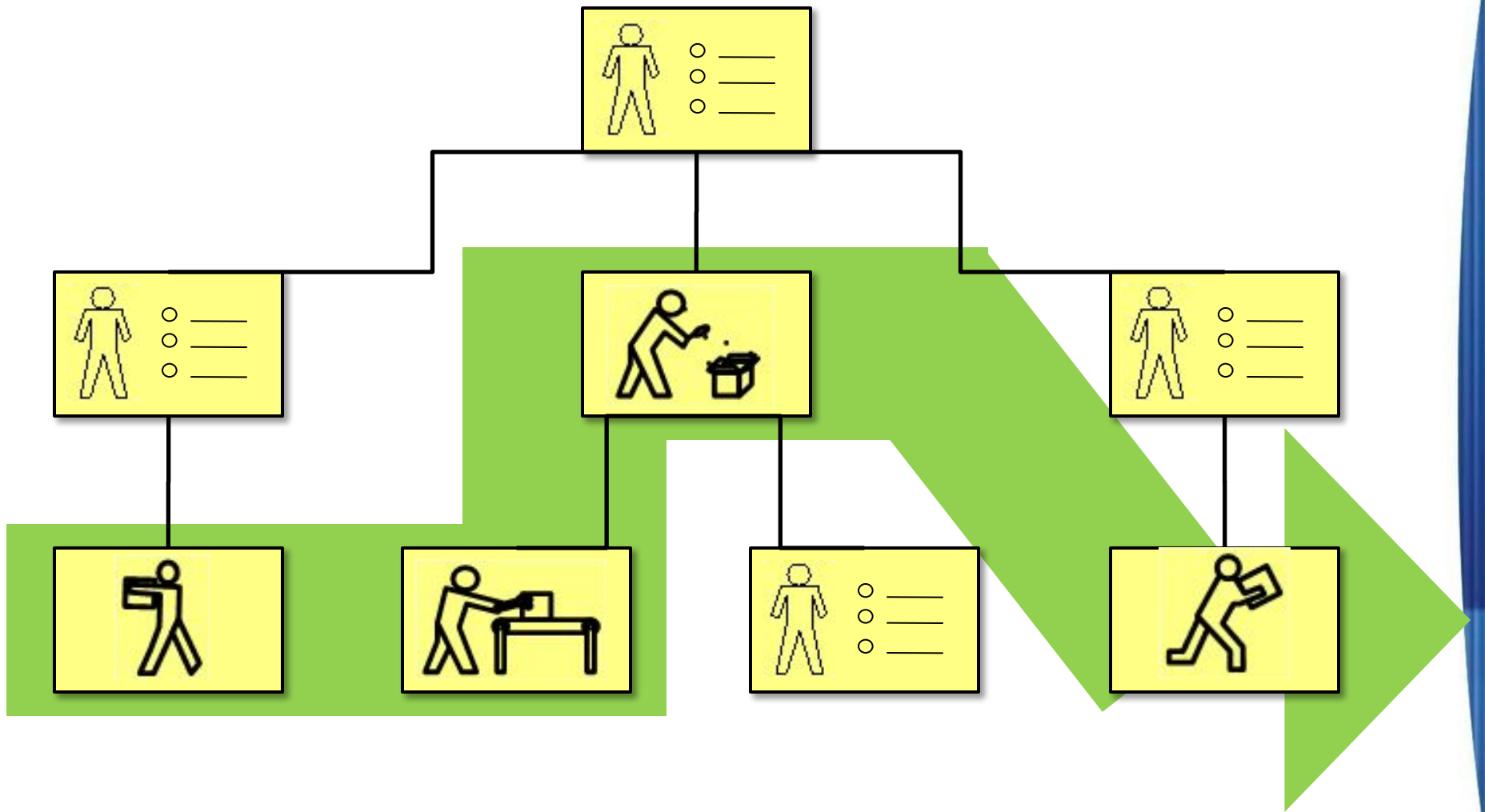
- ✓ Представление деятельности компании через совокупность процессов
- ✓ Функционально-должностная и процессно-должностная матрица
- ✓ Фиксация деятельности компании в структурных и процессных регламентах



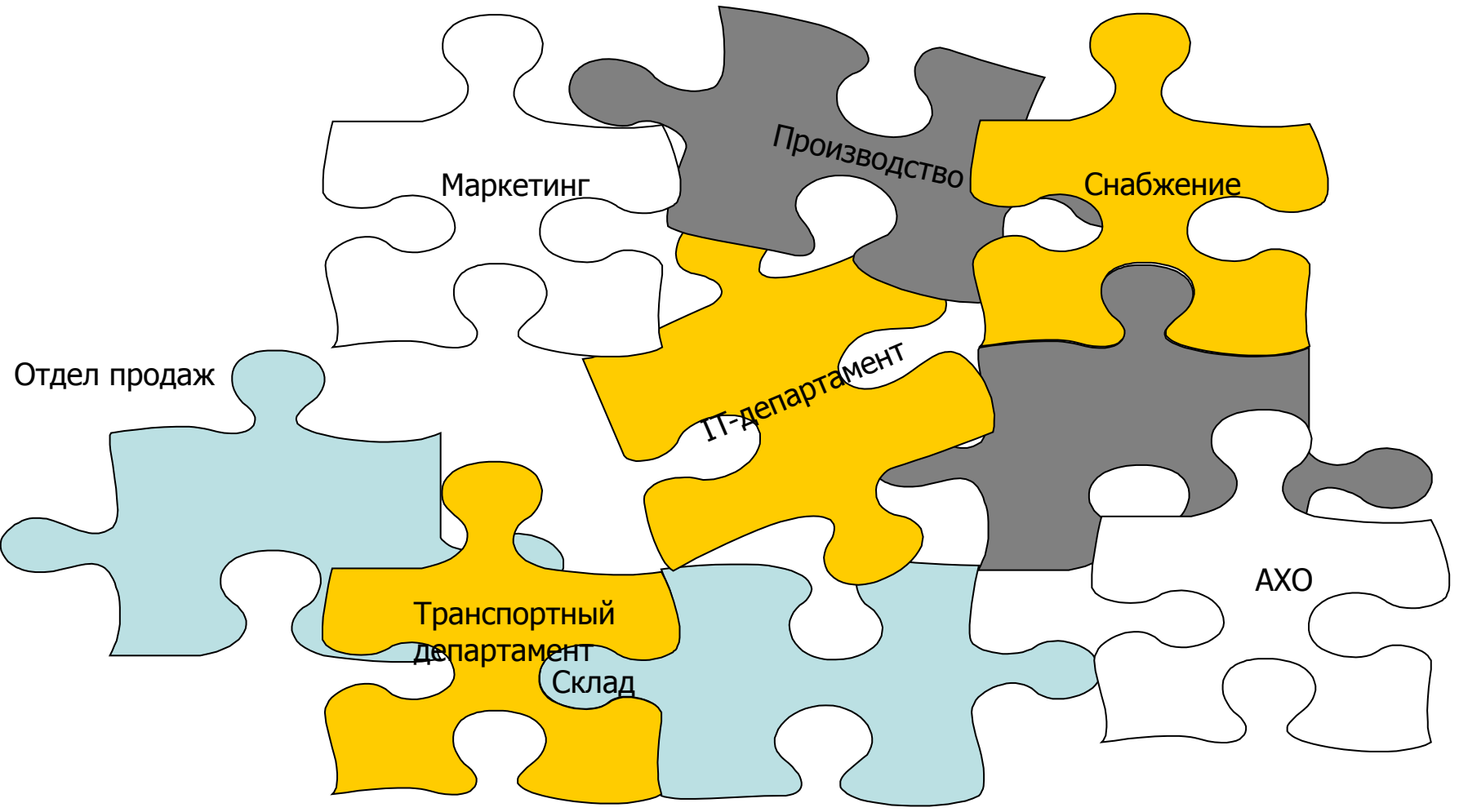
Взгляд на компанию через организационную структуру и функции



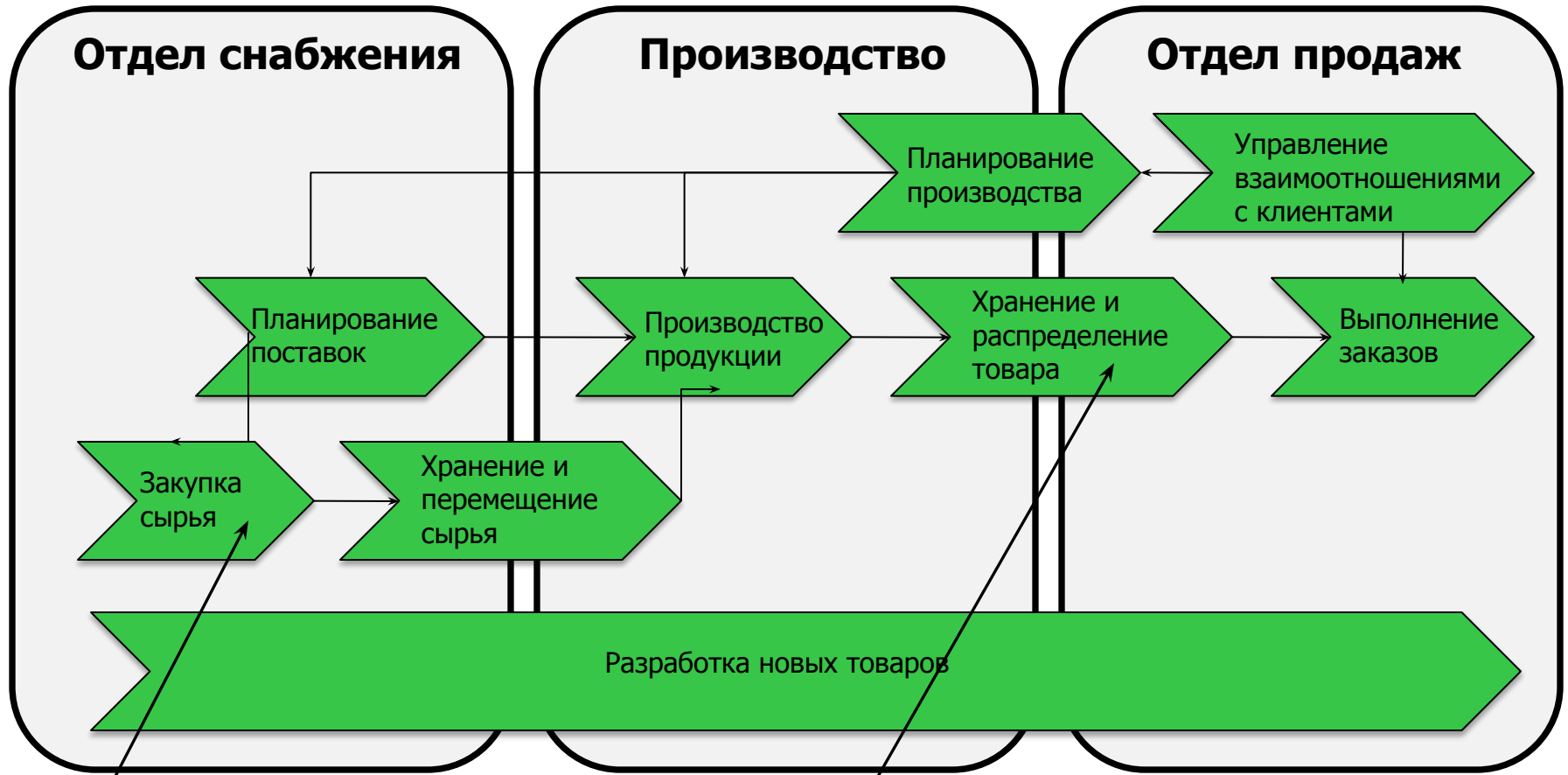
Взгляд на компанию через бизнес-процессы



Взаимодействие подразделений



Бизнес-процессы и границы подразделений



Бизнес-процессы
внутри подразделений

Межфункциональные
(«сквозные»)
бизнес-процессы

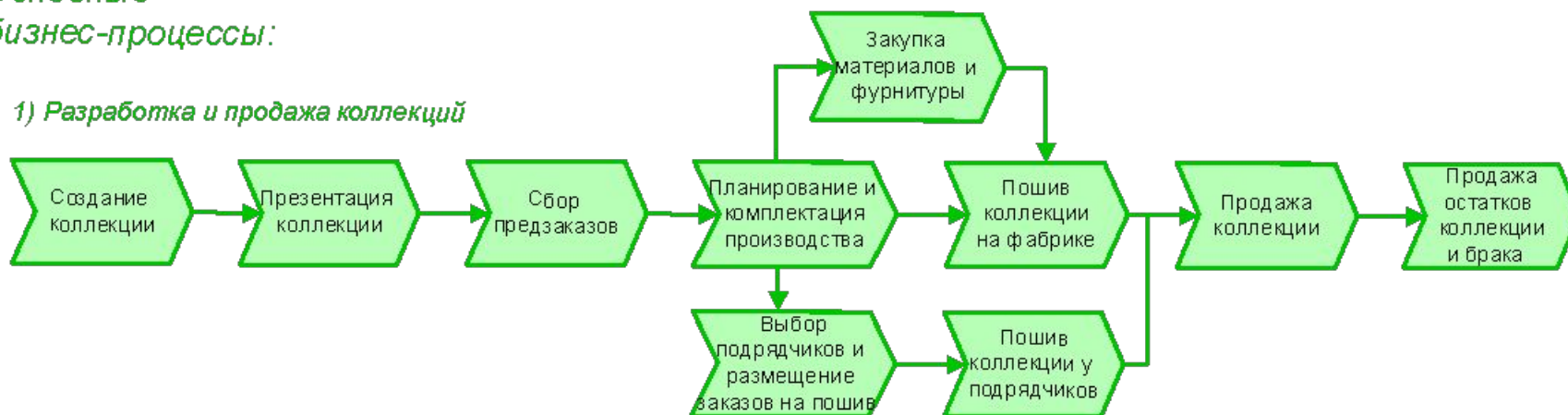
Выделение бизнес-процессов

Процессы управления и развития

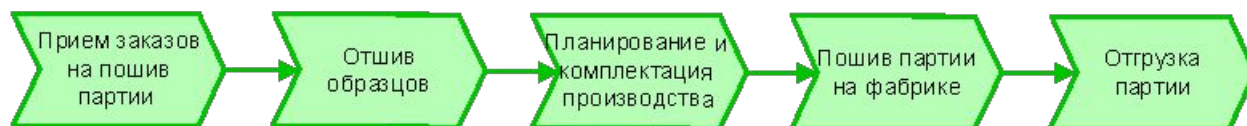


Основные бизнес-процессы:

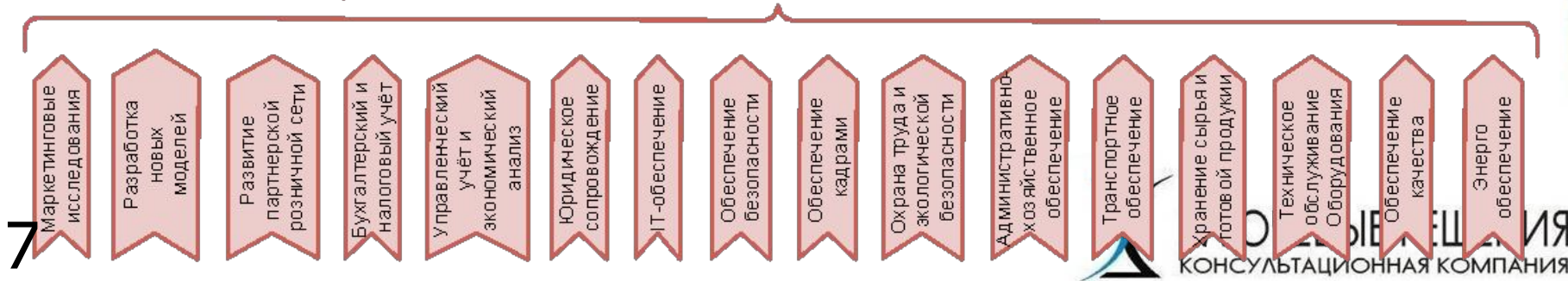
1) Разработка и продажа коллекций



2) Пошив партий костюмов под заказ



Вспомогательные процессы

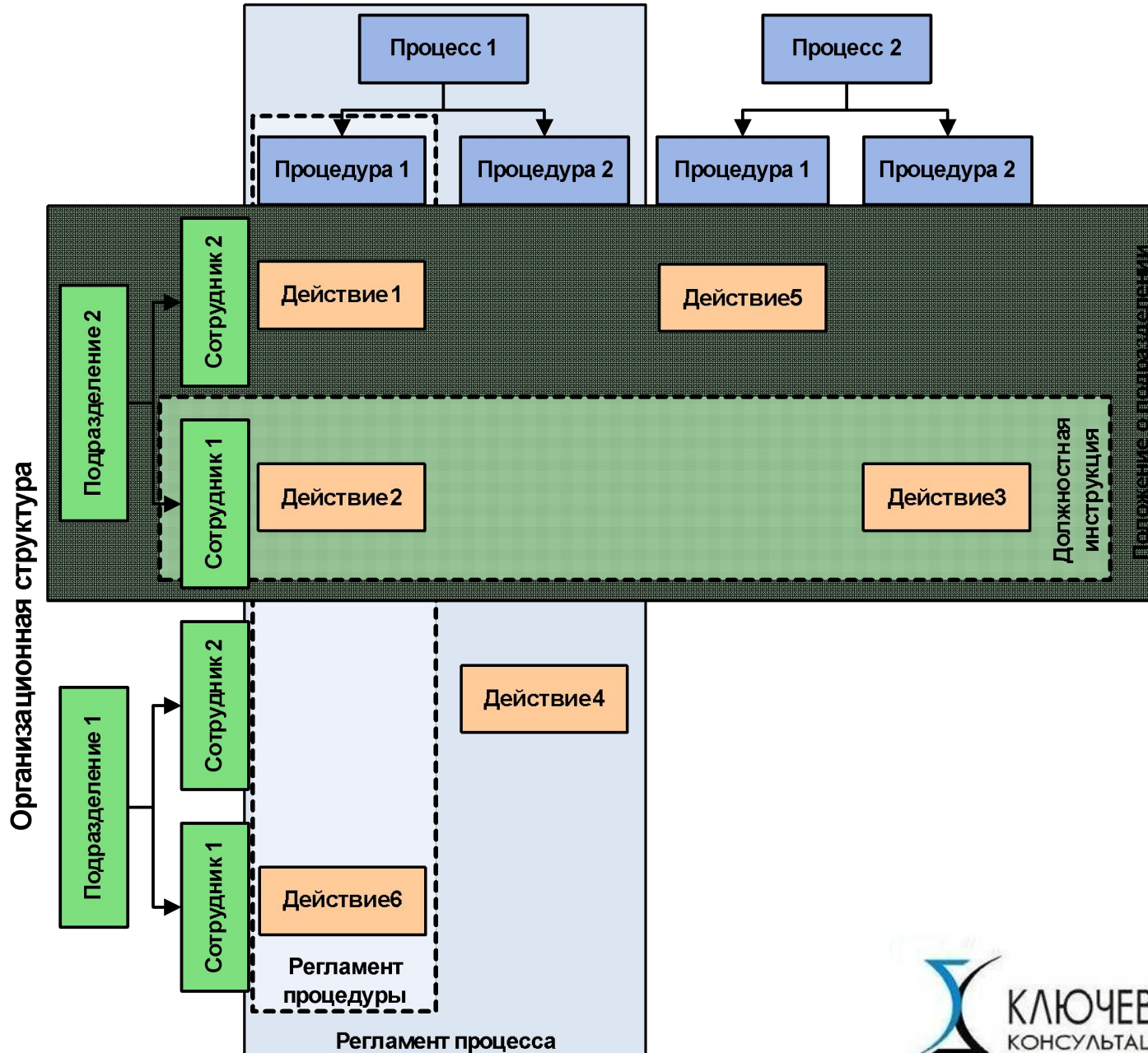


Обзор бизнес-процессов и функционала компании

Функции / должности О – ответственный И – исполнитель К – контролирует У – участвует П – получает информацию	Директор	Помощник директора	Секретарь	Начальник отдела финансов и учета	Бухгалтер	Менеджер по закупкам и логистике	Нач. отдела продаж	Специалист отдела продаж	Офис-менеджер	Заведующая складом	Водитель погрузчика
1. Продажа строительных материалов											
1.1. Поиск потенциальных клиентов	П						О/И	И	И		
1.2. Информирование клиентов о товаре (строительных материалах, технологиях, услугах, инструменте и дополнительных материалах, сертификатах и НТД)							К	О/И	И		
1.3. Обработка запросов клиентов							К/П	О/И	И		
1.3.1. Прием заявок от клиентов							К	О/И			
1.3.2. Сбор и анализ технической информации							К	О/И			
1.3.3. Информирование клиента о необходимом для укладки строительных материалов инструменте и оборудовании								О/И			
1.3.4. Подготовка вариантов технического решения							П	О/И			
1.3.5. Подготовка технического (коммерческого) предложения (рекомендации)							К/П	О/И	И		
1.4. Согласование с проектной организацией строительной конструкции							П	О/И			
1.5. Заключение договоров с клиентами	И/П			П	О/И		К/И	О/И	О/И		

Процесные и структурные регламенты

Модель бизнес-процессов



Регламент бизнес-процесса

Процессный регламент определяет порядок и способ выполнения бизнес-процесса, ответственность участников, процедуры управления и совершенствования бизнес-процесса.

6.1. Этап «Заключение договора»

Детальная схема выполнения этапа процесса представлена на рисунке 2.

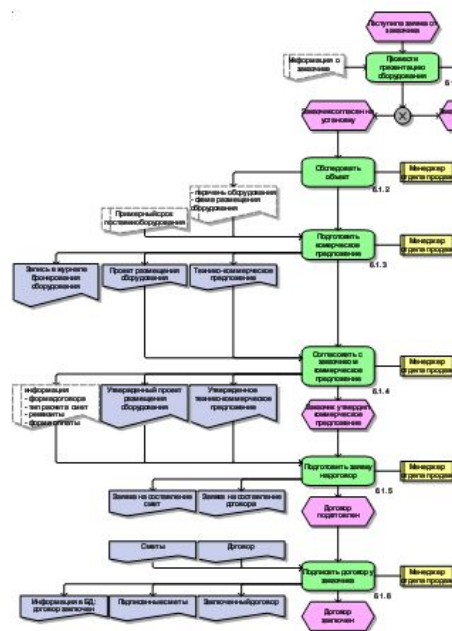


Рис. 2. «Заключение договора».

6.1.1. «Провести презентацию оборудования».

Заказчик звонит сам, Менеджер находит Заказчика или Заказчика передает Менеджеру Отдел развития.

Менеджер рассказывает Заказчику о Компании и оборудовании, задает и отвечает на вопросы. Если Заказчик заинтересован, Менеджер назначает личную встречу с Заказчиком (офис, объект, Офис Заказчика и т.д.)

6.1.2. «Обследовать объект».

По договоренности с Заказчиком Менеджер выезжает на объект и производит детальное обследование, согласовывает места размещения и тип оборудования.

6.1.3. «Подготовить коммерческое предложение».

Менеджер возвращается на офис и готовит **технико-коммерческое предложение** и **проект размещения системы отопления**. При этом необходимо уточнить наличие на складе оборудования или его срок поставки. В случае наличия оборудования на складе, возможно его предварительное бронирование до согласования **коммерческого предложения** с Заказчиком.

6.1.4. «Согласовать с заказчиком коммерческое предложение».

Менеджер встречается с Заказчиком и согласовывает **технико-коммерческое предложение** и **проект размещения системы отопления**. Заказчик должен расписаться на **проекте размещения системы отопления**. Один экземпляр **технико-коммерческого предложения** и **проект размещения системы отопления** остается у Заказчика.

Для подготовки договора и смет Менеджер уточняет у Заказчика следующие данные:

- форму договоров (поставки, монтажа, поставки и монтажа);
- тип расчета смет (новое строительство, ремонт, реконструкция);
- полные реквизиты заказчика;
- форму оплаты по договору (предоплата 30\70, 50\50 и т.д.).

6.1.5. «Подготовить заявку на договор».

Менеджер готовит **заявку на составление договора, заявку на составление сметы** и передает ее СДО. Максимальный срок подготовки договоров и смет составляет 24 часа (сегодня на завтра).

Подготовленный **договор** находится в папке «не подписан» у Секретаря.

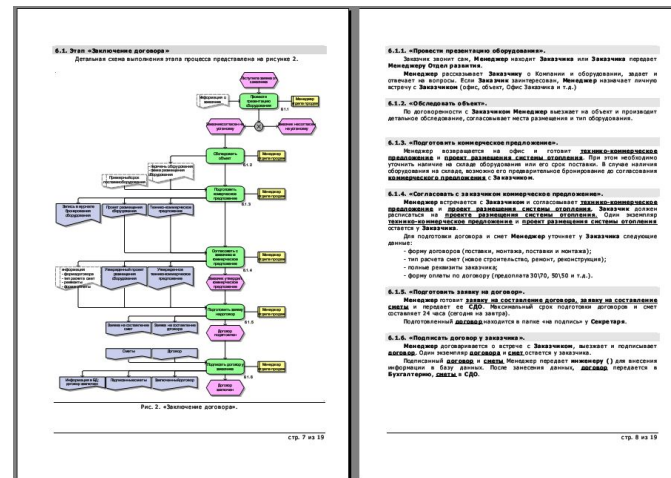
6.1.6. «Подписать договор у заказчика».

Менеджер договаривается о встрече с Заказчиком, выезжает и подписывает **договор**. Один экземпляр **договора** и **сметы** остается у заказчика.

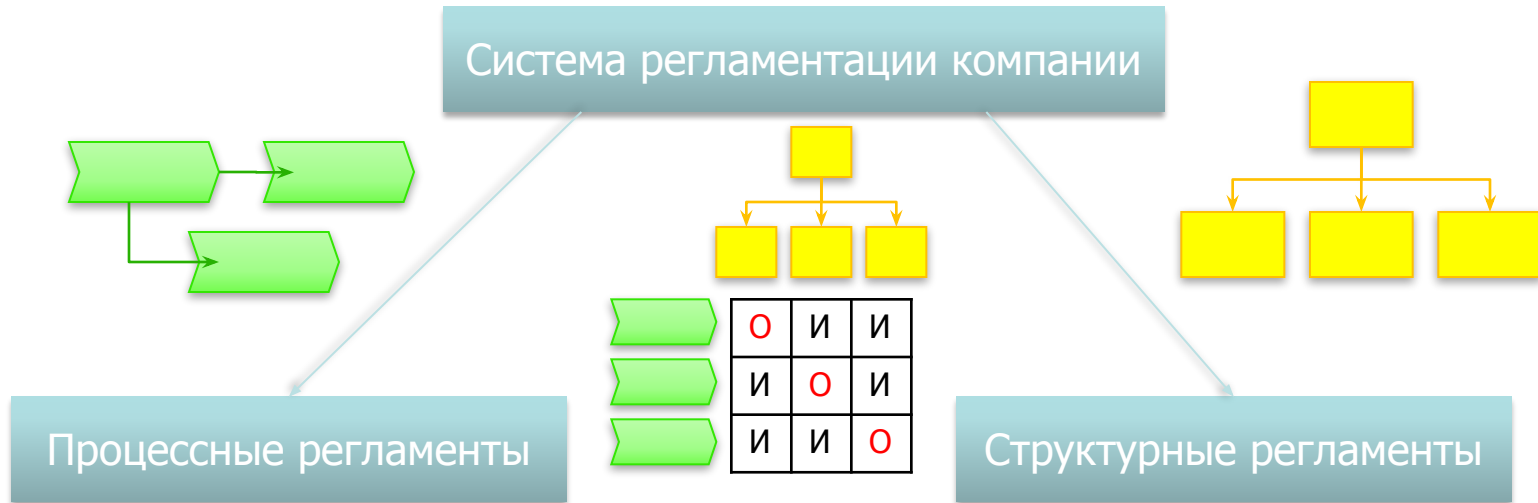
Подписанный **договор** и **сметы** Менеджер передает инженеру () для внесения информации в базу данных. После занесения данных, **договор** передается в Бухгалтерию, **сметы** в СДО.

Содержание регламента бизнес-процесса

- Порядок осуществления работ
- Исполнители и документы
- Ответственность и полномочия
- Порядок взаимодействия и принятия решений
- Показатели бизнес-процесса
- Планирование и мониторинг выполнения бизнес-процесса
- Анализ и улучшение бизнес-процесса



Процесные и структурные регламенты



Положения о бизнес-процессах

Положения об организационной структуре



Регламент процесса 1

Регламент процесса n

Положение о подразделении 1

Положение о подразделении n

Инструкция 1

Инструкция n

Должностная инструкция 1

Должностная инструкция n

Нет регламентов – нет улучшений



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Климентионок Вероника
v.klimentionok@krconsult.org
+375 (29) 6 602 602

консультационная компания
«Ключевые решения»
www.krconsult.org



КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ
КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ КОМПАНИЯ