

Общество с ограниченной ответственностью
«Название организации»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Название организации»

_____/Фамилия И.О.

«__»

число

месяц

год

РЕГЛАМЕНТ

Порядок действий 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

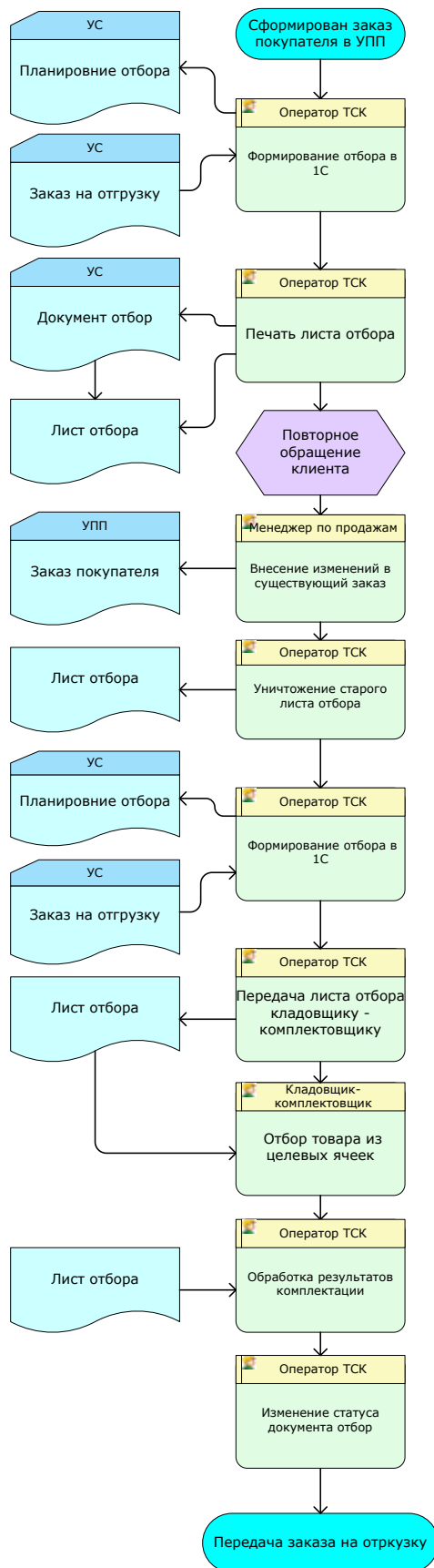
Субъекты, принимающие участие в выполнении процесса

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 - комплектующий

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.