

Общество с ограниченной ответственностью
«Название организации»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Название организации»

_____/Фамилия И.О.

« »
число

месяц

год

**Регламент бизнес-процесса Использование информационной
системы при сборке заказа**

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	Ошибка! Закладка не определена.
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 использования информационной системы при сборке заказа»

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

Результат процесса

Основным результатом процесса «Порядок использования информационной системы при сборке заказа» будет накопление статистических данных о времени сборки заказов и количестве отклонений от нормального хода процесса сборки заказов, что позволит разработать на основе фактов предупреждающие мероприятия, направленные на увеличение скорости сборки заказов и уменьшение числа ошибок.

Требования к срокам выполнения процесса

Данные о процессе сборки заказа должны вноситься в режиме реального времени.

Владелец процесса

Владельцем процесса является:

№	Должность	Подразделение	Предмет деятельности
1.	Начальник склада	Товарно-складской комплекс	Оперативное управление приёмкой, хранением и отгрузкой ТМЦ

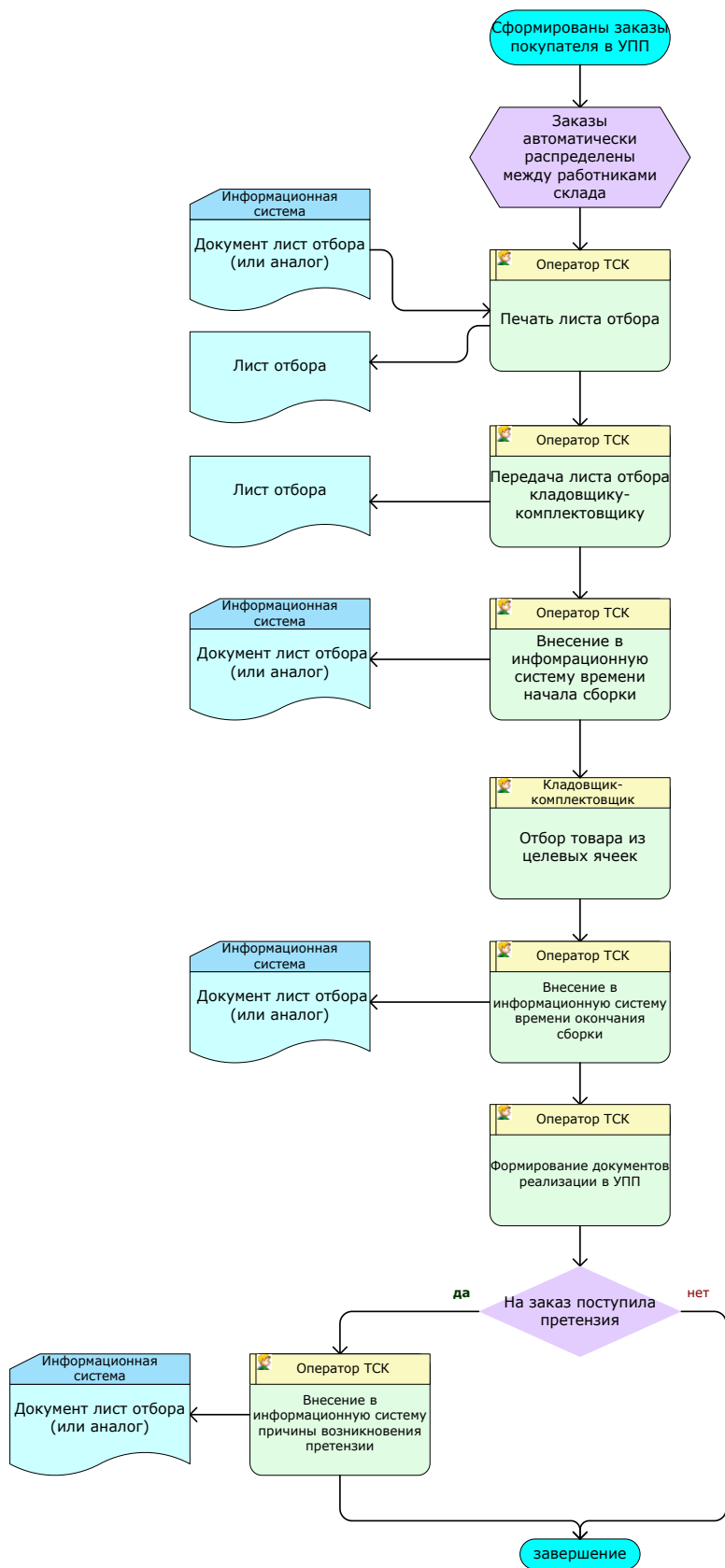
Исполнители процесса

Основными исполнителями процесса являются:

№	Организационная единица	Подразделение	Предмет деятельности
1.	Оператор товарно-складского комплекса	Оператор товарно-складского комплекса	Товарно-складской комплекс

Диаграмма процесса

Использование ИС при сборке заказа



Взаимодействие с другими процессами и внешней средой

При выполнении процесса «Использование информационной системы при сборке заказа» 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 времени сборки заказа	Лист отбора	Анализ скорости сборки заказа	Начальник склада/ коммерческий директор
2	Данные о несоответствиях процесса	Претензия клиента	Анализ причин ошибочной сборки заказа	Начальник склада/ коммерческий директор

Взаимодействие по Входу

№	Вход	Объекты	Поставщик	
			Процесс/Объект внешней среды	Исполнитель
1	Данные о заказе	Заказ на сборку	Процесс продажи продукции	Менеджер по продажам

Организация выполнения процесса

После получения заказа на сборку оператор товарно-складского комплекса распечатывает лист отбора. Перед передачей листа отбора комплектовщику-приёмщику он отмечает время начала сборки в информационной системе. После окончания сборки оператор товарно-складского комплекса вносит данные в информационную систему о времени прекращения сборки заказа. Если на собранный заказ приходит претензия, оператор отмечает это в информационной системе. После расследования причин возникновения претензии он дополняет эти данные в информационную систему.