**Лабораторная работа МБП №1**

**Выполнил:**

**Блинков Илья Олегович**

**22БИ-3**

**Содержание**

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Наработки
4. Описание бизнес-процесса «Продажи теплиц»
5. Анализ описанного бизнес-процесса
6. Отчёт по Лабораторной работе

**Наработки**

Анализ рынка

Поиск конкурентов в интернете, обзвон конкурентов, получение КП конкурентов, анализ запросов через поисковые слова в WordStat, выявление потребительского спроса, свод данных между спросом и предложением конкурентов (делает один человек маркетолог), отчёт по анализу рынка с предоставлением конкурентов и с формированием рыночного предложения и портретом покупателя

Реклама

Формирование КП, выбор площадок для размещения рекламы, размещение собственными силами, размещение рекламы с помощью подрядчиков, анализ рекламных каналов, выбор и корректировка рекламных каналов, формирование рекламного бюджета, запуск постоянных рекламных каналов (Маркетолог, Подрядная организация)

Продажи

Составление скрипта для менеджера по продажам, обучение менеджера по продажам (Менеджер по продажам, курирует руководитель отдела продаж), обработка входящих звонков и заявок, сортировка клиентов на процент вероятности сделки, отправка КП, повторный звонок, промежуточные расчёты, либо клиент уходит в стоковую базу, либо выведение клиента на договор

Заключение договора

Получение предоплаты в соответствии с договором, размещение заявки на производстве, координация сроков производства, промежуточное взаимодействие с клиентом по срокам доставки и монтажа (Менеджер, руководитель отдела продаж)

Подписание и получение закрывающих документов

Договор, счёт-фактура, спецификация и акты, получение остатков денежных средств по факту выполнения обязательств по договору (Менеджер, руководитель отдела продаж)

Блок производства

Разработка проектной документации, формирование сметы на детали, закупка материалов, доставка материалов на склад, производство конструкции, комплектация (шайбы, трубы и т.д.), упаковка, найм автотранспорта, доставка комплектующих на объект

Монтаж

Обследование участка (геология и геодезия), заливка фундамента, сборка конструкции, покрытие конструкции сотовым поликарбонатом, монтаж и наладка инженерных систем, пусконаладка объекта, сдача объекта заказчику

**Продажи теплиц**

Компания ООО «Промышленные теплицы» реализует продажи теплиц. Менеджер по Продажам начинает заниматься обработкой входящего заявки или звонка. Прежде чем приступить к основной работе, Менеджер убеждается, что база клиентов открыта, чтобы понимать внесён ли клиент в неё. Если клиент есть в базе клиентов, то Менеджер помечает его, как клиента, с которым он работает. Если же нет, то добавляет и так же помечает. Обработка состоит из принятия звонка клиента, отправки КП клиенту, проверки на наличие в базе, повторного звонка и сортировки на процент вероятности сделки (либо клиент уходит в стоковую базу, либо в базу готовых клиентов). После, Менеджер выводит клиента на договор. До вывода клиента на договор, Менеджеру необходимо уведомить руководителя отдела продаж о готовом клиенте. Затем идёт заключение договора, в которое входит составление договора под заказчика, подписание договора (перед подписанием Менеджер приглашает заказчика и ждёт до момента совместного подписания, который наступает через 2 часа). Дальнейшие действия состоят из предоставления счёт-фактуры, спецификации и актов заказчику, предоплаты заказа клиентом, отправки заявки Менеджером на Производство и принятие этой заявки Производством, координации сроков Производства, согласовав их с ним, и сообщения клиенту сроков доставки и монтажа, согласовав их с группой Шеф-Монтажа. Также Менеджер составляет промежуточный отчёт, в виде документа, после всех вышеописанных действий, который Руководитель Отдела Продаж принимает сразу. Вслед за заключением договора Производство начинает выполнение заявки, поступившей от Менеджера. Производство закупает нужные материалы, и, как только все материалы приобретены, начинается изготовление деталей конструкции теплицы. Пока производят детали, группа Шеф-Монтажа выезжает на объект, производит обследование участка (в случае нахождения проблем, их необходимо устранить) и заливает фундамент теплицы. Сделав все детали, Производство комплектует и упаковывает заказ. Далее, отгружает и доставляет упакованное на объект заказчика, где группа Шеф-Монтажа принимает детали с уже залитым фундаментом. На объекте группа Шеф-Монтажа начинает сборку конструкции. Собрав конструкцию, группа покрывает её поликарбонатом, и налаживает и монтирует инженерные системы. Следующим действием, группа Шеф-Монтажа осуществляет пусконаладку объекта, пока серия тестов не будет успешной, и, тогда, группа сдаёт объект Менеджеру, который его проверяет. До сдачи объекта Менеджер следит за всеми процессами. После сдачи объекта, он сообщает о завершении работ заказчику (который также проверяет объект), и клиент оплачивает оставшуюся сумму. Как только клиент оплатил заказ, Менеджер собирает все документы, составляет отчёт и сдаёт его Руководителю отдела продаж. Руководитель отдела продаж принимает отчёт и документы, и теперь заказ считается выполненным, а процесс продажи оконченным.

**Анализ построенного процесса**

Здесь я проведу анализ процесса, который построил в системе BPMN. Данная часть моей работы поможет мне:

1. Выявить основные метрики бизнес-процесса;
2. Поставить основные вопросы, ответы на которые будут даны в пункте «Отчёт по Бизнес-процессу»;
3. На основе выявленных метрик, оптимизировать бизнес-процесс.

Наиважнейших пунктов в анализе нет, так как все они дополняют друг друга и не могут существовать отдельно. Приступим.

Первым делом необходимо вычленить основные метрики бизнес-процесса, благодаря которым условия его работы должны быть благоприятны. В продажах промышленных теплиц важно, чтобы клиент получил теплицу на объекте как можно быстрее. Чем меньше времени уходит на осуществление заказа, тем довольнее заказчик. Значит первая метрика, влияющая на процесс, - время, которое уходит на выполнение заказа. Также заказ стоит денег. Практически каждый процесс в продажах теплиц стоит денег, включая оплату менеджерам, оплату за производство конструкции и оплату группы Шеф монтажа. Значит вторая важная метрика – это деньги, выплаченные вовремя заказчиком, часть которых идёт на оплату заявки, а другая часть в прибыль компании. Компании необходимо хорошее мнение от заказчика, ведь от этого зависит и мнение следующих за ним. А для этого производимый компанией продукт должен быть качественным. Следовательно, третья важная метрика – это качество произведённой продукции. Можно выделить и другие метрики, но они не так важны, по сравнению с тремя вышеописанными.

Теперь поставим основные вопросы, которые необходимы для выяснения важности и прибыльности бизнес-процесса. Сделаем вопросы в виде списка:

1. Важен ли процесс для компании?
2. Адаптирован ли процесс под нужды компании?
3. Выполнены ли в бизнес-процессе цель компании и цель процесса?
4. Оптимизация улучшила процесс?

Четыре главных вопроса заданы.

А теперь попробуем оптимизировать бизнес-процесс. Во-первых, необходимо уведомить не только Руководителя отдела продаж, но и Производство и Группу Шеф-Монтажа. Это позволить как уменьшить сроки выполнения заказа, ведь у этих двух отделов появиться время подготовить всё нужное для реализации заказа заранее, так и удовлетворить заказчика, который получит теплицу быстрее. Во-вторых, кроме того, чтобы убедиться в качестве производимых деталей и конструкции, Группе Шеф-Монтажа и Производству надо сдать менеджеру письменные и видео- отчёты. В-третьих, надо попросить клиента оставить отзыв в соцсетях или на сайте, ведь это поможет привлечь следующих клиентов. Далее оптимизировать нечего.

**Отчёт по лабораторной работе**

Первый этап отчёта – ответ на вопросы, поставленные в анализе бизнес-процесса.

«Важен ли процесс для компании?»

Да, процесс важен для компании, ведь он помогает осуществлять единственный способ заработка компании, а именно – продажи теплиц.

«Адаптирован ли процесс под нужды компании?»

Процесс адаптирован под нужды компании, ведь он применим к каждой такой продаже теплицы, то есть универсален для каждой продажи теплицы.

«Выполнены ли в бизнес-процессе цель компании и цель процесса?»

Цель компании - предоставить клиенту теплицу и получить за неё деньги. Данный пункт выполняется в процессе ведь менеджер получает сначала предоплату, а потом оставшуюся сумму, когда сдаются объект и отчёты. А цель процесса – осуществить продажу. Эта цель не выполнена только в одном случае - когда клиент не за интересован в приобретении теплицы.

«Оптимизация улучшила процесс?»

Да, оптимизация улучшила процесс. Все лица, кроме Менеджера, принимающие участие в процессе стали получать информацию о клиенте заранее, что ускоряет процесс, ведь они могут подготовиться заранее. Также Группа Шеф-Монтажа и Производство стали сдавать отчёты, которые подтверждают качество проделанной ими работы и наличие результата этой работы. Ну и наконец, клиент оставляет комментарий, что увеличивает шанс появления нового готового клиента у компании.

А теперь я отвечу, почему эта работа важна для меня. Во-первых, я научился работать с системой BPMN, что является важным навыком в сегодняшних реалиях. Во-вторых, эта работа дала мне представление о реальных бизнес-процессах. Я стал понимать кто с кем взаимодействует и почему так. В-третьих, мне понравилась эта лабораторная работа, ведь она интересная и полезная для меня, и я понимаю, где я могу применить эти знания.

На этом моя лабораторная работа окончена. Спасибо за проверку!