

Составитель: Скворцов Сергей, системный аналитик проекта
«Система информационной поддержки процесса ремонта техники»
Адресат: уполномоченные представители ООО «МОТЯ»

Перечень вопросов для составления описания бизнес-процессов

I. Управление заявками. Нам известно, что сейчас процесс неавтоматизирован и используются Excel/бумажные носители. Для проектирования интерфейса и логики новой системы нам необходимо понять детали этого процесса.

1. Процесс приема и регистрации.

- Какие именно поля (данные о клиенте и технике) менеджер заполняет в самом начале при приеме устройства? Существует ли стандартный бумажный бланк или шаблон Excel, который вы могли бы предоставить (в обезличенном виде)?

- Как заказу присваивается уникальный номер или идентификатор заказу (например, следующая цифра в журнале)?

2. Передача заказа и коммуникация.

- После регистрации заказа, как он физически и информационно передается инженеру-исполнителю (например, распечатанный бланк кладется в папку, устное указание, запись в общей таблице Excel с пометкой)?

- Как менеджер узнает, что инженер приступил к работе? Существует ли статус «взято в работу»?

3. Отслеживание статусов в реальном времени.

- Где и как сейчас централизованно отображается текущий статус каждого заказа (принят, в диагностике, ожидает запчастей, готов и т. д.)? Кто и как меняет этот статус?

- Как менеджер узнает, что заказ перешел в статус «Ожидает запчастей» или «Диагностика завершена»? Происходит ли это через личное обращение инженера, запись в общем файле или иным способом?

4. Поиск и история заказов.

- Как чаще всего происходит поиск информации о предыдущем заказе от конкретного клиента или по серийному номеру техники? (Листание журнала, поиск по файлу Excel, запрос к коллегам).

- С какими типичными сложностями вы сталкиваетесь при таком поиске?

5. Согласование и коммуникация с клиентом (на этапе заявки).

- Как и когда клиенту сообщают уникальный номер его заказа? Фиксируется ли это где-то?

- Как клиент может узнать текущий статус своего ремонта при текущем процессе? Часто ли менеджерам приходится тратить время на ручной поиск информации для ответа клиенту?

6. Безопасность и доступ к данным в текущей модели.

- Как организован доступ к общему файлу (например, Excel) с заявками? Все ли сотрудники имеют к нему доступ на изменение? Существуют ли правила его редактирования?

- Как обеспечивается конфиденциальность персональных данных клиентов и коммерческой информации, о которой упоминалось в ответах на предыдущий список вопросов, при работе с бумажными носителями и общими электронными файлами?

II. Диагностика и планирование ремонта. Нам известно, что для расчета и согласования стоимости используются ручные методы, а данные о неисправностях и запчастях являются структурированной коммерческой информацией. Наша цель – понять, как этот процесс организован сейчас, чтобы спроектировать эффективные инструменты в новой системе.

1. Фиксация диагностики.

- Как инженер фиксирует результаты диагностики? Используется ли для этого стандартная форма или чек-лист (бумажный или файл Excel), или информация записывается в свободной форме?

- Куда вносятся результаты диагностики после их оформления? Как они становятся доступны менеджеру для информирования клиента?

2. Расчет стоимости ремонта.

- На основании чего инженер формирует перечень необходимых работ и запчастей? Пользуется ли он при этом какими-то внутренними прайс-листами, прейскурантами или руководствуется личным опытом?

- Как происходит расчет итоговой стоимости для клиента? Используется ли для этого калькулятор, отдельный файл Excel или иной инструмент? Кто проверяет корректность расчета (инженер, менеджер, бухгалтерия)?

3. Взаимодействие со складом на этапе планирования.

- Как инженер проверяет наличие и актуальную стоимость нужной запчасти перед расчетом? Происходит ли это через прямой запрос кладовщику, просмотр какого-то общего файла остатков или иным способом?

- Если запчасти нет в наличии, как это влияет на процесс расчета и согласования с клиентом? Меняется ли план ремонта на месте или расчет откладывается?

4. Согласование с клиентом и фиксация решения.

- Как именно происходит информирование клиента о результатах диагностики и стоимости ремонта (звонок, SMS, email)? Кто этим занимается – инженер или менеджер?

- Где и как фиксируется решение клиента (согласие на ремонт или отказ)? Как эта информация доводится до инженера и кладовщика?

- В случае отказа клиента, как рассчитывается и фиксируется стоимость диагностики? Где отмечается, что заказ перешел в статус «Отказ, к оплате диагностика»?

5. Типичные сложности и узкие места.

- Какие самые частые ошибки или задержки возникают на этапах от завершения диагностики до получения согласия клиента?

- Случаются ли ситуации, когда после согласования цены с клиентом выясняется, что запчасти отсутствует или их цена изменилась? Как такие ситуации разрешаются?

- Сколько времени в среднем уходит на весь цикл диагностика → расчет → согласование с клиентом? Что является основной причиной задержек?

III. Управление складом. Из ответов на предыдущий перечень вопросов нам известно, что данные о запчастях являются конфиденциальными. Для того, чтобы автоматизировать ручные процедуры и обеспечить доступность актуальной информации об остатках в 99,9%, нам необходимо сформировать о них более полное представление.

1. Учет остатков и ведение «базы данных».

- В чем физически или электронно ведется основной журнал учета остатков запчастей на складе (например, бумажная книга, Excel-файл, сразу несколько форматов)? Как выглядит типичная запись в этой системе учета?

- Как часто и каким образом происходит актуализация данных в этой системе (например, после каждой выдачи, в конце дня)? Кто отвечает за внесение изменений?

- Как часто проводится инвентаризация (сверка фактических остатков с учетными данными)? Каковы типичные расхождения и их причины?

2. Процесс выдачи запчастей инженеру.

- Опишите типичный сценарий, когда инженеру нужна деталь для ремонта. Как он запрашивает ее у кладовщика (устно, письменно в чате, на бумажном бланке)?

- Что делает кладовщик после получения запроса? Как он подтверждает наличие, находит деталь на полке и фиксирует факт выдачи в своей системе учета?

- Как инженер подтверждает получение запчасти? Существует ли документ (квитанция, расписка), который остается у кладовщика?

3. Взаимодействие и коммуникация.

- Как кладовщик оперативно узнает о том, что конкретные запчасти понадобилась для нового заказа? Связан ли его журнал учета как-то с заявками менеджеров или расчетами инженеров?

- Как кладовщик информирует инженера или менеджера об отсутствии нужной запчасти на складе? Как это влияет на дальнейший процесс ремонта?

4. Планирование и пополнение запасов.

- Как в текущий момент принимается решение о закупке новой партии запчастей? Кто инициирует заявку и на основании каких данных (ощущение нехватки, полное отсутствие на полке, анализ остатков в конце месяца)?

- Как фиксируется поступление новых запчастей на склад? Как данные о них (наименование, количество, параметры) попадают в основную систему учета?

5. Ключевые проблемы и риски.

- Какие основные проблемы возникают из-за текущей системы учета (например, «исчезновение» запчастей при наличии в учете, срочные закупки по завышенной цене, простои инженеров в ожидании деталей)?

- Сколько времени в среднем уходит у кладовщика на поиск и выдачу одной запчасти по запросу? Что занимает больше всего времени в этом процессе?

- Случаются ли конфликты или недопонимание между инженерами и кладовщиком из-за наличия/отсутствия запчастей? В чем обычно заключается причина?

IV. Формирование отчетности. Мы понимаем, что вам необходимы акты выполненных работ, счета и периодические отчеты. Наша цель состоит в том, чтобы выяснить, как эти документы создаются сейчас, чтобы автоматизировать их формирование, исключить ручной труд и ошибки, заложив в систему готовые, согласованные шаблоны.

1. Создание итоговых документов для клиента (Акт, Счет).

- Возьмем, к примеру, Акт выполненных работ. Опишите пошагово, как он создается сейчас. Из каких источников (файлов, записок, устной информации) сотрудник берет данные для его заполнения (список выполненных работ, использованные запчасти, итоговые суммы, данные клиента)?

- В какой программе создаются и печатаются финальные версии Акта и Счета? Используются ли шаблоны, или каждый документ создается заново?

- Кто конкретно (должность) ответственен за подготовку и печать этих документов перед выдачей техники клиенту? Сколько времени в среднем уходит на подготовку одного комплекта документов (Акт + Счет)?

2. Внутренняя оперативная и аналитическая отчетность.

- Какие отчеты, помимо указанных, регулярно запрашивает руководство для контроля работы центра (например, отчет по загрузке инженеров, по выручке за день/неделю, по самым частым неисправностям, по остаткам на складе)?

- Как эти внутренние отчеты формируются в настоящее время? Это ручная сборка данных из разных файлов и журналов, или используется какой-то частично автоматизированный метод (сводные таблицы в Excel)?

- Как часто и кому предоставляются эти отчеты? Сколько времени обычно тратит сотрудник на их подготовку?

3. Архивация и поиск документов прошлых периодов.

- Где и в каком виде хранятся бумажные экземпляры или электронные копии закрытых Актов выполненных работ и Счетов?

- Как часто возникает необходимость найти документ полугодовой или годовой давности (например, по запросу клиента или для внутренней проверки)? Насколько трудоемок такой поиск?

4. Проблемы и пожелания к будущей системе.

- Какие основные сложности и ошибки возникают при ручном формировании документов (опечатки, неверные суммы, забытые позиции)?

- Если бы можно было одним нажатием кнопки сгенерировать любой отчет, то какая одна сводка или визуализация данных была бы для вас наиболее ценной? (Например, «Диаграмма выполненных заказов и выручки за месяц» или «Отсутствующие на складе запчасти»).

- Нужна ли возможность автоматической отправки каких-либо отчетов или документов на email (например, электронная копия счета клиенту)?

V. Управление доступом и безопасность. Мы понимаем, что в компании обрабатывается информация, составляющая коммерческую тайну и персональные данные, и есть необходимость соответствовать ряду законодательных требований. Наша цель – понять, как организована защита и контроль доступа в текущих условиях, чтобы спроектировать в новой системе ролевую модель и меры безопасности, устраняющие существующие риски.

1. Текущий контроль доступа к информации.

- Как сейчас организован физический и электронный доступ к основным носителям информации (общие файлы Excel с заявками и складом, бумажные журналы, папки с документами)? Кто имеет возможность их просматривать и изменять?

- Существуют ли неформальные или письменные правила, определяющие, какие сотрудники (по должности) могут видеть финансовые итоги по заказам, полные данные клиентов, закупочные цены на запчасти?

2. Обращение с конфиденциальной информацией.

- Какие конкретные данные или документы в вашем рабочем процессе относятся к коммерческой тайне (например, прайс-листы на работы, договоры с поставщиками, внутренние отчеты)?

- Как эти конфиденциальные данные хранятся и передаются между сотрудниками сейчас? Есть ли осознание среди сотрудников о необходимости их защиты?

3. Процедуры соответствия законодательству (152-ФЗ и др.).

- Какие на данный момент принимаются меры для защиты персональных данных клиентов (ФИО, контакты) при их обработке в бумажных журналах и общих файлах? Проводится ли их обезличивание?

- Назначалось ли ответственное лицо за организацию обработки персональных данных? Существует ли внутренний документ (положение, приказ), регламентирующий эту обработку?

4. Ввод новых сотрудников и контроль увольняющихся.

- Опишите процесс ознакомления нового менеджера или инженера с правилами работы с данными. Существует ли инструкция или это происходит устно?

- Как происходит прекращение доступа увольняющегося сотрудника к рабочим файлам, общим папкам или почте?