

Процессный анализ

Приобретенные навыки и компетенции:

- Навык идентификации и разделения бизнес-процессов на основные (генерирующие ценность для клиента) и вспомогательные (обеспечивающие работу компании).
- Умение выявлять "узкие места", лишние или неэффективные процессы в операционной деятельности компании.
- Базовое понимание нотации BPMN для моделирования процессов.

1. Описание кейса.

Компания ООО «Учебник» — издательство, выпускающее учебную литературу. Основная продукция — учебники, рабочие тетради, блокноты. В год компания выпускает 20 тысяч экземпляров книг. Издательство продаёт свою продукцию оптом и реализует товары в розницу через сеть фирменных магазинов. Также ООО «Учебник» закупает учебную литературу других издательств для продажи в своей сети магазинов.

У компании ООО «Учебник» есть интернет-магазин, сайт которого создан на основе шаблонов и требует обслуживания технической поддержкой (если у клиента не проходит оплата, зависает страница). Так как в интернет-магазине продаётся только 5–7% от всей продукции, руководство компании решило поддерживать этот канал продаж, но не развивать.

2. Список бизнес-процессов компании:

- привлечение новых клиентов;
- реализация товара в магазинах;
- PR-кампании;
- создание контента для сайта;
- распечатка листовок для рекламы;
- ведение клиентской базы;
- закупка учебной литературы;
- печать учебной литературы;
- переплетение книг;
- дизайн обложек книг;
- публикация демоверсий книг на сайте;
- доставка литературы оптовым покупателям и в магазины (логистика);
- обработка заказов с сайта;
- хранение продукции на складе;
- ценообразование;
- бухгалтерский учёт;
- кадровое делопроизводство;
- поиск и подбор персонала;
- юридическое сопровождение;
- реклама продукции;
- мерчандайзинг;
- IT-поддержка сайта;
- IT-разработка новых решений для сайта.

		Маркетинг	Производство	Продажи	Прочие БП
		PR-кампании; привлечение	хранение продукции на складе;	ценообразование; реализация товара в	

Основные БП		новых клиентов; мерчандайзинг; реклама продукции;		распечатка листовок для рекламы; дизайн обложек книг; печать учебной литературы; переплетение книг;		магазинах; закупка учебной литературы; доставка литературы оптовым покупателям и в магазины (логистика);		
Вспомогательные БП		публикация демоверсий книг на сайте;				обработка заказов с сайта; ведение клиентской базы;		кадровое делопроизводство; поиск и подбор персонала; публикация демоверсий книг на сайте; создание контента для сайта; IT-разработка новых решений для сайта. юридическое сопровождение; IT-поддержка сайта; ведение клиентской базы; бухгалтерский учёт;