Для примера возьмем **две компании, занимающиеся онлайн-торговлей одежды (fashion e-commerce):**

* **Компания “Модный Стиль” (MS)** - фокус на быстрых трендах, низких ценах и широком ассортименте.
* **Компания “Элегантный Выбор” (EV)** - фокус на качестве, эксклюзивности и персонализированном обслуживании.

**Главные отличия в бизнес-процессах:**

| **Бизнес-процесс** | **Компания “Модный Стиль” (MS)** | **Компания “Элегантный Выбор” (EV)** |
| --- | --- | --- |
| **Закупка товара** | \* Закупка больших партий товара у массовых производителей с низкой себестоимостью. \* Фокус на скорости и объемах, а не на уникальности. \* Быстрое обновление коллекций, частое появление новых моделей. | \* Закупка небольших партий товара у проверенных производителей и дизайнеров с акцентом на качество и оригинальность. \* Тщательный отбор материалов и пошива. \* Более медленное обновление коллекций, фокус на классике и эксклюзиве. |
| **Управление запасами** | \* Большие запасы товара на складе. \* Автоматизированные системы управления запасами, с фокусом на минимизацию издержек и отслеживание скорости продаж. \* Частые распродажи для освобождения места на складе. | \* Меньшие запасы, более точное прогнозирование спроса. \* Ручное управление запасами, особое внимание на сохранение качества и товарного вида. \* Распродажи редки, фокус на создании эксклюзивности. |
| **Маркетинг и продажи** | \* Массовая реклама в соцсетях, коллаборации с инфлюенсерами. \* Акции, скидки, купоны для привлечения клиентов. \* Фокус на продвижение трендовых моделей и доступных цен. \* Агрессивный маркетинг для привлечения новых клиентов. | \* Таргетированная реклама на узкие сегменты аудитории, участие в модных показах, PR в нишевых журналах. \* Персональные предложения и консультации стилистов для клиентов. \* Фокус на создание образа и продажу опыта, а не только одежды. \* Упор на лояльность существующих клиентов. |
| **Обработка заказов** | \* Полностью автоматизированный процесс. \* Упаковка и отправка заказов в кратчайшие сроки. \* Стандартизированный процесс обработки возвратов, с акцентом на быстроту и минимальные издержки. | \* Более персональный подход к обработке заказов (проверка качества, красивая упаковка). \* Более долгий процесс обработки, так как на нем делается акцент на качество. \* Процесс обработки возвратов более гибкий и ориентированный на клиента. |
| **Обслуживание клиентов** | \* Стандартизированная поддержка клиентов через чат-боты и форму обратной связи. \* Фокус на оперативности ответов, а не на персональном подходе. | \* Персональный менеджер для каждого клиента, готовый помочь с выбором и ответить на любые вопросы. \* Бесплатные консультации стилистов и помощь в подборе гардероба. \* Фокус на создании долгосрочных отношений с клиентами. |
| **Логистика** | \* Работа с крупными и недорогими логистическими компаниями, с фокусом на быструю доставку и низкую стоимость. \* Оптимизация маршрутов доставки, использование автоматизированных складов. | \* Работа с надежными, но, возможно, более дорогими логистическими компаниями, с фокусом на бережную и своевременную доставку. \* Персонализация доставки (выбор времени и курьера) и упаковки для VIP-клиентов. |

**Основные и вспомогательные бизнес-процессы:**

* **Основные бизнес-процессы:** Это процессы, напрямую создающие ценность для клиента и влияющие на основной доход компании.
  + **Закупка товара:** (поиск, выбор, приобретение)
  + **Управление запасами:** (хранение, отслеживание, пополнение)
  + **Маркетинг и продажи:** (продвижение, привлечение, продажа)
  + **Обработка заказов:** (оформление, комплектация, отправка)
  + **Доставка:** (логистика, транспортировка)
  + **Обслуживание клиентов:** (поддержка, ответы на вопросы, решение проблем)
* **Вспомогательные бизнес-процессы:** Это процессы, поддерживающие основные процессы, и обеспечивающие эффективную работу компании.
  + **Управление финансами:** (ведение учета, планирование бюджета, контроль расходов).
  + **Управление персоналом:** (наем, обучение, мотивация).
  + **Управление IT:** (обслуживание IT-инфраструктуры, техническая поддержка)
  + **Управление качеством:** (контроль на всех этапах, тестирование).
  + **Юридическое сопровождение:** (составление договоров, защита прав, ведение дел).
  + **Управление поставщиками:** (поиск, переговоры, контроль поставок).

**В заключение:**

Как видно, даже две компании из одной индустрии могут иметь существенные отличия в бизнес-процессах. Это связано с их разными стратегиями, ценностями и позиционированием на рынке. “Модный Стиль” ориентируется на скорость и низкие цены, а “Элегантный Выбор” делает акцент на качестве и персональном подходе. Эти различия отражаются в организации их бизнес-процессов.