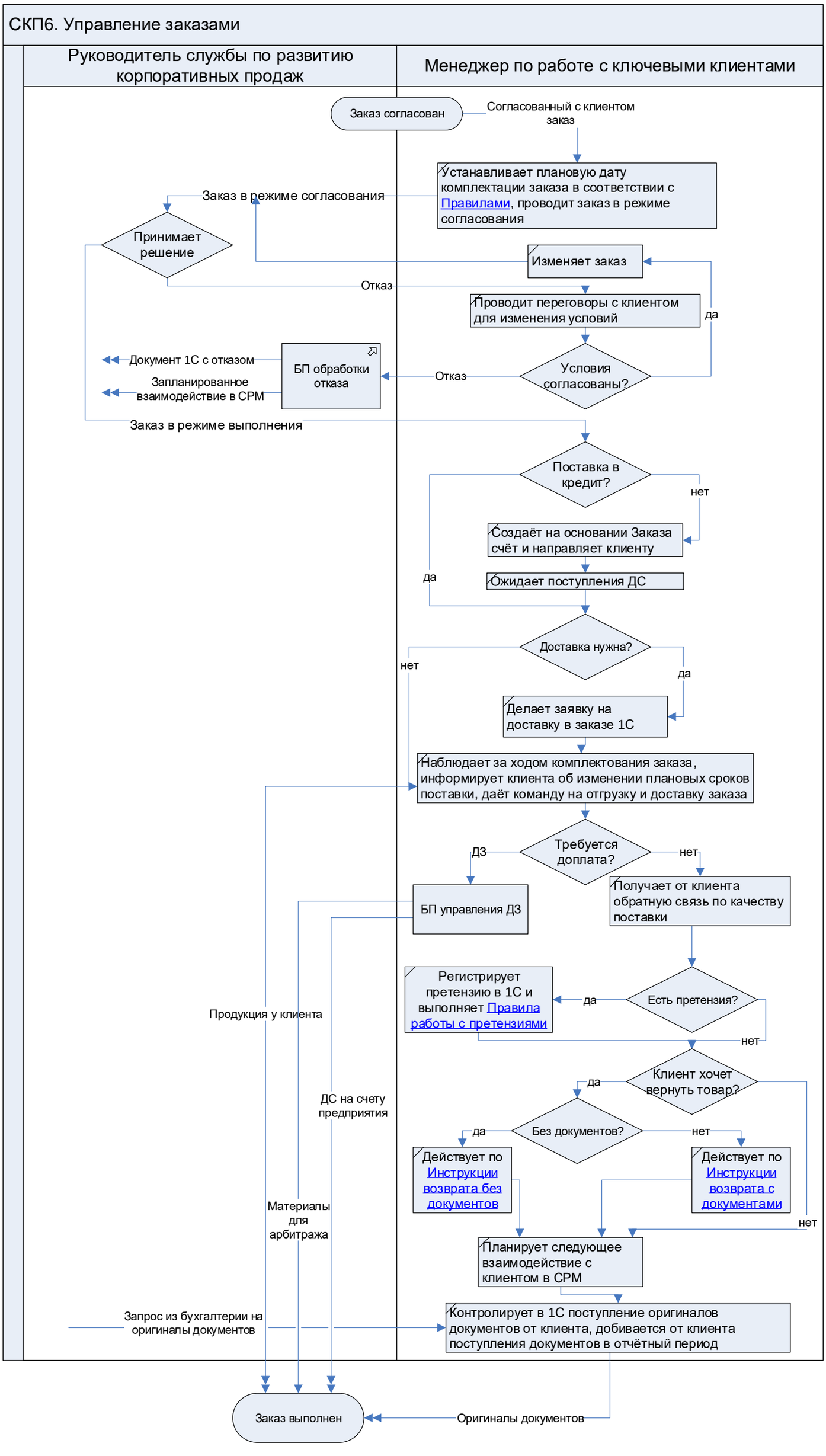
СКП6. Управление заказами
Руководитель службы по развитию корпоративных продаж
Менеджер по работе с ключевыми клиентами
Заказ согласован
Согласованный с клиентом заказ
Устанавливает плановую дату комплектации заказа в соответствии с Правилами, проводит заказ в режиме согласования
Заказ в режиме согласования
Принимает решение
Изменяет заказ
Отказ
Проводит переговоры с клиентом для изменения условий
да
Условия согласованы?
Отказ
БП обработки отказа
Документ 1С с отказом
Запланированное взаимодействие в CPM
Заказ в режиме выполнения
Поставка в кредит?
нет
Создаёт на основании Заказа счёт и направляет клиенту
Ожидает поступления ДС
да
Доставка нужна?
нет
да
Делает заявку на доставку в заказе 1С
Наблюдает за ходом комплектования заказа, информирует клиента об изменении плановых сроков поставки, даёт команду на отгрузку и доставку заказа
Требуется доплата?
ДЗ
нет
БП управления ДЗ
Получает от клиента обратную связь по качеству поставки
Регистрирует претензию в 1С и выполняет Правила работы с претензиями
да
Есть претензия?
нет
Продукция у клиента
Клиент хочет вернуть товар?
да
нет
ДС на счету предприятия
Без документов?
да
нет
Действует по Инструкции возврата без документов
Действует по Инструкции возврата с документами
Материалы для арбитража
Планирует следующее взаимодействие с клиентом в CPM
Запрос из бухгалтерии на оригиналы документов
Контролирует в 1С поступление оригиналов документов от клиента, добивается от клиента поступления документов в отчётный период
Заказ выполнен
Оригиналы документов