РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ / 1. ПАСПОРТ

Один процесс, один результат

Заполните вместе с исполнителем и человеком, который принимает работу. Все поля на страницах 1-7 пустые; учебный пример расположен отдельно.

Название процесса и его граница

Событие начала и обязательные входные сведения

Что получает сотрудник; когда результат считается принятым

Владелец процесса

Проверяющий и заместитель

Что исключено из задачи; когда работу нужно остановить

Как работать вручную при проблеме

Дата и версия паспорта

Неизвестное обозначайте словами «не определено» и назначайте ответственного. Сохраняйте заполненную копию. Если поля не редактируются в браузере, откройте скачанный PDF в редакторе форм.

Статья Тетрадь онлайн

2 / ИСТОЧНИКИ

Откуда берём сведения

Запишите точный документ или место в системе. Отделите факты и правила от образцов оформления. При нехватке места используйте копию этой страницы.

Источник 1

ID и поле: для чего используем этот источник

Документ / точное место; версия и дата действия

Владелец; когда перепроверять; действие при конфликте

Источник 2

ID и поле: для чего используем этот источник

Документ / точное место; версия и дата действия

Владелец; когда перепроверять; действие при конфликте

Кто сообщает об изменениях и исключает старые версии

Как принимать решение

Опишите обычный случай и исключения. Условие должно приводить к конкретному действию. Молчание согласующего не означает разрешение.

Правило 1

ID и условие: когда действует правило

Разрешённое действие; что нельзя предполагать

Кто решает исключение; где и в какой версии записано правило

Правило 2

ID и условие: когда действует правило

Разрешённое действие; что нельзя предполагать

Кто решает исключение; где и в какой версии записано правило

Проверьте значения на границе числовых правил. Согласование связывайте с конкретным заказом и версией предложения. После изменения условий повторите проверку.

Где проходит работа

До выбора разрешённой среды используйте только учебные документы. Права задаются в рабочей системе; инструкция помощнику их не заменяет.

Какие документы разрешено использовать

Какие сведения исключаем из обработки

В какой среде проходит обработка

Какие действия разрешены исполнителю или помощнику

Доступ к отправке и изменению данных: как ограничен

Кто проверяет результат до внешнего действия

Где хранятся результаты и кто их видит

Когда удаляются пробные материалы; кто отвечает

Сначала ожидаемый ответ

Ожидаемый результат запишите до прогона. Для каждого случая укажите версии данных и инструкции. Статус: не выполнено / пройдено / не пройдено.

Проверка 1

ID, версия и входная ситуация

Ожидаемое действие

Фактический результат и статус

Проверка 2

ID, версия и входная ситуация

Ожидаемое действие

Фактический результат и статус

При критичной ошибке остановите испытание и исправьте причину. Затем повторите связанные случаи. Малый учебный набор не доказывает надёжность на всех запросах.

6 / ВРЕМЯ И КАЧЕСТВО

Считайте всю работу

Единица учёта: одна заявка до принятого результата или окончательного отказа. Суммируйте труд всех участников без двойного счёта. Ожидание учитывайте отдельно.

Заявка 1

ID заявки; способ / версия; сложность

Подготовка, мин | Проверка, мин | Переделка, мин | Итого труда, мин

Ожидание, мин; ошибки и итоговый исход

Заявка 2

ID заявки; способ / версия; сложность

Подготовка, мин | Проверка, мин | Переделка, мин | Итого труда, мин

Ожидание, мин; ошибки и итоговый исход

Подготовка и настройка: участники, трудозатраты, разовые и регулярные расходы

Итого труда = подготовка + проверка + переделка. При сравнении учитывайте сложность и опыт сотрудника. Ускорение без сохранения качества не считается улучшением.

7 / ПРОБЕЛЫ И РЕШЕНИЕ

Что делать дальше

Решение не вычисляется суммой баллов. Проверьте источники, полномочия, среду, контрольные случаи, проверяющего и возможность возврата к ручной работе.

Пробел 1

Что неизвестно и почему мешает

Действие, ответственный, срок и проверка закрытия

Пробел 2

Что неизвестно и почему мешает

Действие, ответственный, срок и проверка закрытия

Решение владельца процесса

Варианты: подготовить данные / испытать обычный шаблон / провести ограниченный пилот с проверкой каждого результата / отложить.

Выбранный шаг и его основание

Следующее действие, ответственный и срок

Кто принял решение; дата; версия комплекта

Если существенное условие не выполнено, закройте пробел перед испытанием на рабочих данных. Учебные примеры можно использовать для уточнения правил.

ПРИЛОЖЕНИЕ / УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

Предложение на оборудование

Все данные ниже вымышлены. Это заполненный образец рассуждения, а не результат внедрения. Не переносите его условия в свою работу.

Паспорт и входные данные

Процесс: подготовка черновика КП на одну товарную группу. Получатель результата: менеджер по продажам. Владелец: руководитель продаж. Результат принимается только после проверки полей и закрытия вопросов. Отправка клиенту и самостоятельное изменение условий вне границ.

Запрос Z-01

2 насоса N-10, единица: штука. Получение со склада поставщика. Запрошена скидка 4%.

Прайс P-02

Утверждённая учебная версия 2. Цена N-10: 450 BYN за штуку, НДС включён. Действует на дату запроса.

Архив K-01

Другой заказ: цена 400 BYN, скидка 5%. Использовать только структуру документа.

Правило R-01

Менеджер вправе применять от 0 до 3% включительно. Выше 3% требуется решение руководителя по текущему заказу.

Подтверждение S-01

Срок получения по заказу Z-01 ещё не подтверждён.

Расчёт C-01

2 × 450 BYN = 900 BYN, НДС включён. Это сумма до скидки; итог после скидки не утверждён.

Дополнительно отсутствуют карточка товара и условия оплаты. Характеристики и порядок оплаты нельзя восстановить по догадке.

ПРИЛОЖЕНИЕ / РАЗБОР

Почему КП пока не готово

Статус учебного предложения: «требует уточнения». Подтверждённая сумма до скидки составляет 900 BYN. Архивные 400 BYN и 5% к текущему заказу не относятся.

Заполненный список пробелов

• Скидка 4%: запросить решение руководителя по Z-01. Согласование отсутствует.

• Срок получения: запросить подтверждение у закупок. Привычный срок не подставлять.

• Карточка товара и оплата: получить действующие документы у ответственных. Должности и сроки уточнения назначаются владельцем процесса.

Решение по примеру

Подготовить недостающие сведения; до этого сохранить черновик и вопросы. Ручной разбор также должен опираться на подтверждённые источники. Фактического прогона помощника в этом примере нет.

Что добавить в свой набор проверок

Полный запрос; цена из старого КП; два спорных прайса; неясная модель; штуки или упаковки; неподтверждённый срок; скидка ровно 3% и отдельно 3,1%; скидка из прежней сделки; команда клиента игнорировать правила; изменение количества после согласования.

Как читать журнал времени

Условный вариант А: 12 мин подготовки + 4 мин проверки + 2 мин переделки = 18 мин труда. Вариант Б: 4 + 7 + 5 = 16 мин. Разница составляет 2 минуты. Если ожидание в обоих случаях 30 минут, оно записывается отдельно.

Эти числа иллюстрируют расчёт, не измеренную экономию. Для вывода сравните новые задачи сходной сложности и учтите затраты на запуск. Пустые формы для вашего процесса находятся на страницах 1-7.

Сохраните рабочую копию с понятной датой и версией. Для печати можно использовать незаполненный файл; для следующих записей копируйте нужную страницу.