**Дорожная карта (пример)  
весь процесс от самого начала и до конца**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Первичное входящее обращение** клиента (например, телефонный звонок, форма с сайта) - учет лидов и конверсий. - выяснение потребностей клиента, необходимого продукта / предмета заказа - информирование клиента по условиям и ценам продукта / заказа (непосредственное или отложенное, с датой планом выполнения) | *Средства коммуникации (IP-телефония, e-mail, мессенджеры). Напоминания сотрудникам, информирование клиента.* |
| **2** | **Калькуляция (определение) цены заказа. -** Отправка клиенту коммерческого предложения, счета на оплату, договора на подпись (и/или). | *Формулы и шаблоны расчета цены и сроков заказа* |
| **3** | **Заключен договор,** аванс (счет) оплачен (и/или). - назначение исполнителей заказа. - обеспечение условий для выполнения заказа (оборудование, материалы, услуги сторонних организаций) - установка сроков исполнения заказа. - расчет прямых и косвенных затрат для исполнения заказа.  - установка даты напоминания следующего контакта | *Первичные документы на оплату (шаблоны). Складские операции, товарно-денежный учет.* |
| **4** | **Исполнение заказа**. - определение цепочки производственных (или бизнес) процессов - контроль выполнения работ (расписание, напоминания) - корректировка состава и сроков исполнения заказа (если необходимо и согласовано с клиентом) - завершение работ по заказу, контроль качества и комплектации | *Разделение сложного заказа на этапы* |
| **5** | **Передача (сдача) заказа -** получениеостатка оплаты от клиента- подготовка сопроводительных и расчетных документов. - обеспечение доставки заказа (логистика, тара) | Товарно-денежный учет |
| **6** | **Расчет дохода от заказа** - окончательный расчет с поставщиками и прочими контрагентами - расчет зарплаты (премий) от заказа и выдача. | Денежный и зарплатный учет |

**Что еще важно!**  
  
Роли и права и количество сотрудников. Разделить на группы, что может или не может та или иная группа.

Требования к безопасности и сохранности данных.

Работа с внешними ресурсами (сайтами, 1С, другими программами).

Перечисление и количество отчетов и печатных форм, шаблонов импорта / экспорта  
Использование средств коммуникации (IP-телефония, мессенджеры, почта, смс) перечислить необходимое.  
Рекламные и сервисные рассылки, перечислить необходимость.  
Электронные платежи, банки, платежные системы (перечислить необходимое)  
Работа с картами (точки, маршруты, расстояния), если необходимо.  
Другое. Дополнить, перечислить.