



Globale procesbeschrijving

## Het kopen en verkopen van standaard glasproducten

[het schema](#)
[bijz. & uitz.](#)
[besturing](#)
[risico's](#)
[n. o. t. l.](#)
[versies](#)

*Standaard glaselementen (vensterplaten en constructiecomponenten) worden op voorraad gekocht. Verkoop en levering kan daardoor op korte termijn plaatsvinden. De voorraad wordt aangevuld, zodra door verkoop een minimum is bereikt.*

### doel van het proces

Het binnen 72 uur afleveren van standaard glasproducten op de locatie zoals aangegeven door de klant

### belangrijkste input

1. Bestellingen van klanten
2. Door leveranciers geleverde glasproducten
3. Betalingen door onze klanten

### het globale proces in het kort

De afdelingen Sales en Marketing, banaderen de markt in het algemeen (advertenties / beurzen) maar ook individuele afnemers en architectenbureaus en wijzen op de bijzondere eigenschappen van onze producten, die tegen aantrekkelijke prijzen aangeschaft kunnen worden.

Indien een klant het initiatief neemt tot een bestelling, noteren we de opdracht, toetsen de kredietwaardigheid en leverbaarheid en bevestigen daarna de opdracht.

De klant krijgt een factuur voor het geleverde, die binnen een maand betaald moet worden.

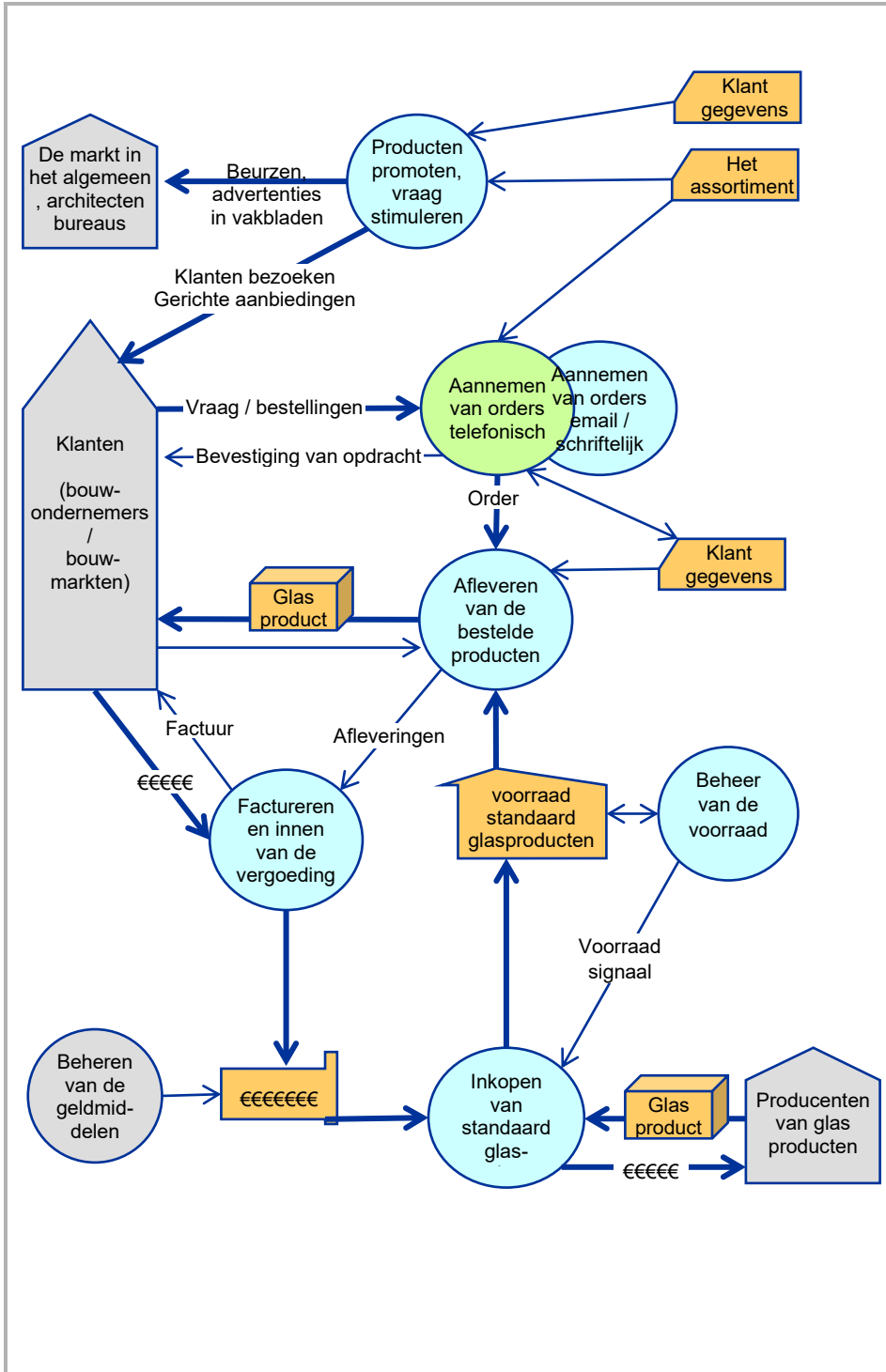
Zodra als gevolg van de verkopen de voorraad beneden een bepaald peil komt, bestellen we bij onze leveranciers aanvullingen. Facturen van leveranciers betalen we binnen een maand.

### belangrijkste output

- a. Aan afnemers geleverde glasproducten
- b. Betalingen aan onze leveranciers
3. Bruto marge voor de bekostiging van onze bedrijfsvoering en uitkeringen aan personeel en stakeholders

*Op de volgende pagina is het proces nader beschreven in een schema en in tekst. Waar nodig zijn daarin verwijzingen opgenomen naar onderliggende processen.*

Het proces in schema. . . . . en tekst



De afdelingen Sales en Marketing brengen het door ons gevoerde assortiment op positieve wijze onder de aandacht bij de klanten en mogelijke klanten. Dat doen ze door bouw-beurzen / tentoonstellingen te bezoeken en de grotere klanten gericht te benaderen en te bezoeken. Uiteraard hoort daarbij ook het up to date houden van ons aanbod op de website.

Klanten kunnen bij ons telefonisch of schriftelijk bestellen. Bij telefonische orderbehandeling stellen we samen met de klant de vraag scherp en noteren de opdracht. Uiteraard controleren we even of de producten in voorraad zijn en of de klant bij is met betalen. Als dat het geval is krijgt hij een bevestiging van de opdracht en toezegging van de levering.

De expeditie levert de orders uit (bezorging op de bouwplaats of magazijn van de klant). Hierbij is tijdigheid essentieel. De transporten gebeuren voor een deel door eigen chauffeurs en vrachtwagens, en voor een deel door externe transporteurs.

Op de basis van de ontvangstbevestigingen, factureert de verkoopadministratie de gedane afleveringen. De accounting department (team creditmanagement) ziet toe op tijdige betaling en neemt acties als betaling achterblijft.

Zodra de voorraad door uitleveringen beneden een bepaald niveau raakt, kopen we producten bij onze leveranciers. Die leveren de bestelde artikelen en wij nemen ze op in de voorraad. Natuurlijk betalen wij onze leveranciers binnen de afgesproken termijnen.

In de hierna volgende paragrafen zijn alleen de onderdelen ingevuld waarvan beschrijving op moment van publicatie zinnig werd geacht. Om doublures te voorkomen is, op elk procesniveau, alleen de inhoud vermeld die specifiek is voor dat proces, inclusief de evt. onderliggende processen. Voor een compleet beeld voor een bepaald proces, moet men dus ook de bovenliggende processen raadplegen.

### Bijzonderheden en uitzonderingen

1.	Het snel kunnen leveren aan klanten beschouwen we als een uniek verkoopargument. Daarvoor is het nodig ruim voorraad aan te houden. Economisch is dat verantwoord, omdat de standaard producten niet erg aan mode onderhevig zijn en dus hun waarde behouden.

### Besturing

nr.	Hoe / waarmee wordt het proces bestuurd	De wijze waarop dit geïmplementeerd is
1	<p>Het proces willen we besturen door te registreren en te monitoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de omzet (in aantallen en in geld)</li> <li>- de mate waarin we de snelle levertijd halen en op het juiste adres afleveren</li> <li>- de mate waarin klanten tijdig betalen</li> <li>- de door de klant gegeven rapportcijfers over onze producten en diensten.</li> </ul> <p>Elk jaar formuleren we voor deze doelen streefgetallen en evalueren we periodiek in welke mate we de beoogde resultaten behalen.</p>	Nog nader uit te werken

### Risico's

nr.	omschrijving van het risico + kans x impact	te nemen / genomen maatregel en logging	restrisico

### Nog op te lossen

nr.	datum	omschrijving en logging	wie	urgentie*
1	01-08-2020	Deze beschrijving geeft een nauwkeuring weer hoe het proces gladjes verloopt in het geval van echte standaard producten. De manier waarop uitgeweken moeten worden naar speciale producten en de relatie daarbij tussen verkoop en inkoop is op dit moment nog buiten de procesbeschrijving gelaten.	??	
				f

\* urgentie: f = fataal, moet opgelost zijn voor implementatie, v = voorlopig acceptabel, w = wens.

### Versiebeheer

<i>versienr.</i>	<i>-datum</i>	<i>status</i>	<i>aanvullingen / wijzigingen t.o.v. vorige versie</i>	<i>auteur</i>