

**Структура классификации бизнес-процессов (Process Classification Framework) разработана Американским Центром производительности и качества (American Productivity&Quality Center)**

**1. Анализировать рынок и потребности потребителей**

**1.1. Определять потребности и пожелания потребителей**

1.1.1. Выполнять качественные оценки

1.1.1.1. Проводить интервьюирование потребителей

1.1.1.2. Проводить анализ фокус-групп

1.1.2. Выполнять количественные оценки

1.1.2.1. Подготовка и проведение инспекций

1.1.3. Прогнозирование покупательского спроса потребителей

**1.2. Измерение удовлетворения потребителей**

1.2.1. Осуществлять мониторинг удовлетворенности продуктами и услугами

1.2.2. Осуществлять мониторинг удовлетворения потребителей при разрешении жалоб

1.2.3. Осуществлять мониторинг удовлетворенности потребителей от общения

**1.3. Осуществлять мониторинг изменений на рынке или в ожиданиях потребителей**

1.3.1. Определять слабые стороны в предложении продуктов/услуг

1.3.2. Идентифицировать новые инновации, которые обеспечивают потребности потребителей

1.3.3. Определять реакцию потребителей на конкурирующие предложения

**2. Разрабатывать видение и стратегию**

**2.1. Осуществлять мониторинг внешней среды**

2.1.1. Анализировать и выявлять причины конкуренции

2.1.2. Определять экономические тренды

2.1.3. Идентифицировать политические и правовые вопросы

2.1.4. Оценивать новые технологические инновации

2.1.5. Анализировать демографию

2.1.6. Идентифицировать социальные и культурные изменения

2.1.7. Анализировать экологические проблемы

**2.2. Определять концепцию бизнеса и стратегию организации**

2.2.1. Выбирать релевантные рынки

2.2.2. Определять долгосрочное видение

2.2.3. Формулировать стратегию бизнес-единиц

2.2.4. Разрабатывать всеобщую формулировку миссии

**2.3. Разрабатывать организационную структуру и систему взаимоотношений подразделений организации**

**2.4. Разрабатывать и ранжировать цели организации**

**3. Разрабатывать продукты или услуги**

**3.1. Разрабатывать концепцию и план производства продукта/услуги**

3.1.1. Перевести потребности и желания потребителя в требования к продукту/услуге

3.1.2. Планировать и детализировать цели по качеству

3.1.3. Планировать и детализировать цели по стоимости

3.1.4. Разрабатывать жизненный цикл продукта и определять цели по времени

- 3.1.5. Разрабатывать и интегрировать лидирующие технологии в концепцию продукта/услуги
- 3.2. Разрабатывать, создавать и оценивать прототипы продуктов и услуг**
  - 3.2.1. Разрабатывать спецификации продуктов/услуг
  - 3.2.2. Осуществлять параллельное проектирование
  - 3.2.3. Осуществлять расчет стоимости
  - 3.2.4. Документировать спецификацию конструкции
  - 3.2.5. Разрабатывать прототипы
  - 3.2.6. Получать патенты
- 3.3. Совершенствовать существующие продукты/услуги**
  - 3.3.1. Разрабатывать расширения (улучшения потребительских качеств) продукта/услуги
  - 3.3.2. Устранять проблемы качества и надежности
  - 3.3.3. Устранять устаревшие продукты/услуги
- 3.4. Тестировать эффективность новых или измененных продуктов или услуг**
  - 3.4.1. Осуществлять подготовку к производству
  - 3.4.2. Разрабатывать и тестировать процесс производства прототипа
  - 3.4.3. Разрабатывать и обеспечивать необходимыми материалами и оборудованием
  - 3.4.4. Внедрять и проверять процесс или методологию
- 3.5. Управлять процессом разработки продукта/услуги**
- 4. Продавать продукты или услуги**
  - 4.1. Позиционирование продуктов и услуг на сегментах потребительского рынка**
    - 4.1.1. Разрабатывать ценовую стратегию
    - 4.1.2. Разрабатывать рекламную стратегию
    - 4.1.3. Разрабатывать маркетинговые слоганы
    - 4.1.4. Оценивать возможность рекламы и требования по ее финансированию
    - 4.1.5. Идентифицировать выделенных (особенных) целевых потребителей и их потребности
    - 4.1.6. Разрабатывать прогноз продаж
    - 4.1.7. Продавать продукты и услуги
    - 4.1.8. Вести переговоры об условиях поставки
  - 4.2. Обрабатывать заказы потребителей**
    - 4.2.1. Получить заказы от потребителей
    - 4.2.2. Включать заказы в процессы производства и доставки
- 5. Производить продукцию и обеспечивать производство**
  - 5.1. Планировать и получать необходимые ресурсы**
    - 5.1.1. Выбирать и сертифицировать поставщиков
    - 5.1.2. Приобретать основные средства
    - 5.1.3. Приобретать материалы и комплектующие
    - 5.1.4. Приобретать подходящие технологии
  - 5.2. Преобразовывать ресурсы или входы в продукты**
    - 5.2.1. Разрабатывать и настраивать процесс производства (для существующего процесса)
    - 5.2.2. Разрабатывать график производства
    - 5.2.3. Перемещать материалы или ресурсы
    - 5.2.4. Изготавливать продукт
    - 5.2.5. Упаковывать продукт
    - 5.2.6. Складировать или хранить продукт

5.2.7. Подготавливать продукт к поставке

**5.3. *Поставлять продукт***

5.3.1. Планировать поставку продукта

5.3.2. Поставлять продукт потребителю

5.3.3. Устанавливать продукт

5.3.4. Подтверждать специальные требования по обслуживанию потребителя

5.3.5. Идентифицировать и планировать ресурсы для удовлетворения требований по обслуживанию

5.3.6. Обеспечивать обслуживание специальных клиентов

**5.4. *Управлять процессом производства и поставки***

5.4.1. Документировать и осуществлять мониторинг статуса заказов

5.4.2. Управлять запасами

5.4.3. Обеспечивать качество продукта

5.4.4. Планировать и выполнять текущий ремонт

5.4.5. Осуществлять мониторинг внешних ограничений

**6. *Производство и поставка для организаций, ориентированных на сервис***

**6.1. *Планировать и получать необходимые ресурсы***

6.1.1. Выбирать и сертифицировать поставщиков

6.1.2. Приобретать материалы и комплектующие

6.1.3. Приобретать подходящие технологии

**6.2. *Разрабатывать требования к квалификации персонала***

6.2.1. Определять требования по квалификации персонала

6.2.2. Идентифицировать и проводить тренинги

6.2.3. Осуществлять мониторинг и управление повышением квалификации

**6.3. *Оказывать услугу потребителю***

6.3.1. Подтверждать специальные требования по обслуживанию конкретного потребителя

6.3.2. Идентифицировать и планировать ресурсы для удовлетворения требований по обслуживанию

6.3.3. Обеспечивать обслуживание специальных клиентов

**6.4. *Обеспечивать качество обслуживания***

**7. *Выставлять счет и обслуживать потребителей***

**7.1. *Выставлять счета потребителям***

7.1.1. Разрабатывать, выставлять и поддерживать деятельность по выставлению счетов

7.1.2. Выставлять счета потребителю

7.1.3. Откликаться на запросы по выставлению счетов

**7.2. *Оказывать послепродажное обслуживание***

7.2.1. Оказывать послепродажное обслуживание

7.2.2. Осуществлять гарантийное обслуживание и претензионную работу

**7.3. *Откликаться на запросы потребителя***

7.3.1. Откликаться на информационные запросы

7.3.2. Работать с жалобами потребителей

**8. *Управлять человеческими ресурсами***

**8.1. *Разрабатывать и управлять стратегиями в области человеческих ресурсов***

8.1.1. Идентифицировать требования организации в стратегическом плане

8.1.2. Определять затраты на человеческие ресурсы

- 8.1.3. Определять требования к человеческим ресурсам
- 8.1.4. Определять роль организационной структуры
- 8.2. **Детализировать стратегию до уровня функций**
- 8.2.1. Анализировать, разрабатывать и реорганизовывать функции
- 8.2.2. Определять и систематизировать выходы функций и метрики (показатели)
- 8.2.3. Определять сферы ответственности за выполнение функций
- 8.3. **Управлять приемом персонала**
- 8.3.1. Планировать и прогнозировать потребность в рабочей силе
- 8.3.2. Разрабатывать планы продвижения и карьеры
- 8.3.3. Осуществлять поиск, подбор и прием персонала
- 8.3.4. Формировать и развертывать команды
- 8.3.5. Перемещать служащих
- 8.3.6. Реорганизовывать и сокращать персонал
- 8.3.7. Управлять увольнением персонала
- 8.3.8. Обеспечивать трудоустройство увольняемого персонала
- 8.4. **Развивать и обучать персонал**
- 8.4.1. Приводить в соответствие квалификацию персонала и требования по развитию организации
- 8.4.2. Разрабатывать и управлять программами обучения
- 8.4.3. Разрабатывать и управлять программами профориентации персонала
- 8.4.4. Разрабатывать сферы ответственности за выполнение функций/процессов
- 8.4.5. Разрабатывать сферы ответственности управляющих
- 8.4.6. Разрабатывать сферы ответственности команд
- 8.5. **Управлять производительностью, осуществлять материальное и моральное стимулирование**
- 8.5.1. Определять показатели производительности
- 8.5.2. Разрабатывать подходы к управлению производительностью и обратной связью
- 8.5.3. Управлять производительностью команд
- 8.5.4. Оценивать ценность функции с точки зрения создания добавленной стоимости внутренней стоимости
- 8.5.5. Разрабатывать и управлять постоянной и переменной частью зарплаты
- 8.5.6. Управлять программами материального и морального стимулирования
- 8.6. **Обеспечивать здоровье и удовлетворенность персонала**
- 8.6.1. Управлять удовлетворенностью персонала
- 8.6.2. Разрабатывать системы поддержки работы и семьи
- 8.6.3. Управлять и администрировать
  
- 9. **Управлять информационными ресурсами**
- 9.1. **Планировать управление информационными ресурсами**
- 9.1.1. Определять требования на основе стратегий бизнеса
- 9.1.2. Определять архитектуру систем предприятия
- 9.1.3. Планировать и прогнозировать информационные технологии и методологии
- 9.1.4. Устанавливать стандарты данных предприятия
- 9.1.5. Устанавливать стандарты качества и контроля
- 9.2. **Разрабатывать и развертывать системы поддержки предприятия**
- 9.2.1. Проводить оценку специфических потребностей
- 9.2.2. Выбирать информационные технологии
- 9.2.3. Определять жизненные циклы данных
- 9.2.4. Разрабатывать системы поддержки предприятия

9.2.5. Тестировать, оценивать и развертывать системную безопасность и контроль

**9.3. Внедрять системную безопасность и контроль**

9.3.1. Устанавливать стратегии системной безопасности и уровни безопасности

9.3.2. Тестировать, оценивать и развертывать системную безопасность и контроль

**9.4. Управлять хранением и поиском данных**

9.4.1. Устанавливать базы данных

9.4.2. Собирать и упорядочивать информацию

9.4.3. Хранить информацию

9.4.4. Изменять и обновлять информацию

9.4.5. Осуществлять возможность поиска информации

9.4.6. Уничтожать информацию

**9.5. Управлять оборудованием и сетевыми операциями**

9.5.1. Управлять централизованным оборудованием

9.5.2. Управлять распределенным оборудованием

9.5.3. Управлять сетевыми операциями

**9.6. Управлять информационными услугами**

9.6.1. Управлять библиотеками и центрами информации

9.6.2. Управлять документированием и фиксированием данных бизнеса

**9.7. Обеспечивать распределенный доступ к информации и коммуникациям**

9.7.1. Управлять внешними коммуникационными системами

9.7.2. Управлять внутренними коммуникационными системами

9.7.3. Подготавливать и распространять публикации

**9.8. Оценивать и проводить аудит качества информации**

**10. Управлять финансовыми и материальными ресурсами**

**10.1. Управлять финансовыми ресурсами**

10.1.1. Разрабатывать бюджеты

10.1.2. Управлять распределением ресурсов

10.1.3. Определять структуру капитала

10.1.4. Управлять потоками денежных средств

10.1.5. Управлять финансовыми рисками

**10.2. Осуществлять финансовые и учетные операции (транзакции)**

10.2.1. Работать с дебиторской задолженностью

10.2.2. Выполнять оплату труда персонала

10.2.3. Работать с кредиторской задолженностью, кредитами и инкассо

10.2.4. Вести бухгалтерский учет

10.2.5. Выплачивать премии и пособия

10.2.6. Управлять общехозяйственными и представительскими расходами

**10.3. Формировать отчеты**

10.3.1. Обеспечивать внешней финансовой информацией

10.3.2. Обеспечивать внутренней финансовой информацией

**10.4. Проводить внутренний аудит**

**10.5. Управлять налогами**

10.5.1. Обеспечивать соответствие законодательству


10.5.2. Планировать налоговую стратегию


10.5.3. Выбирать эффективные технологии

10.5.4. Управлять налоговыми спорами

- 10.5.5. Информировать менеджмент компании о налогах
- 10.5.6. Управлять администрированием налогов
- 10.6. **Управлять материальными ресурсами**
- 10.6.1. Управлять планированием капитала
- 10.6.2. Приобретать и продавать основные средства
- 10.6.3. Управлять оборудованием
- 10.6.4. Управлять материальными рисками
  
- 11. **Управлять программой работы с окружающей средой**
- 11.1. **Разрабатывать стратегию управления окружающей средой**
- 11.2. Обеспечивать соответствие законодательству
- 11.3. Обучать персонал и проводить тренинги
- 11.4. Внедрять программы по предупреждению загрязнения окружающей среды
- 11.5. Управлять восстановительными работами
- 11.6. Внедрять программ реагирования на угрозы
- 11.7. Управлять связями с государственными агентствами и PR
- 11.8. Разрабатывать и управлять информационной системой окружающей среды
- 11.9. Осуществлять мониторинг программы управления окружающей средой
  
- 12. **Управлять внешними связями**
- 12.1. **Обеспечивать обмен информацией с владельцами предприятия**
- 12.2. Управлять отношениями с правительством
- 12.3. Строить взаимоотношения с кредиторами
- 12.4. Разрабатывать программу PR
- 12.5. Взаимодействовать с советом директоров
- 12.6. Разрабатывать взаимоотношения с обществом
- 12.7. Управлять правовыми и этическими вопросами
  
- 13. **Управлять улучшениями и изменениями**
- 13.1. **Измерять показатели деятельности организации**
- 13.1.1. Создавать систему измерения показателей
- 13.1.2. Измерять качество продуктов и услуг
- 13.1.3. Измерять затраты на обеспечение качества
- 13.1.4. Измерять затраты
- 13.1.5. Измерять длительность циклов
- 13.1.6. Измерять производительность (продуктивность)
- 13.2. **Осуществлять оценки качества**
- 13.2.1. Осуществлять оценки качества на основе внешних критериев
- 13.2.2. Осуществлять оценки качества на основе внутренних критериев
- 13.3. **Осуществлять сравнительный анализ деятельности**
- 13.3.1. Определять возможности проведения сравнительного анализа
- 13.3.2. Осуществлять сравнительный анализ бизнес-процессов
- 13.3.3. Осуществлять сравнительный анализ конкурентных преимуществ
- 13.4. **Улучшать процессы и системы**
- 13.4.1. Определять направления улучшений
- 13.4.2. Внедрять непрерывное улучшение бизнес-процессов
- 13.4.3. Проводить реорганизацию бизнес-процессов и систем
- 13.4.4. Управлять улучшениями
- 13.5. **Внедрять TQM**
- 13.5.1. Определять направления TQM
- 13.5.2. Разрабатывать и внедрять системы TQM
- 13.5.3. Управлять жизненным циклом TQM

Этот список опубликован исключительно с методическими целями. Чтобы повысить эффективность бизнеса, структуризация, описание и оптимизация бизнес-процессов **должны проводиться индивидуально**, с учётом всех обстоятельств конкретной компании.

 По следующей ссылке можно посмотреть некоторые **примеры разработанных нами описаний бизнес-процессов**. На сайте также размещена **[процедура заказа работы по совершенствованию бизнес-процессов](#)**. В разделе **["Стоимость описания бизнес-процессов"](#)** мы рассказываем, как **экономить при заказе этой услуги**.

 Если вы **[заполните эту форму, мы подготовим коммерческое предложение](#)**, оптимизирующее ваши расходы на выполнение этой работы.