

Структура классификации 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 документирование 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.

На нашем сайте можно ознакомиться с [примерами работ](#) компании "Питер-Консалт" по оптимизации бизнес-процессов, [отзывами наших заказчиков](#) и описанием [процедуры заказа и выполнения этой работы](#). Узнайте, на чём можно сэкономить при заказе этой услуги в разделе ["Сколько стоит описание бизнес-процессов?"](#).

Если вы хотите узнать стоимость и сроки проведения этой работы, заполните, пожалуйста, эту [форму](#) и мы подготовим для вас коммерческое предложение с планом и сметой работ.