

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 разворачивать 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 разворачивать 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.