

Оказание услуг

Типовая структура бизнес-процессов

v1.1 /05.2012г.

A1 Выработка согласованных условий деятельности

A1.1 Анализ внешней среды

- A1.1.1 Анализ политических изменений, законодательной и нормативной базы внешней среды
- A1.1.2 Оценка технологических новшеств и научных тенденций во внешней среде
- A1.1.3 Анализ демографических, социальных и культурных тенденций во внешней среде
- A1.1.4 Анализ экономических изменений, отраслевых тенденций во внешней среде
- A1.1.5 Анализ рынка потенциальных поставщиков в рамках разработки стратегии развития
- A1.1.6 Анализ рынка потенциальных подрядчиков в рамках разработки стратегии развития
- A1.1.7 Анализ действий конкурентов в рамках разработки стратегии развития

A1.2 Анализ внутренней среды

- A1.2.1 Измерение и анализ качества оказываемых услуг
- A1.2.2 Ассортиментный анализ оказываемых услуг
- A1.2.3 Измерение и анализ издержек на оказание услуги
- A1.2.4 Измерение и анализ эффективности бизнес-процессов
- A1.2.5 Измерение и анализ производительности труда

A1.3 Определение концепции и стратегии бизнеса

- A1.3.1 Выбор подходящих рынков сбыта
- A1.3.2 Формулировка и согласование маркетинговой стратегии
- A1.3.3 Разработка бизнес-планов для проектных/инвестиционных решений
- A1.3.4 Разработка стратегического плана развития
- A1.3.5 Разработка и корректировка краткосрочных планов развития

A1.4 Разработка модели управления

- A1.4.1 Разработка организационных целей и политик управления
- A1.4.2 Проектирование бизнес-процессов и подсистем управления
- A1.4.3 Разработка технического задания на автоматизацию бизнес-процессов
- A1.4.4 Разработка организационной структуры управления
- A1.4.5 Проектирование рабочих мест
- A1.4.6 Разработка методик измерения и анализа параметров внутренней и внешней среды компании
- A1.4.7 Разработка мотивационных схем персонала
- A1.4.8 Разработка системы качества

A1.5 Осуществление организационных изменений

- A1.5.1 Планирование организационных изменений
- A1.5.2 Осуществление мероприятий по внедрению организационных изменений
- A1.5.3 Контроль внедрения организационных изменений

A1.6 Сопровождение и контроль качества управления

- A1.6.1 Экспертиза нормативно-распорядительной документации компании

A1.6.2 Текущий контроль соблюдения регламентных и методических требований

A1.6.3 Мониторинг параметров результативности и эффективности управления

A2 Разработка новых и совершенствование существующих услуг

A2.1 Разработка концепции новой услуги

A2.1.1 Определение сегментов рынка для новой услуги

A2.1.2 Перевод желаний и потребностей потенциальных клиентов в требования к новой услуге

A2.1.3 Планирование и разработка свойств новой услуги

A2.1.4 Разработка жизненного цикла новой услуги

A2.1.5 Разработка и введение новых технологий в концепцию новой услуги

A2.1.6 Планирование цены и себестоимости новой услуги при разработке ее концепции

A2.2 Разработка стратегии маркетинга и продаж новой услуги

A2.2.1 Прогнозирование поведения целевых сегментов рынка

A2.2.2 Выбор каналов сбыта новой услуги

A2.2.3 Разработка схемы конкурентного маневрирования для новой услуги

A2.2.4 Разработка ценовой стратегии для новой услуги

A2.2.5 Разработка стратегии рекламы и продвижения новой услуги

A2.2.6 Разработка прогноза продаж новой услуги

A2.3 Разработка технологии оказания новой услуги и требований к ресурсам, необходимым для ее оказания

A2.3.1 Разработка технологии оказания новой услуги потребителям

A2.3.2 Разработка временных и материальных нормативов технологии оказания новой услуги

A2.3.3 Разработка требований к оборудованию и инфраструктуре, необходимым для оказания новой услуги

A2.3.4 Разработка требований к уровню квалификации персонала, необходимому для оказания новой услуги

A2.3.5 Разработка методик мониторинга и статистического анализа процесса оказания новой услуги

A2.3.6 Мониторинг оказания новой услуги в тестовом режиме

A2.3.7 Патентование, лицензирование или сертификация технологии оказания новой услуги

A2.4 Совершенствование существующих услуг

A2.4.1 Анализ поступивших претензий и предложений по улучшению услуг

A2.4.2 Разработка предложений по совершенствованию услуг

A2.4.3 Выбор экономически целесообразных предложений по совершенствованию услуг

A2.4.4 Разработка предложений по совершенствованию технологии оказания услуг

A2.4.5 Выбор экономически целесообразных предложений по совершенствованию технологии оказания услуг

A3 Продвижение и продажи услуг

A3.1 Продвижение услуг

A3.1.1 Анализ клиентской базы

A3.1.2 Разработка и проведение программы удержания клиентов

A3.1.3 Определение потребности в привлечении новых клиентов

A3.1.4 Разработка и проведение мероприятий по продвижению услуг на целевые рынки

A3.2 Определение потребности обратившегося клиента и согласование с ним условий оказания услуг

A3.2.1 Выявление потребности клиента в услугах

A3.2.2 Согласование условий и времени оказания услуг клиенту

A3.2.3 Определение объемов и форм оплаты клиентом оказываемых услуг

A3.3 Заключение договора с клиентом

A3.3.1 Оценка надежности клиента для определения возможности дальнейшей работы с ним

A3.3.2 Подготовка договора с клиентом

A3.3.3 Юридический аудит договора с клиентом

A3.3.4 Подписание договора с клиентом

A3.4 Прием заказов от клиента

A3.4.1 Регистрация заказа, поступившего от клиента

A3.4.2 Выставление счета клиенту

A3.4.3 Обслуживание запросов клиента по состоянию его заказа

A3.4.4 Прием оплаты от клиента

A3.5 Анализ удовлетворенности клиентов

A3.5.1 Проведение опросов клиентов с целью выявления их удовлетворенности

A3.5.2 Формирование количественных оценок удовлетворенности клиентов

A3.5.3 Классификация и группировка претензий и предложений клиентов

A4 Материально-техническое обеспечение

A4.1 Планирование закупок ресурсов

A4.1.1 Подготовка прогнозов цен на ресурсы на период

A4.1.2 Подготовка сводного плана снабжения на период

A4.1.3 Подготовка плана обязательств перед поставщиками ресурсов на период

A4.2 Выбор поставщиков ресурсов

A4.2.1 Анализ рынка поставщиков ресурсов

A4.2.2 Выявление возможных условий работы с поставщиками ресурсов

A4.2.3 Оценка надежности поставщиков ресурсов

A4.2.4 Проведение конкурсного отбора поставщиков ресурсов

A4.3 Заключение договора с поставщиком ресурсов

A4.3.1 Подготовка договора с поставщиком ресурсов

A4.3.2 Юридический аудит договора с поставщиком ресурсов

A4.3.3 Подписание договора с поставщиком ресурсов

A4.4 Оперативное управление поставками ресурсов

A4.4.1 Формирование графика поставок ресурсов на период

A4.4.2 Организация доставки ресурсов от поставщиков

A4.4.3 Претензионная работа с поставщиками ресурсов

A4.5 Приемка, хранение и передача ресурсов со склада снабжения в подразделения

A4.5.1 Приемка ресурсов от поставщиков

A4.5.2 Размещение и хранение ресурсов на складе снабжения

A4.5.3 Передача ресурсов со склада снабжения в подразделения

A4.6 Оценка поставщиков ресурсов

A4.6.1 Анализ регулярности поставок ресурсов поставщиком

A4.6.2 Анализ качества ресурсов, получаемых от поставщика, для оценки поставщика

A4.6.3 Уточнение критериев отбора поставщиков ресурсов

A5 Оказание услуг клиентам

A5.1 Планирование оказания услуг клиентам

- A5.1.1 Формирование графика оказания услуг клиентам
- A5.1.2 Планирование потребности в материальных ресурсах для оказания услуг клиентам
- A5.1.3 Планирование потребности в трудовых ресурсах для оказания услуг клиентам
- A5.1.4 Оперативный контроль и диспетчеризация процесса оказания услуг клиентам

A5.2 Осуществление технологических операций по оказанию услуги клиенту

- A5.2.1 Осуществление технологических операций по оказанию услуги клиенту

A6 Производство технологического оборудования

A6.1 Выбор конфигурации и планирование обеспечения технологическим оборудованием

- A6.1.1 Анализ требований к технологическому оборудованию
- A6.1.2 Анализ отказов технологического оборудования
- A6.1.3 Анализ несоответствий оказываемых услуг для определения требований к технологическому оборудованию
- A6.1.4 Определение потребности в приобретении (изготовлении) нового или модернизации существующего технологического оборудования
- A6.1.5 Планирование приобретения (изготовления) нового или модернизации существующего технологического оборудования

A6.2 Проектирование и изготовление технологического оборудования и его компонентов

- A6.2.1 Разработка конструкторской документации для производства технологического оборудования и его компонентов
- A6.2.2 Производство технологического оборудования и его компонентов

A6.3 Планирование работ по ремонту и обслуживанию технологического оборудования

- A6.3.1 Планирование капитальных ремонтов технологического оборудования
- A6.3.2 Планирование планово-предупредительных ремонтов технологического оборудования
- A6.3.3 Планирование работ по техническому обслуживанию технологического оборудования и проведению регламентных работ
- A6.3.4 Планирование потребности в запасных частях и материалах для ремонтов технологического оборудования
- A6.3.5 Планирование потребности в сторонних услугах по обслуживанию технологического оборудования
- A6.3.6 Составление календарного плана-графика ремонтов технологического оборудования на период

A6.4 Текущее и регламентное обслуживание технологического оборудования

- A6.4.1 Мониторинг и измерение состояния технологического оборудования в рамках работ по его текущему обслуживанию
- A6.4.2 Проведение регламентных работ по обслуживанию технологического оборудования
- A6.4.3 Выполнение текущего обслуживания технологического оборудования

A6.5 Выполнение ремонтно-восстановительных работ и работ по модернизации технологического оборудования

- A6.5.1 Вывод технологического оборудования из эксплуатации для осуществления ремонтно-восстановительных работ или работ по его модернизации
- A6.5.2 Демонтаж узлов, агрегатов и деталей с технологического оборудования для осуществления работ по его ремонту или модернизации
- A6.5.3 Входной контроль состояния элементов, качества запасных частей и материалов, демонтированных с технологического оборудования, для осуществления работ по его ремонту или модернизации

А6.5.4 Хранение и выдача агрегатов, узлов, деталей, запасных частей и материалов для ремонта или модернизации технологического оборудования со складов ремонтных подразделений

А6.5.5 Организация ремонта и восстановления деталей, ремонта узлов и агрегатов технологического оборудования

А6.5.6 Монтаж работоспособных узлов, агрегатов и деталей на технологическое оборудование в рамках работ по его ремонту или модернизации

А6.6 Приобретение технологического оборудования

А6.6.1 Выбор поставщиков технологического оборудования

А6.6.2 Заключение договора с поставщиком технологического оборудования

А6.6.3 Оперативное управление поставками технологического оборудования

А6.6.4 Приемка и хранение технологического оборудования

А6.6.5 Претензионная работа с поставщиками технологического оборудования

А6.6.6 Оценка поставщиков технологического оборудования

А6.7 Ввод технологического оборудования в эксплуатацию

А6.7.1 Монтаж технологического оборудования

А6.7.2 Наладка технологического оборудования

А6.7.3 Проверка готовности технологического оборудования к эксплуатации

А6.7.4 Ввод технологического оборудования в эксплуатацию

А7 Производство информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры

А7.1 Выбор конфигурации и планирование обеспечения нашей компании информационными системами и оборудованием ИТ-инфраструктуры

А7.1.1 Анализ требований к информационным системам и оборудованию ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.1.2 Анализ отказов информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.1.3 Прогнозирование отказов информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.1.4 Определение потребности в приобретении, разработке новых или модернизации существующих информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.1.5 Планирование мероприятий по приобретению, разработке новых или модернизации существующих информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.2 Планирование работ по ремонту и обслуживанию информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.2.1 Планирование регламентных работ по обслуживанию информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.2.2 Планирование работ по ремонту оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.2.3 Планирование потребности в запасных частях и материалах для обслуживания и ремонта оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.2.4 Планирование потребности в сторонних услугах по обслуживанию информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.3 Текущее обслуживание информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.3.1 Текущий мониторинг состояния информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.3.2 Выполнение регламентных работ по обслуживанию информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

А7.3.3 Первичная диагностика отказов информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.4 Закупка информационных систем и оборудования для ИТ-инфраструктуры нашей компании

- A7.4.1 Выбор поставщиков информационных систем и оборудования для ИТ-инфраструктуры нашей компании
- A7.4.2 Заключение договора с поставщиком информационных систем и оборудования для ИТ-инфраструктуры нашей компании
- A7.4.3 Оперативное управление поставками информационных систем и оборудования для ИТ-инфраструктуры нашей компании
- A7.4.4 Приемка и хранение оборудования для ИТ-инфраструктуры нашей компании
- A7.4.5 Претензионная работа с поставщиками информационных систем и оборудования для ИТ-инфраструктуры нашей компании
- A7.4.6 Оценка поставщиков информационных систем и оборудования для ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.5 Проведение ремонтно-восстановительных работ и работ по модернизации информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

- A7.5.1 Подготовка к ремонту (восстановлению) или модернизации информационной системы или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании
- A7.5.2 Вывод информационной системы или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании из эксплуатации
- A7.5.3 Ремонт (восстановление) или модернизация информационной системы или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.6 Разработка или доработка информационных систем нашей компании

- A7.6.1 Разработка проектной документации для создания или доработки информационных систем нашей компании
- A7.6.2 Разработка или доработка программного обеспечения информационных систем нашей компании
- A7.6.3 Подготовка сопроводительной документации к информационным системам нашей компании

A7.7 Ввод информационных систем или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании в эксплуатацию

- A7.7.1 Установка информационной системы или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании
- A7.7.2 Настройка информационной системы или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании, вводимых в эксплуатацию
- A7.7.3 Тестирование работоспособности информационной системы или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании, вводимых в эксплуатацию
- A7.7.4 Разработка документации и инструкций по эксплуатации информационной системы или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании, вводимых в эксплуатацию
- A7.7.5 Вводный инструктаж пользователей информационной системы или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании, вводимых в эксплуатацию
- A7.7.6 Сдача информационной системы или оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании в эксплуатацию

A8 Производство трудовых ресурсов

A8.1 Планирование привлечения персонала

- A8.1.1 Анализ потребности в персонале
- A8.1.2 Анализ кадровых резервов
- A8.1.3 Расчет потребности в новом персонале
- A8.1.4 Планирование мероприятий по привлечению персонала

A8.2 Подбор персонала

- A8.2.1 Осуществление мероприятий по привлечению персонала
- A8.2.2 Оценка профессиональной пригодности кандидата
- A8.2.3 Проверка благонадежности кандидата

A8.2.4 Согласование с кандидатом условий и оплаты труда

A8.2.5 Оформление трудового договора с кандидатом

A8.3 Ввод персонала в работу

A8.3.1 Инструктаж по технике безопасности

A8.3.2 Осуществление программ введения нового сотрудника в должность

A8.3.3 Оценка пригодности нового сотрудника по результатам испытательного срока

A8.4 Оценка и развитие персонала

A8.4.1 Аттестация и квалификационная оценка персонала

A8.4.2 Разработка индивидуальных программ развития сотрудников

A8.4.3 Организация обучения персонала

A8.5 Обеспечение работоспособности персонала

A8.5.1 Периодический инструктаж персонала

A8.5.2 Обеспечение условий труда персонала

A8.5.3 Организация корпоративных мероприятий

A8.5.4 Организация мероприятий внутреннего PR

A8.6 Движение и высвобождение персонала

A8.6.1 Перевод сотрудника на другую должность

A8.6.2 Временное высвобождение сотрудника (отпуск, больничный)

A8.6.3 Увольнение сотрудника

A9 Финансирование деятельности и расчеты

A9.1 Разработка бюджетов

A9.1.1 Расчет бюджетов подразделений

A9.1.2 Формирование сводных бюджетов компании

A9.1.3 Расчет прогнозного баланса

A9.2 Оперативное прогнозирование и контроль доходов

A9.2.1 Прогнозирование текущих поступлений по основной деятельности

A9.2.2 Прогнозирование текущих поступлений по неосновной деятельности

A9.2.3 Прогнозирование текущих доходов по вложениям капитала

A9.2.4 Контроль поступления доходов

A9.3 Расчет расходов

A9.3.1 Контроль превышения подразделениями бюджетных лимитов

A9.3.2 Расчет расходов по погашению кредиторской задолженности

A9.3.3 Расчет расходов по возвратам и обслуживанию заемных средств

A9.3.4 Расчет платежей по выплатам заработной платы

A9.3.5 Расчет платежей во внебюджетные фонды

A9.3.6 Расчет выплат по дивидендам

A9.3.7 Расчет налоговых платежей

A9.4 Балансировка платежного календаря и расчет потребности в финансовых ресурсах

A9.4.1 Балансировка платежного календаря

A9.4.2 Определение размера потребности в привлечении денежных средств

A9.4.3 Расчет сроков и предельных ставок привлечения заемных средств

A9.5 Обеспечение финансовыми ресурсами

- A9.5.1 Возврат вложений капитала
- A9.5.2 Привлечение заемных средств
- A9.5.3 Размещение свободных денежных средств

A9.6 Проведение расчетов

- A9.6.1 Формирование графика платежей на день
- A9.6.2 Осуществление платежей

A9.7 Подготовка финансовой отчетности

- A9.7.1 Сбор и обработка первичных документов
- A9.7.2 Отражение хозяйственных операций в бухгалтерском учете
- A9.7.3 Подготовка управленческой отчетности
- A9.7.4 Закрытие отчетного периода в бухгалтерском учете
- A9.7.5 Подготовка внутренней бухгалтерской отчетности
- A9.7.6 Подготовка внешней бухгалтерской отчетности