

# Оказание услуг

Типовая структура бизнес-процессов

v2.0 /02.2023

## 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 Воспроизводство 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

A6.5.4 Хранение и выдача агрегатов, узлов, деталей, запасных частей и материалов для ремонта или модернизации технологического оборудования со складов ремонтных подразделений

A6.5.5 Организация ремонта и восстановления деталей, ремонта узлов и агрегатов технологического оборудования

A6.5.6 Монтаж работоспособных узлов, агрегатов и деталей на технологическое оборудование в рамках работ по его ремонту или модернизации

## **A6.6 Приобретение технологического оборудования**

A6.6.1 Выбор поставщиков технологического оборудования

A6.6.2 Заключение договора с поставщиком технологического оборудования

A6.6.3 Оперативное управление поставками технологического оборудования

A6.6.4 Приемка и хранение технологического оборудования

A6.6.5 Претензионная работа с поставщиками технологического оборудования

A6.6.6 Оценка поставщиков технологического оборудования

## **A6.7 Ввод технологического оборудования в эксплуатацию**

A6.7.1 Монтаж технологического оборудования

A6.7.2 Наладка технологического оборудования

A6.7.3 Проверка готовности технологического оборудования к эксплуатации

A6.7.4 Ввод технологического оборудования в эксплуатацию

# **A7 Производство информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры**

## **A7.1 Выбор конфигурации и планирование обеспечения нашей компании информационными системами и оборудованием ИТ-инфраструктуры**

A7.1.1 Анализ требований к информационным системам и оборудованию ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.1.2 Анализ отказов информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.1.3 Прогнозирование отказов информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.1.4 Определение потребности в приобретении, разработке новых или модернизации существующих информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.1.5 Планирование мероприятий по приобретению, разработке новых или модернизации существующих информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

## **A7.2 Планирование работ по ремонту и обслуживанию информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании**

A7.2.1 Планирование регламентных работ по обслуживанию информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.2.2 Планирование работ по ремонту оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.2.3 Планирование потребности в запасных частях и материалах для обслуживания и ремонта оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.2.4 Планирование потребности в сторонних услугах по обслуживанию информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

## **A7.3 Текущее обслуживание информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании**

A7.3.1 Текущий мониторинг состояния информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.3.2 Выполнение регламентных работ по обслуживанию информационных систем и оборудования ИТ-инфраструктуры нашей компании

A7.3.3 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