

Универсальный межотраслевой РСФ версии 6.1.1 (2014) показана на табл. 3.1.

Таблица 3.1

### Классификация бизнес-процессов

№	Бизнес-процесс
<b>1.0</b>	<b>Разработка стратегии</b>
1.1	<i>Определение бизнес-концепции и долгосрочного видения</i>
1.1.1	Оценка внешней среды
1.1.2	Обзор рынка и определение потребностей и пожеланий клиентов
1.1.3	Проведение внутреннего аудита
1.1.4	Установка стратегического видения
1.1.5	Проведение организационных изменений
1.2	<i>Разработка бизнес-стратегии</i>
1.2.1	Разработка миссии организации
1.2.2	Оценка способов достижения стратегических целей организации
1.2.3	Определение долгосрочной бизнес-стратегии
1.2.4	Согласование функциональной и процессной стратегии организации
1.2.5	Создание организационной структуры
1.2.6	Определение целей организации
1.2.7	Определение стратегий бизнес-единиц организации
1.3	<i>Управление стратегическими инициативами</i>
1.3.1	Разработка стратегических инициатив
1.3.2	Оценка стратегических инициатив
1.3.3	Выбор стратегических инициатив
1.3.4	Принятие высокоуровневых решений
<b>2.0</b>	<b>Разработка и управление продуктами и услугами</b>
2.1	<i>Управление портфелем продуктов и услуг</i>
2.1.1	Оценка эффективности существующих продуктов и услуг с точки зрения возможностей рынка
2.1.2	Определение требований развития продуктов и услуг
2.1.3	Проведение научных исследований
2.1.4	Согласование продуктовой концепции с бизнес-стратегией
2.1.5	Управление жизненным циклом продуктов и услуг
2.1.6	Управление основными данными о продуктах и услугах

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
2.2	<i>Разработка продуктов и услуг</i>
2.2.1	Проектирование, изготовление и оценка продуктов и услуг
2.2.2	Тестирование на рынке новых и обновленных продуктов и услуг
2.2.3	Подготовка к производству
<b>3.0</b>	<b>Маркетинг и продажа продуктов и услуг</b>
3.1	<i>Анализ рынка, потребителей и возможностей</i>
3.1.1	Анализ рынка и клиентов
3.1.2	Оценка и ранжирование рыночных возможностей
3.2	<i>Разработка рыночной стратегии</i>

3.2.1	Определение потребительской ценности предложений
3.2.2	Разработка стратегии ценообразования
3.2.3	Определение и управление каналами сбыта
3.3	<i>Разработка стратегии продаж</i>
3.3.1	Разработка прогноза продаж
3.3.2	Определение партнеров по продажам
3.3.3	Создание общих бюджетов продаж
3.3.4	Установление целей и показателей по продажам
3.3.5	Установление показателей эффективности управления клиентами
3.4	<i>Разработка и управление маркетинговыми планами</i>
3.4.1	Установка целей, задач и показателей продуктов для каналов/сегментов
3.4.2	Определение бюджета для маркетинга
3.4.3	Разработка и управление СМИ
3.4.4	Управление ценообразованием
3.4.5	Управление рекламной деятельностью
3.4.6	Отслеживание методов управления клиентами
3.4.7	Разработка и управление стратегией упаковки
3.5	<i>Разработка и управление планами продаж</i>
3.5.1	Создание лидеров
3.5.2	Управление клиентами и расчетами
3.5.3	Управление продажами
3.5.4	Управление реализацией планов продаж
3.5.5	Управление менеджерами по продажам
3.5.6	Управление торговыми партнерами и альянсами

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
<b>4.0</b>	<b>Поставка продуктов и оказание услуг</b>
4.1	<i>Планирование и управление цепями поставок</i>
4.1.1	Развитие стратегии производства и поставки материалов
4.1.2	Управление спросом на продукты и услуги
4.1.3	Планирование складских запасов
4.1.4	Разработка и управление графиком производства
4.1.5	Планирование требований к поставкам
4.1.6	Установление ограничений к планированию поставок
4.1.7	Пересмотр политики поставок
4.1.8	Оценка эффективности планирования поставок
4.1.9	Разработка стандартов и процедур управления качеством
4.2	<i>Закупка материалов и услуг</i>
4.2.1	Разработка стратегии сорсинга
4.2.2	Выбор поставщиков и управление контрактами
4.2.3	Заказ материалов и услуг
4.2.4	Управление поставщиками
4.3	<i>Производство и доставка продукции</i>
4.3.1	Планирование производства

4.3.2	Изготовление продуктов, оказание услуг
4.3.3	Выполнение контроля качества
4.3.4	Ведение производственного учета и управление качеством партии
4.4	<i>Оказание услуг доставки заказчику</i>
4.4.1	Подтверждение специфических требований обслуживания для особых клиентов
4.4.2	Определение и планирование ресурсов для удовлетворения потребностей в сервисном обслуживании
4.4.3	Предоставление услуг для особых клиентов
4.4.4	Обеспечение качества обслуживания
4.5	<i>Логистическое управление и управление складами</i>
4.5.1	Разработка логистической стратегии
4.5.2	Планирование и управление поставками материалов
4.5.3	Управление складами
4.5.4	Управление перевозками
4.5.5	Управление возвратами (обратной логистикой)

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
<b>5.0</b>	<b>Управление обслуживанием клиентов</b>
5.1	<i>Разработка стратегии обслуживания клиентов</i>
5.1.1	Определение приоритетов в обслуживании клиентов
5.1.2	Определение политики и процедур обслуживания клиентов
5.1.3	Определение уровня обслуживания клиентов
5.2	<i>Планирование и управление операциями по обслуживанию клиентов</i>
5.2.1	Управление клиентской службой
5.2.2	Управление обработкой клиентских запросов
5.2.3	Управление жалобами клиентов
5.3	<i>Оценка и измерение качества обслуживания клиентов</i>
5.3.1	Измерение удовлетворенности клиентов обработкой их запросов
5.3.2	Измерение удовлетворенности клиентов рассмотрением их жалоб
5.3.3	Измерение удовлетворенности клиентов продуктами и услугами
<b>6.0</b>	<b>Развитие и управление человеческим капиталом</b>
6.1	<i>Стратегическое управление человеческими ресурсами: разработка политики и планирование</i>
6.1.1	Разработка стратегии управления человеческими ресурсами
6.1.2	Разработка и реализация кадровой стратегии и политики
6.1.3	Мониторинг и актуализация стратегии, планов и политики
6.1.4	Разработка моделей управления компетентностью
6.2	<i>Подбор персонала</i>
6.2.1	Управление вакансиями
6.2.2	Поиск кандидатов
6.2.3	Отбор кандидатов
6.2.4	Управление приемом нового сотрудника/повторным наймом
6.2.5	Управление резюме
6.3	<i>Управление и консультирование сотрудников</i>

6.3.1	Управление профориентацией сотрудников
6.3.2	Управление производительностью сотрудников
6.3.3	Управление развитием сотрудников
6.3.4	Проведение тренингов для сотрудников
6	<i>Управление взаимоотношениями между сотрудниками</i>
6.4.1	Управление трудовыми отношениями

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
6.4.2	Управление коллективной работой
6.4.3	Управление взаимодействием с профсоюзами
6.4.4	Управление жалобами сотрудников
6.5	<i>Вознаграждение и удержание с сотрудников</i>
6.5.1	Разработка и управление вознаграждениями и мотивационными программами
6.5.2	Управление льготами
6.5.3	Предотвращение утечки кадров
6.5.4	Управление заработной платой
6.6	<i>Управление перемещением кадров и отправкой кадров на пенсию</i>
6.6.1	Управление процессом повышения и понижения по должности
6.6.2	Управление сокращениями
6.6.3	Управление пенсиями
6.6.4	Управление отпусками
6.6.5	Разработка и внедрение системы содействия по трудоустройству сокращенных сотрудников
6.6.6	Управление расстановками персонала
6.6.7	Перемещение сотрудников и управление новыми назначениями
6.7	<i>Управление информацией о сотрудниках и ее анализ</i>
6.7.1	Управление отчетностью
6.7.2	Управление наведением справок о сотрудниках
6.7.3	Управление информацией о сотрудниках
6.7.4	Управление информационными системами HRM
6.7.5	Разработка и управление показателями
6.7.6	Управление учетом рабочего времени и посещаемости
6.7.7	Пересмотр мотивационных показателей и удержаний
6.7.8	Сбор и анализ предложений сотрудников
6.8	<i>Управление взаимодействием с сотрудниками</i>
6.8.1	Разработка плана взаимодействия с сотрудниками
6.8.2	Обеспечение коммуникаций между сотрудниками
<b>7.0</b>	<b>Управление информационными технологиями</b>
7.1	<i>Управление бизнесом в информационных технологиях</i>
7.1.1	Разработка ИТ-стратегии предприятия
7.1.2	Разработка ИТ-архитектуры предприятия

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
7.1.3	Управление портфелем ИТ-проектов

7.1.4	Осуществление исследований в области ИТ и инноваций
7.1.5	Анализ и оценка бизнес-ценности и производительности ИТ организации
7.2	<i>Разработка и управление ИТ-взаимодействием с клиентами</i>
7.2.1	Разработка стратегии ИТ-услуг и решений
7.2.2	Разработка и управление ИТ-сервисами
7.2.3	Управление спросом на ИТ-услуги
7.2.4	Управление удовлетворенностью клиентов ИТ организации
7.2.5	Маркетинг ИТ-услуг и решений
7.3	<i>Разработка и внедрение систем управления безопасностью, конфиденциальностью и защиты данных</i>
7.3.1	Установление стратегиями и уровнями безопасности, секретности и защиты информации
7.3.2	Анализ, оценка и обеспечение информационной безопасности, конфиденциальности и защиты данных
7.4	<i>Управление корпоративной информацией</i>
7.4.1	Разработка стратегии управления содержанием
7.4.2	Определение информационной архитектуры предприятия
7.4.3	Управление информационными ресурсами
7.4.4	Управление корпоративными данными и контентом
7.4.5	Развитие и поддержка функционирования ИТ-приложений
7.5	<i>Развитие и поддержка функционирования ИТ-приложений</i>
7.5.1	Разработка стратегии ИТ-развития
7.5.2	Управление жизненным циклом ИТ-сервисов и приложений
7.5.3	Развитие и поддержка архитектуры ИТ-сервисов и приложений
7.5.4	Разработка ИТ-сервисов и приложений
7.5.5	Поддержка ИТ-сервисов и приложений
7.6	<i>Внедрение ИТ-приложений</i>
7.6.1	Разработка стратегии внедрения ИТ-приложений
7.6.2	Планирование и реализация изменений
7.6.3	Планирование и управление выпусками (релизами)
7.7	<i>Предоставление и поддержка ИТ-сервисов</i>
7.7.1	Разработка стратегии предоставления ИТ-сервисов
7.7.2	Разработка стратегии ИТ-поддержки

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
7.7.3	Управление ресурсами ИТ-инфраструктуры
7.7.4	Управление ИТ-инфраструктурой
7.7.5	Поддержка ИТ-сервисов и приложений
<b>8.0</b>	<b>Управление финансовыми ресурсами</b>
8.1	<i>Планирование и управление финансами</i>
8.1.1	Планирование, бюджетирование и прогнозирование
8.1.2	Учет и контроль затрат
8.1.3	Управление затратами
8.1.4	Оценка и управление финансовой деятельностью

8.2	<i>Учет доходов</i>
8.2.1	Управление кредитованием клиентов
8.2.2	Управление счетами клиентов
8.2.3	Управление дебиторами
8.2.4	Управление и обработка активов и накоплений
8.2.5	Управление начислениями и вычетами
8.3	<i>Ведение общего учета и отчетности</i>
8.3.1	Управление политиками и процедурами
8.3.2	Ведение общего учета
8.3.3	Ведение учета основных средств
8.3.4	Ведение финансовой отчетности
8.4	<i>Бухгалтерский учет основных средств</i>
8.4.1	Планирование и утверждение проектов капиталовложений
8.4.2	Учет капиталовложений
8.5	<i>Начисление заработной платы</i>
8.5.1	Учет рабочего времени
8.5.2	Управление заработными платами
8.5.3	Начисление налогов, удерживаемых с заработной платы
8.6	<i>Управление кредиторской задолженностью и возмещению расходов</i>
8.6.1	Оплата счетов
8.6.2	Возмещение расходов
8.7	<i>Управление кассовыми операциями</i>
8.7.1	Управление правилами осуществления кассовых операций
8.7.2	Управление наличностью

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
8.7.3	Управление корпоративными банковскими счетами
8.7.4	Управление долгами и инвестициями
8.7.5	Мониторинг и анализ рисков и их хеджирование
8.8	<i>Управление внутренним контролем (аудитом)</i>
8.8.1	Разработка политик и процедур внутреннего контроля (аудитом)
8.8.2	Управление и контроль за соблюдением правил и процедур внутреннего аудита
8.8.3	Подготовка отчетности по внутреннему аудиту
8.9	<i>Управление налогами</i>
8.9.1	Разработка налоговой стратегии и планов
8.9.2	Управление налогами
8.10	<i>Управление международными фондами</i>
8.10.1	Мониторинг международных тарифов
8.10.2	Управление транзакциями
8.10.3	Мониторинг валютного курса/хеджирование валюты
8.10.4	Подготовка отчетности
8.11	<i>Ведение сервисов мировой торговли</i>
8.11.1	Ведение черного списка
8.11.2	Контроль экспорта и импорта

8.11.3	Классификация продукції и
8.11.4	Расчет пошлин
8.11.5	Взаимодействие с потребителями
8.11.6	Подготовка товарных документов
8.11.7	Управление торговыми предпочтениями
8.11.8	Управление возмещением убытков
8.11.9	Подготовка аккредитивов
<b>9.0</b>	<b>Приобретение, строительство и управление имуществом</b>
9.1	<i>Проектирование, строительство/приобретение непроизводственных активов</i>
9.1.1	Разработка долгосрочной стратегии управления имуществом
9.1.2	Проектирование и проведение строительных работ, изменение строительного участка
9.1.3	Планирование организации (строительства) предприятия
9.1.4	Обеспечение рабочих мест и ресурсов

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
9.2	<i>Планирование технического обслуживания и ремонта</i>
9.2.1	Выполнение планового технического обслуживания
9.2.2	Выполнение внепланового технического обслуживания
9.2.3	Выполнение капитального ремонта оборудования
9.2.4	Управление объектами производства
9.3	<i>Прием и монтаж оборудования и инструментов</i>
9.3.1	Разработка правил обслуживания производственных объектов
9.3.2	Прием и установка оборудования
9.4	<i>Утилизация производственных и непроизводственных активов</i>
9.4.1	Разработка стратегии утилизации
9.4.2	Продажа активов
9.4.3	Управление отказами от активов
<b>10.0</b>	<b>Управление рисками, обеспечение отказоустойчивости и непрерывности бизнеса</b>
10.1	<i>Управление рисками предприятия</i>
10.1.1	Разработка стратегии и правил управления рисками
10.1.2	Контроль и координация деятельности по управлению рисками
10.1.3	Координация деятельности структурных подразделений в области управления рисками
10.1.4	Управление деятельностью структурных подразделений в области управления рисками
10.2	<i>Управление соблюдением установленных требований</i>
10.2.1	Создание базы нормативных требований
10.2.2	Управление нормативными требованиями
10.3	<i>Организация мероприятий по ликвидации последствий</i>
10.3.1	Разработка планов восстановительных работ
10.3.2	Проведение консультаций с экспертами
10.3.3	Определение и выделение ресурсов
10.3.4	Изучение правовых аспектов

10.3.5	Поиск причин повреждения
10.3.6	Разработка и изменение правил
10.4	<i>Управление устойчивостью бизнеса</i>
10.4.1	Разработка стратегии устойчивости бизнеса
10.4.2	Планирование непрерывной деятельности предприятия

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
10.4.3	Тестирование на непрерывность бизнес-процессов предприятия
10.4.4	Поддержка непрерывной реализации бизнес-процессов
10.4.5	Обмен знаниями о рисках с другими подразделениями организации
<b>11.0</b>	<b>Управление внешними связями</b>
11.1	<i>Выстраивание отношений с инвесторами</i>
11.1.1	Планирование, выстраивание и управление отношениями с кредиторами
11.1.2	Планирование, выстраивание и управление отношениями с аналитиками
11.1.3	Взаимодействие с акционерами
11.2	<i>Управление отношениями с государственными и отраслевыми организациями</i>
11.2.1	Управление связями с государственными организациями
11.2.2	Управление связями с квазигосударственными организациями
11.2.3	Управление связями с торговыми и промышленными организациями
11.2.4	Управление лоббистской деятельностью
11.3	<i>Управление отношениями с советом директоров</i>
11.3.1	Подготовка отчетности о результатах деятельности
11.3.2	Подготовка аудиторской отчетности
11.4	<i>Управление правовыми и этическими проблемами</i>
11.4.1	Разработка этических правил
11.4.2	Разработка принципов корпоративного управления
11.4.3	Разработка и выполнение превентивных мер по выполнению законодательства
11.4.4	Обеспечение соблюдения правовых и этических норм
11.4.5	Управление внешними юридическими консультантами
11.4.6	Защита интеллектуальной собственности
11.4.7	Разрешение споров и судебных разбирательств
11.4.8	Оказание юридических консультаций
11.4.9	Согласование контрактов и других документов
11.5	<i>Управление программой связи с общественностью</i>
11.5.1	Управление связями с общественностью
11.5.2	Управление связями со СМИ
11.5.3	Содействие политической стабильности организации
11.5.4	Подготовка пресс-релизов
11.5.5	Выпуск пресс-релизов

Продолжение табл. 3.1

№	Бизнес-процесс
---	----------------



<b>12.0</b>	<b>Управление возможностями развития бизнеса</b>
<i>12.1</i>	<i>Управление бизнес-процессами</i>
12.1.1	Разработка и поддержка управления бизнес-процессами
12.1.2	Определение и управление границами процессов
12.1.3	Выявление процессов
12.1.4	Повышение эффективности процессов
12.1.5	Оптимизация процессов
<i>12.2</i>	<i>Управление портфелем проектов, программами и проектами</i>
12.2.1	Управление портфелем проектов
12.2.2	Управление программами
12.2.3	Управление проектами
<i>12.3</i>	<i>Управление качеством</i>
12.3.1	Разработка требований по качеству
12.3.2	Оценка выполнения требований
12.3.3	Управление несоответствиями (отклонениями)
12.3.4	Внедрение и сопровождение системы менеджмента качества
<i>12.4</i>	<i>Управление изменениями</i>
12.4.1	Планирование изменений
12.4.2	Проектирование изменений
12.4.3	Осуществление изменений
12.4.4	Обеспечение адаптации к изменениям
<i>12.5</i>	<i>Разработка и управление системой управления знаниями и возможностями организации</i>
12.5.1	Разработка стратегии управления знаниями
12.5.2	Анализ возможностей системы управления знаниями
<i>12.6</i>	<i>Оценка и сравнение</i>
12.6.1	Управление эффективностью функционирования организации
12.6.2	Тестирование производительности
<i>12.7</i>	<i>Управление защитой окружающей среды</i>
12.7.1	Определение последствий от воздействия на окружающую среду
12.7.2	Разработка и выполнение программ защиты окружающей среды
12.7.3	Обучение сотрудников
12.7.4	Мониторинг и управление программами защиты окружающей среды