**ИМ-Лабораторная работа №3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Требования к типовому процессу** | **Анализ существующего процесса «Интернет-продажа»** | **Рекомендации по улучшению процесса «Интернет-продажа»** |
| 1. **Требования к владельцу процесса** | |  |  |
| 1.1 | Должен существовать один владелец процесса | Менеджер по продажам |  |
| 1.2 | Полномочия и ответственность владельца процесса должны быть четко определены | Отвечает за прием и обработку заявки, оплату, осуществляет контроль за ходом процесса |  |
| 1.3 | Не должно быть пересечений полномочий и ответственности с другими руководителями организации | Пересечения отсутствуют |  |
| 1. **Границы процесса** | |  |  |
| 2.1 | Границы процесса должны быть четко определены (по функциям и ответственности руководителей) и зафиксированы документально | Границы четко определены, зафиксированы документально в регламенте |  |
| 2.2 | Границы функциональных подразделений процесса должны быть четко определены | Границы четко определены |  |
| 1. **Регламентирующие документы** | |  |  |
| 3.1 | Должно существовать действующее описание процесса в целом | Существует |  |
| 3.2 | Должны существовать действующие положения о подразделениях | Существуют |  |
| 3.3 | Должны существовать действующие должностные инструкции | Существуют |  |
| 3.4 | Должны существовать действующие методики (внутренние стандарты) | Существуют |  |
| 3.5 | Должно функционировать система актуализации документации | Отсутствует | Внедрение и поддержка системы актуализации документации |
| 3.6 | Процесс должен соответствовать существующим законодательным актам и нормативным документам, регламентирующим выполнение процесса | Соответствует |  |
| 1. **Выходы процесса** | |  |  |
| 4.1 | Выходы должны быть четко определены | Выходы четко определены |  |
| 4.2 | Пользователи каждого выхода процесса должны быть четко определены, потребности пользователей специфицированы | Пользователи каждого выхода четко определены, потребности специфицированы |  |
| 4.3 | Должны существовать спецификации требований на каждый выход процесса | Не существуют | Анализ бизнес-процесса и выделение спецификаций требований на каждый выход процесса |
| 4.4 | Каждый выход должен быть закреплен за ответственным исполнителем | Закреплен |  |
| 4.5 | Должна функционировать система контроля качества выходов процесса | Не функционирует | Внедрение и поддержка системы контроля качества выходов процесса |
| 1. **Входы процесса** | |  |  |
| 5.1 | Входы должны быть четко определены | Входы четко определены |  |
| 5.2 | Поставщики каждого входа должны быть четко определены, требования к поставщикам специфицированы | Поставщики четко определены, потребности специфицированы |  |
| 5.3 | Должны существовать спецификации требований на каждый вход процесса | Не существуют | Анализ бизнес-процесса и выделение спецификаций требований на каждый вход процесса |
| 5.4 | Каждый вход должен быть закреплен за ответственным исполнителем | Закреплен |  |
| 5.5 | Должна существовать система входного контроля качества | Не существует | Внедрение и поддержка системы входного контроля качества |
| 1. **Ресурсы** | |  |  |
| 6.1 | Ресурсы должны быть четко определены | Ресурсы четко определены |  |
| 6.2 | Должна существовать спецификация требований к каждому ресурсу | Существует |  |
| 6.3 | Каждый ресурс должен быть закреплен за ответственным исполнителем (материально ответственным лицом) | Закреплен |  |