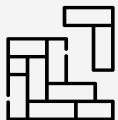


The background features a stylized architectural illustration. On the left, there is a corner of a building with a dark brown brick wall and a roofline finished with grey tiles. A white gutter runs along the edge of the roof. To the right of the brick wall is a section of a building with a light green corrugated metal roof. The background is composed of large, solid-colored geometric shapes in shades of light beige and brown, creating a modern, minimalist aesthetic.

Геопроект

Богомолов Федор
Сенченко Максим
Тройнина Алеся
Ванин Виктор
Саев Матвей

Описание компании



архитектурное бюро, специализирующееся на создании проектной документации для застройщиков, от крупных корпораций до небольших компаний

Основная задача:

разработка проектов для строительства жилых объектов и инфраструктуры, начиная с составления коммерческих предложений и завершая комплексной проектной документацией

Состоит из пяти основных мастерских:



Транспортная



Архитектурная



Инженерная



Историческая



Экологическая

Структура организации



Тип структуры: Линейно-функциональная



Философия компании



Миссия

Предоставлять
высококвалифицированны
е услуги по разработке
проектной документации
для градостроительства
любого масштаба



Видение

ГеоПроект станет лидером в
качественном проектировании
сооружений для застройщиков
всех масштабов, благодаря
ответственной работе,
индивидуальному подходу к
каждому клиенту и репутации
надежного партнера

Проблемы

1. Конкуренция мастерских за руководство проектом
2. Сложность в производстве геодезических работ на местности и выполнении сложных инженерных расчетов
3. Срыв дешевых проектов, невозможность юридической и финансовой службы согласовывать договора в срок
4. Частые внесения изменений усложняют процесс разработки проекта
5. Недовольство заказчиков из-за длительных согласований и сбоев в коммуникации

Стратегии

Улучшение внутренней коммуникации и репутационного менеджмента

Повышение эффективности внутренних процессов и конкурентоспособности

Упрощение процессов и соблюдения стандартов

Дерево стратегических целей



Внешняя среда компании



Политические факторы

Фактор	Время	Тип влияния	Динамика	Значимость	Влияние на компанию
Регулирование земельных отношений	Н/Б	-	<	Очень важный	В связи с ростом внимания государства к документам компаний, ГеоПроект может понадобится больше времени для получения необходимых разрешений, что может задержать сроки реализации проектов и повлиять на репутацию.
Уход иностранных компаний	Н/Б	-	=	Важный	Из-за ухода иностранных компаний ГеоПроект может потерять часть контрактов и клиентов, с которыми работала ранее
Курс правительства на развитие регионов	Б	+	<	Важный	Нынешний политический курс направлен развития регионов, что поможет компании так как количество потенциальных клиентов увеличится

Экономические факторы

Фактор	Время	Тип влияния	Динамика	Значимость	Влияние на компанию
Рост ключевой процентной ставки	Н/Б	-	>	Очень важный	Рост ключевой ставки в будущем может привести к снижению спроса заказчиков на услуги компании, так как создание проекта предполагает его дальнейшую реализацию, для чего нужны немалые инвестиции на выгодных условиях
Повышение уровня инфляции	Б	-	>	Важный	Повышение уровня инфляции в дальнейшем усугубит положение компании, так как активизируются мелкие заказчики и количество дешевых проектов возрастёт, также затруднительным станет анализ рынка для компании в долгосрочной перспективе
Развитие частных инвестиций в покупку жилья	Б	+	>	Важный	Люди все чаще выбирают покупку жилья в ипотеку, а крупные застройщики реализуют проекты на деньги от частных инвестиций с дальнейшей возможностью получения большей выручки за счет инфляции. В связи с этим увеличится спрос на проектную документацию от геодезических компаний
Рост цен на сырье	Н/Б	-	>	Существенный	Оказывает негативное влияние на компанию по аналогии с ростом ключевой процентной ставки: заказчик может отказаться от проекта, и как следствие от заказа документации, ввиду слишком большой стоимости реализации

Социальные факторы

Фактор	Время	Тип влияния	Динамика	Значимость	Влияние на компанию
Публичные негативные отзывы	Н	-	=	Очень важный	Распространение негативных отзывов в интернете и на платформах отзывов может повлиять на репутацию компании и снизить доверие потенциальных клиентов
Рост популярности социальных сетей	Н/Б	+	>	Существенный	Активное присутствие в соцсетях играет важную роль в качестве рекламы для привлечения новых клиентов, для демонстрации проектов и укрепления имиджа, а также позволяет людям получать актуальную информацию о ГеоПроекте.
Влияние модных тенденций и архитектурных стилей	Н	+	=	Существенный	Смена архитектурных трендов и предпочтение современных стилей может влиять на спрос и ожидания клиентов. Компания должна отслеживать тенденции и адаптировать свои предложения
Рост численности городского населения	Н/Б	+	>	Важный	Увеличение спроса на проекты жилых и инфраструктурных объектов повышает необходимость в инновационных и устойчивых архитектурных решениях для обеспечения комфорта и функциональности

Технологические факторы

Фактор	Время	Тип влияния	Динамика	Значимость	Влияние на компанию
Развитие искусственного интеллекта и машинного обучения в аналитике и оптимизации проектирования архитектур	Н/Б	+	>	Очень важный	Автоматизирует рутинные задачи и анализ данных, что позволяет повысить качество и скорость проектирования, а также поможет понять потребности клиентов и причины приостановки реализации заказов
Внедрение BIM-технологий (Building Information Modeling)	Б	+	>	Очень важный	Позволяет улучшить качество проектной документации, снизить ошибки и оптимизировать процессы. Необходимость адаптации повышает затраты на обучение и оборудование, но приносит долгосрочные преимущества.
Подверженность утечке персональных данных клиентов и платежной информации	Н/Б	-	=	Очень важный	Угроза кибератак может привести к утечке конфиденциальной информации и потере доверия клиентов
Рост эксплуатации технологий виртуальной и дополненной реальности в сфере проектирования архитектурных сооружений	Н/Б	+	>	Важный	Способствует улучшению презентаций проектов клиентам и облегчает согласование изменений, что может повысить клиентскую удовлетворенность и ускорить процесс принятия решений.
Развитие интернета вещей и умных домов на основе искусственного интеллекта	Н/Б	+	>	Важный	Позволяет создавать более интеллектуальные и адаптивные здания, что открывает новые возможности для интеграции технологий с архитектурными решениями и удовлетворения инновационных потребностей клиентов.

Экологические факторы

Фактор	Время	Тип влияния	Динамика	Значимость	Влияние на компанию
Изменение климата, глобальное потепление	Б	-	>	Не важный	Увеличение частоты экстремальных погодных условий (наводнения, ураганы, засухи) может повлиять на проектирование зданий и инфраструктуры.
Ужесточение экологических ограничений	Н/Б	-	>	Важный	Наличие охраняемых природных территорий, водоемов и других экосистем, которые могут ограничивать возможности застройки.
Рост популярности "зеленого строительства"	Н/Б	+	>	Важный	Растущий интерес к устойчивым практикам и сертификациям (LEED, BREEAM и др.) требует от архитекторов учитывать экологические аспекты в проектировании
Рост загрязнения в крупных городах	Н/Б	-	>	Существенный	Уровень загрязнения воздуха и воды, а также наличие зеленых зон в городской среде могут влиять на выбор мест для застройки и проектирования.

Юридические факторы

Фактор	Время	Тип влияния	Динамика	Значимость	Влияние на компанию
Увеличение налогов на недвижимость	Н/Б	-	=	Очень важный	Изменения в налоговом законодательстве, касающиеся налога на недвижимость, налоговых льгот для застройщиков и инвесторов могут привести к снижению привлекательности строительной отрасли
Наличие строгих стандартов к геодезическим работам	Н/Б	-	=	Очень важный	Несоответствие нынешним строгим нормам и стандартам к работам в области геодезии может привести к всевозможным штрафам и ограничениям, что может негативно сказаться на компании
Соблюдение Градостроительного кодекса Российской Федерации	Н/Б	+	=	Важный	Соблюдение норм кодекса обязательно для утверждения проектов, оно регулирует порядок проектирования, строительства и реконструкции объектов

Внутренняя среда компании



Ключевые факторы успеха

Что важно для клиентов?

Что помогает получить преимущество над конкурентами?

Фактор

Что важно для клиентов?

Что помогает получить преимущество над конкурентами?

Фактор

Качественное выполнение заказов

Наличие современного оборудования и технологий нового поколения

Наличие современного оборудования для проведения работ

Актуальность и точность выполненного заказа

Постоянный найм высококвалифицированных кадров и заинтересованность в их постоянном трудоустройстве, а также регулярная проверка квалификации

Наличие высококвалифицированного персонала

Своевременное выполнение заказов

Оптимальные по времени процессы подготовки коммерческих предложений и разработки проектной документации

Скорость выполнения заказа

Приемлемая цена

Оптимизация расходов компании

Финансовая доступность услуг

Широкий спектр услуг

Наличие разнообразных услуг по разработке проектной документации для различных типов объектов

Разнообразие предоставляемых услуг

Результаты сравнительного анализа конкурентов

	Atrium	AB-Architects	Геодезист – кадастр	Геосервис	ГеоПроект
Наличие современного оборудования для проведения работ	+++	++	+	++	++
Скорость выполнения заказа	+++	++	+	+	+
Разнообразие предоставляемых услуг	+	++	+++	++	+++
Наличие высококвалифицированного персонала	+++	+++	+	++	++
Приемлемая цена	+	+	+++	++	++

Первичный SWOT

S

1. Наличие четкой организационной структуры
2. Наличие разнообразных услуг по разработке проектной документации для различных типов объектов
3. Оптимальные по времени процессы подготовки коммерческих предложений и разработки проектной документации
4. Способность назначать различные проектные мастерские в зависимости от специализации и уникальности проекта позволяет эффективно распределять ресурсы и усилия
5. Квалифицированный персонал

W

1. Несогласованная работа мастерских
2. Сложный процесс согласования договоров
3. Перегруженность мелкими договорами финансовой и юридической служб
4. Неэффективная коммуникация на разных этапах выполнения проектов

O

1. Рост частных инвестиций в недвижимость
2. Государственная поддержка регионов
3. Популяризация экологического строительства
4. Рост спроса на "умные" здания

T

1. Уход иностранных компаний
2. Наличие строгих стандартов к геодезическим работам
3. Сильная внутриотраслевая конкуренция
4. Публичные негативные отзывы
5. Подверженность утечке персональных данных клиентов и платежной информации

Поэлементный SWOT

		Внутренние факторы	
		Сильные стороны	Слабые стороны
Внешние факторы	Возможности	<p>S4S5O4 - Создание экспертных проектных мастерских для "умных" зданий. Внедрение современных технологий в проектирование, таких как автоматизация и управление энергией, откроет новые рынки и повысит конкурентоспособность компании.</p> <p>S4O1 - Привлечение частных инвестиций через совместные проекты и формирование стратегических партнерств.</p> <p>S2O3 - Разработка специализированных программ для экологического строительства, создание комплексных решений в этой области не только повысит конкурентоспособность компании, но и позволит привлечь новых клиентов, чувствующих ответственность за окружающую среду.</p>	<p>W2W3O1 - выделение БОльших средств на внутреннее устройство компании, оптимизация работы проблемных служб и упрощение процесса согласования договоров</p> <p>W2O4 - оптимизация процесса согласования договоров при выполнении работ в регионах посредством поддержки государства</p> <p>W4O4 - оптимизация и совершенствование коммуникационных протоколов для проектов в области экологического строительства, это позволит компании быстро реагировать на растущий спрос и улучшить свою репутацию в этой области</p>
	Угрозы	<p>S5T5 - Создание современной системы защиты данных и проведение обучения персонала по вопросам кибербезопасности</p> <p>S1T3 - Использовать четкую структуру для внедрения специализированных направлений работы, фокусируясь на уникальных предложениях, например, экологических или "умных" зданиях, чтобы выделиться среди конкурентов.</p> <p>S2T2 - Повышать квалификацию сотрудников и внедрять автоматизированные инструменты контроля качества для обеспечения соответствия строгим стандартам, минимизируя риск штрафов и снижения репутации.</p>	<p>W2T2 - Разработка и внедрение системы электронного документооборота для автоматизации согласования договоров и сокращения времени на обработку.</p> <p>W3T3 - Внедрение автоматизированных систем для обработки мелких договоров (например, использование электронных подписей и систем для автоматической проверки документов)</p> <p>W4T4 - Активная работа с публичными негативными отзывами путем повышения качества обслуживания, внедрения системы отзывов клиентов</p>

1. Основные процессы

1.0 Разработка видения и стратегии

Группа процессов 1.1: Стратегическое планирование

- **Процесс 1.1.1: Определение целей компании**
 - **Активность 1.1.1.1:** Проведение стратегической сессии.
 - **Задача 1.1.1.1.1:** Уточнение миссии и видения.
 - **Задача 1.1.1.1.2:** Формирование ключевых показателей эффективности (KPI).
- **Процесс 1.1.2: Анализ внешней среды**
 - **Активность 1.1.2.1:** Сбор данных о конкурентной среде.
 - **Задача 1.1.2.1.1:** Оценка рыночных тенденций.
 - **Задача 1.1.2.1.2:** SWOT-анализ компании.

Группа процессов 1.2: Инновационное планирование

- **Процесс 1.2.1: Разработка планов по внедрению технологий**
 - **Активность 1.2.1.1:** Оценка инноваций, таких как BIM и VR.
 - **Задача 1.2.1.1.1:** Проведение исследований окупаемости.

2.0 Проектирование и разработка товаров и услуг

Группа процессов 2.1: Геодезические исследования

- **Процесс 2.1.1: Сбор данных об участке**
 - **Активность 2.1.1.1:** Проведение выездных замеров.
 - **Задача 2.1.1.1.1:** Использование дронов для топографической съемки.

Группа процессов 2.2: Разработка проектной документации

- **Процесс 2.2.1: Создание проектных чертежей**
 - **Активность 2.2.1.1:** Подготовка чертежей и 3D-моделей.
 - **Задача 2.2.1.1.1:** Проверка соответствия нормативам.
- **Процесс 2.2.2: Подготовка коммерческих предложений**
 - **Активность 2.2.2.1:** Согласование стоимости и сроков с клиентом.
 - **Задача 2.2.2.1.1:** Ведение переговоров о специфике заказа.

3.0 Маркетинг и продажа товаров и услуг

Группа процессов 3.1: Маркетинговые исследования

- **Процесс 3.1.1: Анализ потребностей клиентов**
 - **Активность 3.1.1.1:** Проведение опросов и интервью.
 - **Задача 3.1.1.1.1:** Обработка результатов и выявление трендов.

Группа процессов 3.2: Продвижение услуг

- **Процесс 3.2.1: Участие в профессиональных выставках**
 - **Активность 3.2.1.1:** Подготовка презентационного материала.
 - **Задача 3.2.1.1.1:** Создание видеороликов и каталогов.

4.0 Поставка товаров и услуг

Группа процессов 4.1: Управление проектами

- **Процесс 4.1.1: Постановка задач мастерским**
 - **Активность 4.1.1.1:** Составление графиков выполнения.
 - **Задача 4.1.1.1.1:** Определение этапов и приоритетов.

Группа процессов 4.2: Контроль качества

- **Процесс 4.2.1: Проверка документации перед сдачей**
 - **Активность 4.2.1.1:** Внутренний аудит готовых проектов.
 - **Задача 4.2.1.1.1:** Сравнение документов с техническим заданием.

5.0 Управление клиентским сервисом

Группа процессов 5.1: Обработка запросов клиентов

- **Процесс 5.1.1: Внесение изменений в проект**
 - **Активность 5.1.1.1:** Обработка комментариев заказчика.
 - **Задача 5.1.1.1.1:** Организация консультации по изменениям.

Группа процессов 5.2: Постпроектное сопровождение

- **Процесс 5.2.1: Консультирование клиентов**
 - **Активность 5.2.1.1:** Помощь в прохождении экспертиз.
 - **Задача 5.2.1.1.1:** Подготовка разъяснительных материалов

2. Вспомогательные процессы

6.0 Развитие и управление человеческим капиталом

Группа процессов 6.1: Подбор персонала

- **Процесс 6.1.1: Набор новых сотрудников**
 - **Активность 6.1.1.1:** Проведение интервью и тестов.
 - **Задача 6.1.1.1.1:** Оценка квалификации и портфолио.

7.0 Управление информационными технологиями

Группа процессов 7.1: Поддержка ИТ-инфраструктуры

- **Процесс 7.1.1: Обеспечение работоспособности систем**
 - **Активность 7.1.1.1:** Регулярное обновление ПО.
 - **Задача 7.1.1.1.1:** Тестирование новых версий программ.

8.0 Управление финансовыми ресурсами

Группа процессов 8.1: Расчет стоимости

- **Процесс 8.1.1: Подготовка смет и бюджетов**
 - **Активность 8.1.1.1:** Анализ затрат на проект.
 - **Задача 8.1.1.1.1:** Согласование сметы с заказчиком.

9.0 Приобретение, строительство и управление недвижимостью

Группа процессов 9.1: Управление помещениями

- **Процесс 9.1.1: Аренда или покупка офисов**
 - **Активность 9.1.1.1:** Анализ рынка недвижимости.
 - **Задача 9.1.1.1.1:** Сравнение предложений по стоимости.

10.0 Охрана труда и защита окружающей среды

Группа процессов 10.1: Обеспечение безопасности труда

- **Процесс 10.1.1: Организация обучения по безопасности**
 - **Активность 10.1.1.1:** Проведение регулярных инструктажей.
 - **Задача 10.1.1.1.1:** Разработка учебных материалов.

11.0 Управление внешними связями

Группа процессов 11.1: Взаимодействие с регуляторами

- **Процесс 11.1.1: Согласование проектной документации**
 - **Активность 11.1.1.1:** Передача документов в экспертизы.
 - **Задача 11.1.1.1.1:** Подготовка пояснительных записок.

12.0 Управление знаниями, улучшениями и изменениями

Группа процессов 12.1: Управление базой знаний

- **Процесс 12.1.1: Создание базы успешных кейсов**
 - **Активность 12.1.1.1:** Систематизация завершенных проектов.
 - **Задача 12.1.1.1.1:** Выделение лучших практик для повторного использования.

VAD

Процессы управления

Взаимодействие с госорганами и партнерами

Управление финансовыми потоками

Стратегическое управление

Управление качеством

Процессы развития

Внедрение новых технологий

Развитие партнерской сети

Основные процессы

Подготовка календарных планов

Расчет стоимости работ

Разработка коммерческого предложения

Разработка проектной документации

Координация мастерских

Проверка контрагентов

Заключение договоров с заказчиками

Проведение геодезических исследований

Проведение маркетинговых исследований

Постпроектное сопровождение

Вспомогательные процессы

Юридическое обеспечение

ИТ-обеспечение

Обеспечение безопасности данных

Управление помещениями

Материальное обеспечение



Процессы управления



Влияние

Опора на государственную поддержку регионов (O2)

Способствует минимизации перегруженности мелкими договорами (W3)

Направлено на оптимизацию ресурсов (S4)

Укрепляет позиции при росте популярности "умных" зданий (O4)

Угроза

Сложные регуляторные требования (T2)



Процессы развития



Влияние

Использует тренды, такие как популяризация экологического строительства (O3)

Способствует разнообразию услуг (S2)



Основные процессы

Влияние

Подготовка
календарных
планов

Упрощает управление проектами, предотвращая несогласованную работу мастерских (W1)

Расчет
стоимости работ

Способствует оптимизации процессов (S3)

Разработка
коммерческого
предложения

Повышает привлекательность услуг и использование роста частных инвестиций (O1)

Разработка
проектной
документации

Укрепляет репутацию благодаря наличию четкой структуры (S1)

Координация
мастерских

Решает несогласованность работы мастерских (W1)

Влияние

Проверка
контрагентов

Уменьшает риски, связанные с строгими стандартами (T2)

Заключение
договоров с
заказчиками

Устранение сложностей согласования договоров (W2).

Проведение
геодезических
исследований

Прямо соотносится с строгими стандартами геодезии (T2)

Проведение
маркетинговых
исследований

Помогает снизить негативные отзывы (T4)

Постпроектное
сопровождение

Повышает лояльность клиентов и снижает угрозы утечки данных (T5)



Вспомогательные процессы



Влияние

Устраняет
перегруженность
юридических служб (W3)

Снижает риски утечки
данных (T5)

Прямая защита от угроз
киберугроз (T5)

Поддержка
инфраструктуры
компании

Материальное
обеспечение

Влияние

Укрепляет базу для
оптимизации ресурсов
(S4)

Итоговое ранжирование



S

I

P

O

C

Административный директор	Начало нового проекта или фазы проекта	Подготовка календарных планов	Подготовленные календарные планы для начала нового проекта или фазы проекта	Проектные мастерские
Финансовая служба	Запрос на предварительный или детализированный расчет	Расчет стоимости работ	Предварительная смета с расчетами стоимости работ	Юридическая служба
Центр управления проектами	Полученный запрос на предложение от клиента	Разработка коммерческого предложения	Утвержденные и согласованные проектные документы	Проектные мастерские
Главный конструктор совместно с ответственной проектной мастерской	Подтвержденная концепция проекта	Разработка проектной документации	Подготовленная проектная документация	Центр управления проектами
Центр управления проектами	Начало совместной работы или задачи, требующей взаимодействия	Координация мастерских	Завершение проекта и переход на этап сопровождения клиента	Заказчик
Служба безопасности		Проверка контрагентов	Принятое решения о кандидатуре нового контрагента (положительное/отрицательное заключение)	Генеральный директор
Центр управления проектами		Заключение договоров с заказчиками		Генеральный директор
Инженерная мастерская		Проведение геодезических исследований	Результаты геодезических исследований и инженерных расчетов по ним	Ответственная проектная мастерская
IT отдел		Проведение маркетинговых исследований		Административный директор
Административный директор		Постпроектное сопровождение	Результаты маркетинговых исследований, анализ клиента и рынка	Заказчик

	Подготовка календарных планов	Расчет стоимости работ	Разработка коммерческого предложения	Разработка проектной документации	Координация мастерских
Владелец	Административный директор	Руководитель финансовой службы	Руководитель центра управления проектами	Главный конструктор (совместно с соответствующей мастерской).	Руководитель центра управления проектами
Иницилирующее событие	Начало нового проекта или фазы проекта	Запрос на предварительный или детализированный расчет	Получение запроса на предложение от клиента	Подтверждение концепции проекта	Начало совместной работы или задачи, требующей взаимодействия
	Проверка контрагентов	Заключение договоров с заказчиками	Проведение геодезических исследований	Проведение маркетинговых исследований	Постпроектное сопровождение
Владелец	Руководитель службы безопасности	Руководитель центра управления проектами	Руководитель инженерной мастерской	Руководитель IT отдела	Административный директор
Иницилирующее событие	Принятие решения о кандидатуре нового контрагента	Утверждение всех условий сделки с заказчиком	Необходимость получения геодезических данных для проекта	Изменения на рынке или потребность в анализе клиента	Завершение проекта и переход на этап сопровождения клиента

Управление

Технологии

Персонал

Дерево Исикавы

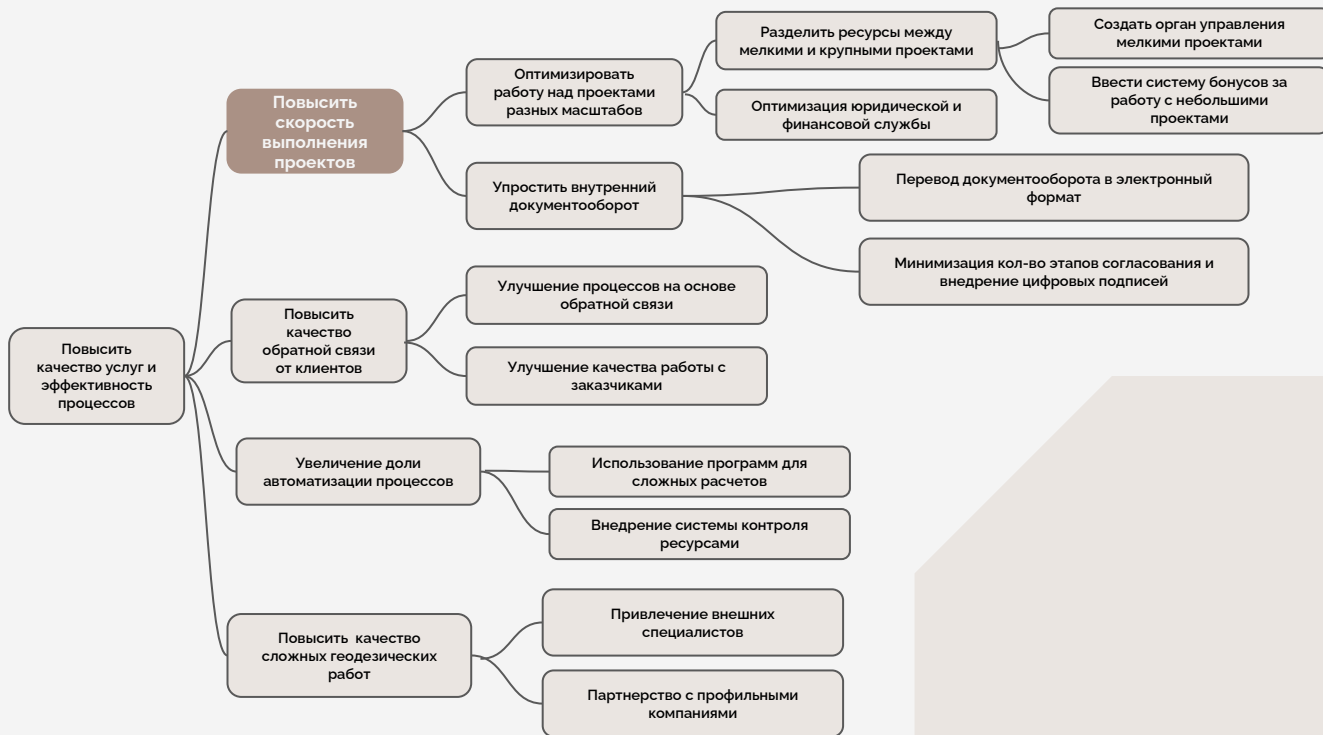


	Подготовка календарных планов	Расчет стоимости работ	Разработка коммерческого предложения	Разработка проектной документации	Координация мастерских
Владелец	Административный директор	Руководитель финансовой службы	Руководитель центра управления проектами	Главный конструктор (совместно с соответствующей мастерской).	Руководитель центра управления проектами
Иницилирующее событие	Начало нового проекта или фазы проекта	Запрос на предварительный или детализированный расчет	Получение запроса на предложение от клиента	Подтверждение концепции проекта	Начало совместной работы или задачи, требующей взаимодействия
	Проверка контрагентов	Заключение договоров с заказчиками	Проведение геодезических исследований	Проведение маркетинговых исследований	Постпроектное сопровождение
Владелец	Руководитель службы безопасности	Руководитель центра управления проектами	Руководитель инженерной мастерской	Руководитель IT отдела	Административный директор
Иницилирующее событие	Рассмотрение кандидатуры нового контрагента	Утверждение всех условий сделки с заказчиком	Необходимость получения геодезических данных для проекта	Изменения на рынке или потребность в анализе клиента	Завершение проекта и переход на этап сопровождения клиента

Разработка коммерческого предложения



Цель: Повысить скорость выполнения проектов



Разработка коммерческого предложения

Зрелость

Forrester Research

Задokumentирован

Предсказуем

Осмыслен

Ожидается обратная
связь от заказчиков

0 - Отсутствующий

Не осмыслены, не формализованы,
потребность не осознана

1 - Спонтанный

Случайные, непоследовательные,
неспланированные, неорганизованные

2 - Повторяемый

Интуитивные, недokumentированные,
осмысленные, выполняются по мере
необходимости

3 - Описанный

Задokumentированные, предсказуемые,
периодически оцениваемые, осмысленные

4 - Измеряемый

Хорошо управляемые, формализованные,
зачастую автоматизированные, регулярно
измеряемые

5 - Оптимизируемый

Непрерывные и эффективные,
интегрированные, проактивные, обычно
автоматизированные

Разработка коммерческого предложения

Границы:

Получение запроса от клиента, отправка готового коммерческого предложения клиенту

Основные этапы

Участники

1	Получение запроса	Юридическая служба	
2	Сбор информации	Финансовая служба	
3	Подготовка предложения	Центр управления проектами	
4	Внутреннее согласование	Проектные мастерские	Историческая
5	Отправка предложения клиенту		Экологическая
6	Получение обратной связи		Архитектурная
			Инженерная
			Транспортная

Разработка коммерческого предложения

RACI

	Юридическая служба	Финансовая служба	Центр управления проектами	Проектные мастерские
Получение запроса от клиента			R + A	
Сбор информации	I	I	R + A	I
Подготовка предложения	I + C	I + C	C + A	R
Внутреннее согласование между службами	R	R	C + A	R
Отправка предложения клиенту			R + A	
Получение обратной связи			R + A	

Целевые показатели

Целевой показатель

Формула

1

Процент выполненных в срок коммерческих предложений

90%

$$\left(\frac{\text{Количество предложений, подготовленных в срок}}{\text{Общее количество предложений}} \right) \times 100\%$$

2

Удовлетворенность клиентов после получения выполненного проекта (напрямую зависит от качества выполнения работ)

85%

$$\left(\frac{\text{Количество положительных отзывов}}{\text{Общее количество отзывов}} \right) \times 100\%$$

3

Снижение нагрузки на юридическую и финансовую службы (процент коммерческих предложений, прошедших проверку с первого раза)

95%

$$\left(\frac{\text{Количество предложений, прошедших проверку с первого раза}}{\text{Общее количество предложений}} \right) \times 100\%$$

4

Процент отклоненных заказов (% коммерческих предложений, отклоненных клиентами)

$\leq 5\%$

$$\left(\frac{\text{Количество отклоненных предложений}}{\text{Общее количество предложений}} \right) \times 100\%$$

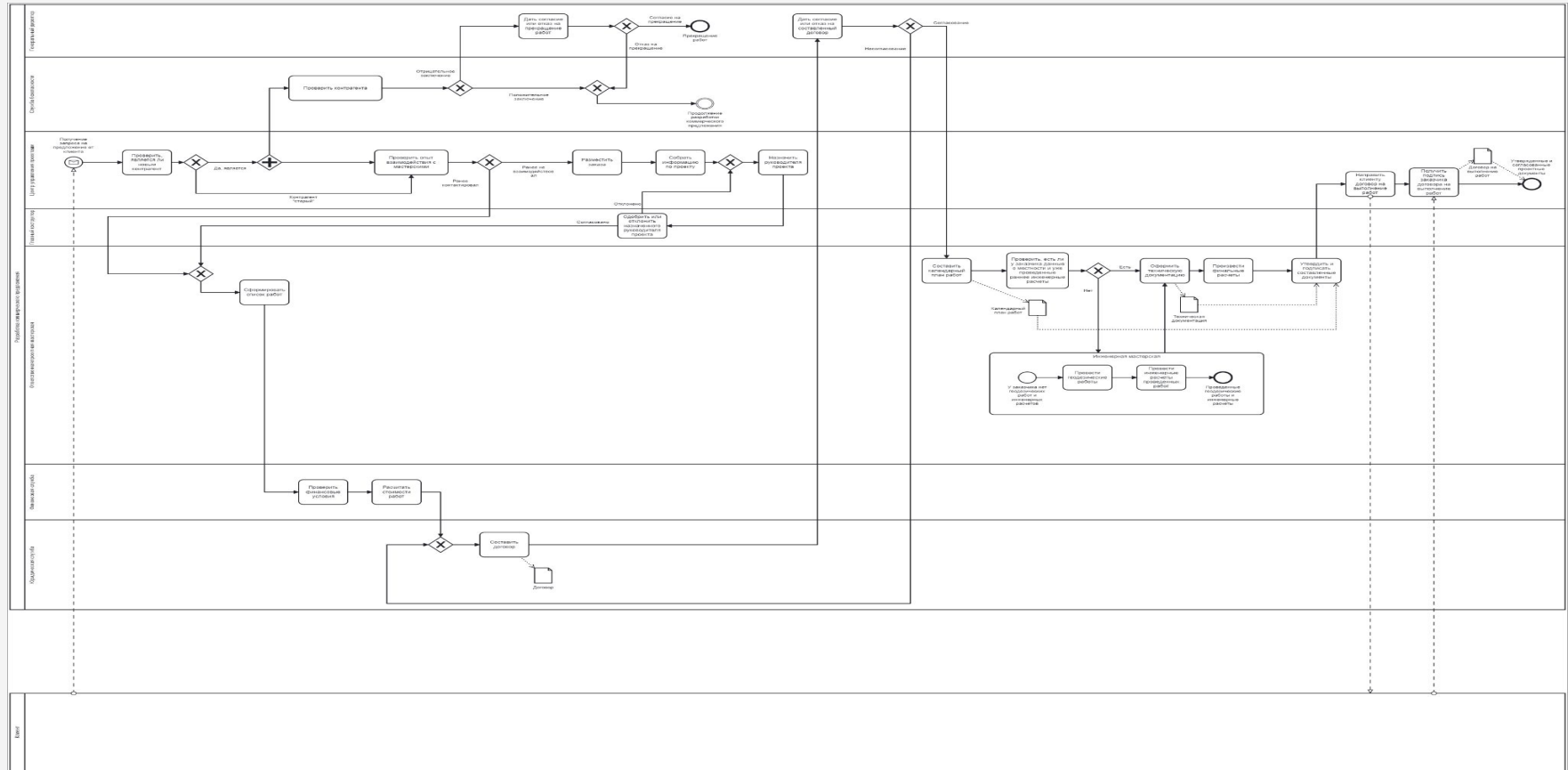
5

Эффективность внутреннего согласования

≤ 2 дней на согласование

$$\left(\frac{\text{Общее время на согласование}}{\text{Количество предложений}} \right) \text{ в днях}$$

BPMN - AS IS



<https://stormbpmn.com/app/diagram/826058e7-3625-4444-851d-69c6fd28d0dc>

Возможности автоматизации

- 1) Внедрение системы управления проектами (например, Jira, Trello) для распределения нагрузки между сотрудниками.
- 2) Разработка шаблонов документов и внедрение системы контроля их использования
- 3) Автоматизация геодезических расчетов с использованием специализированного ПО
- 4) Использование программ для сложных расчётов / Обучение сотрудников работе с программами, которые упрощают выполнение расчетов
- 5) Внедрение системы централизованного электронного документооборота для ускорения согласований.
- 6) Использование системы уведомлений о дедлайнах и автоматических напоминаний/системы мониторинга и уведомлений о любых изменениях в проекте
- 7) Интеграция с базами данных контрагентов для автоматической проверки благонадежности.
- 8) Автоматическая генерация документов на основе заданных параметров.
- 9) Внедрение гибкой системы управления изменениями (например, Agile или Scrum) с использованием программного обеспечения (Jira, Asana).

Ожидаемые результаты автоматизации

01

Сокращение времени на подготовку коммерческих предложений за счет автоматизации рутинных задач

02

Уменьшение зависимости от квалификации сотрудников благодаря внедрению специализированного ПО

03

Ускорение согласований благодаря централизованной системе документооборота

04

Повышение качества работы с клиентами за счет учета изменений требований и прозрачности процессов

05

Увеличение внимания к мелким проектам благодаря автоматизации их обработки

Улучшения целевых показателей

1

Процент выполненных в срок коммерческих предложений (90%)

Оптимизация задач процесса подготовки документов посредством внедрения системы управления проектами (например, Jira, Trello) для распределения нагрузки между сотрудниками

Использование системы уведомлений о дедлайнах для отслеживания важных событий и расстановки приоритетов

2

Удовлетворенность клиентов после получения выполненного проекта (напрямую зависит от качества выполнения работ) (85%)

Внедрение проверки качества на каждом этапе выполнения проекта

Сбор и анализ обратной связи клиентов и дальнейшая доработка продукта и методов его разработки

3

Снижение нагрузки на юридическую и финансовую службы(процент коммерческих предложений, прошедших проверку с первого раза) (95%)

Разработка шаблонов документов и внедрение системы контроля их использования

Регулярные тренинги для сотрудников по процессу подготовки предложений, чтобы ускорить выполнение мелких заказов и уменьшить количество ошибок

4

Процент отклоненных заказов(% коммерческих предложений, отклоненных клиентами) (<=5%)

Внедрение финальной проверки на соответствие ТЗ и учёт всех пожеланий/внесённых правок заказчика

Анализ причины посредством сбора обратной связи в случае отказа от предложения и ее дальнейшее устранение

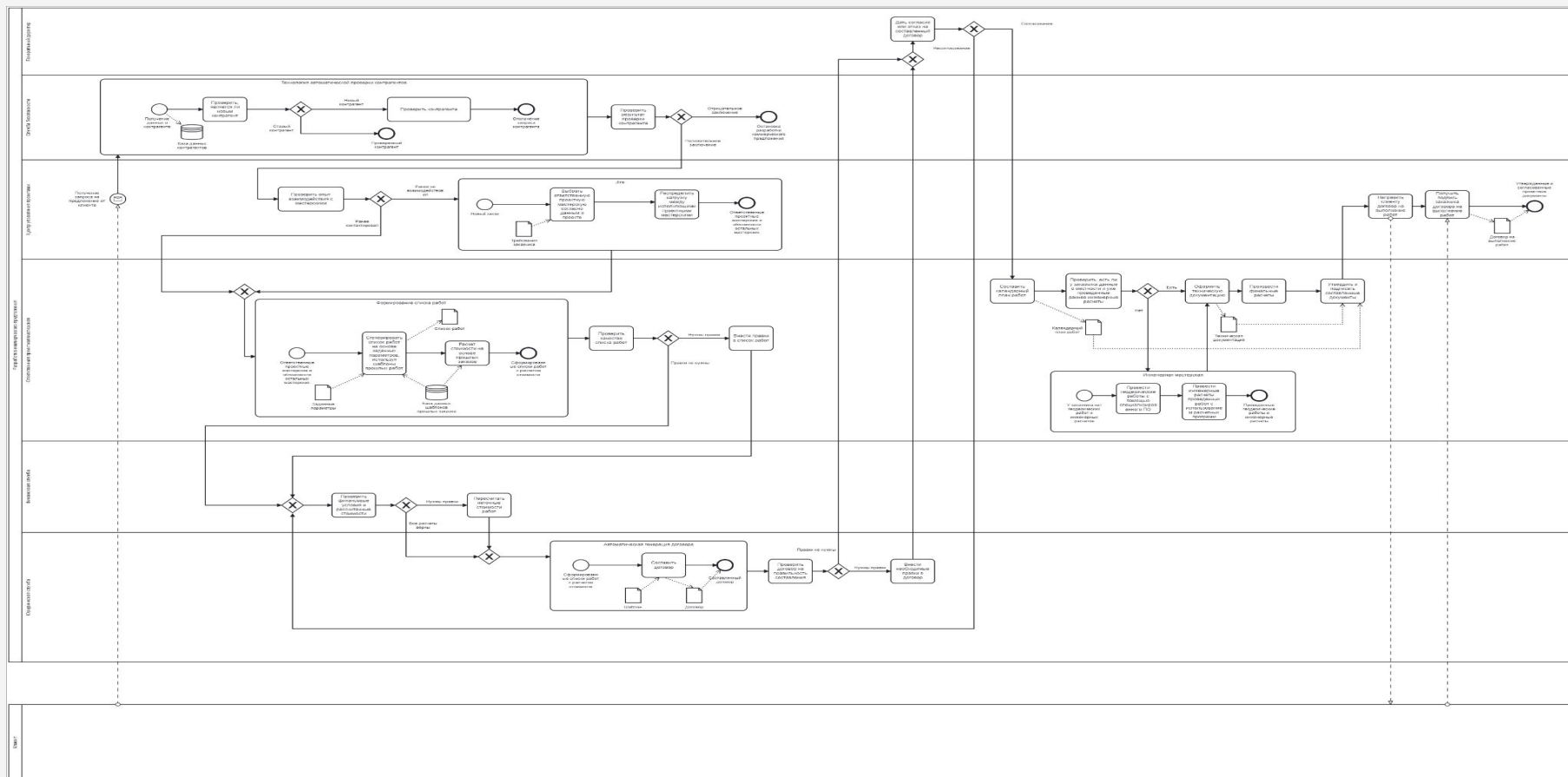
5

Эффективность внутреннего согласования (<= 2 дней на согласование)

Улучшение коммуникации между отделами с помощью программного обеспечения (Trello, Asana) для быстрого обмена информацией и управления изменениями

Использование календарей и планировщиков для выполнения некоторых этапов согласования параллельно

BPMN - TO BE



<https://stormbpmn.com/app/diagram/c5121f1b-dc1c-467b-bf68-cebb0ceaag948>

Регламент

Инициирование процесса

Инициирующее событие: Получение запроса на предложение от клиента.

Ответственный: Администратор клиентского сервиса.

Клиент: Подать заявку на заказ

Анализ входных данных

Проверить, имеются ли у клиента данные о местности и проведенные ранее инженерные расчеты

Ответственный: Инженерная мастерская

Результат: Данные есть / Данные отсутствуют

Клиент: Предоставить данные о местности и проведенные ранее инженерные расчеты

Формирование списка работ

1. Создать список работ на основе заданных параметров

Использовать шаблоны предыдущих заказов

Ответственный: Центр управления проектами

2. Проверить качество сформированного списка и внести правки, если требуется

Ответственный: Ответственная проектная мастерская.

3. Рассчитать стоимость работ на основе предыдущих заказов

Ответственный: Финансовая служба.

01

02

03

Проверка контрагента

1. Получить данных о контрагенте
Проверить, является ли контрагент новым
Ответственный: Юридическая служба
2. Для новых контрагентов:
Проверить благонадежность и опыт взаимодействия с мастерскими
Результат: Контрагент проверен или отклонен
Ответственный: Юридическая служба
3. Для существующих контрагентов:
Проверить историю сотрудничества
Ответственный: Центр управления проектами

Составление коммерческого предложения

1. Составить календарный план работ
Ответственный: Центр управление проектами
2. Оформить техническую документацию
Ответственный: Ответственная проектная мастерская
3. Составить договор на основе шаблонов
Ответственный: Юридическая служба
4. Проверить корректность составленного договора
Внести правки, если требуется
Ответственный: Юридическая служба

Регламент

Утверждение и подписание

1. Направить договор клиенту для согласования

Ответственный: Центр управления проектами

Клиент: Подписание договора

2. Получить подпись клиента на договоре

Результат: Договор подписан или отправлен на доработку

Ответственный: Администратор клиентского сервиса

Завершение процесса

1. Утвердить и подписать финальные документы

Ответственный: Генеральный директор

2. Обновить систему для фиксации результатов

Ответственный: IT-отдел

06

07

Стратегическая карта

Финансы

Прибыль

Увеличить прибыль

Снизить себестоимости проектных работ

Стоимость проектных работ

Клиенты

Опросы клиентов, упоминание в СМИ

Укрепить репутацию бренда

Сохранить клиентскую базу

Увеличить количество клиентов

Повысить удовлетворенность клиентов

% недовольных клиентов

Число новых клиентов

% клиентов, обратившихся повторно

Внутренние бизнес-процессы

Усовершенствовать автоматическую проверку контрагентов

Автоматизировать выполнение рутинных задач (операций)

Сократить времени разработки проектной документации

Сроки проектирования

Развить использование программ для сложных расчетов

Разработать шаблоны документов

% жалоб клиентов на проверенные работы

% проведенных проверок из запланированных

Улучшить системы контроля качества

Автоматизировать выполнение геодезических расчетов

Обучение и развитие

Повысить квалификацию сотрудников

% квалифицированных сотрудников

Распределить нагрузки между сотрудниками

Внедрить систему управления проектами

Внедрить систему уведомлений о дедлайнах

Внедрить гибкую систему управления изменениями

Внедрить систему централизованного электронного документооборота

Детализация целей

	КФУ	КПЭ	Мероприятие	Стратегическая инициатива	Ответственный за цель	Ответственный за мероприятие
Укрепление бренда	Увеличение упоминаний компании в положительном контексте в СМИ и социальных сетях	Доля положительных отзывов(>= 85%); Количество публикаций в профессиональных изданиях (>= 10 за год)	Создание PR-кампании для продвижения завершенных проектов; проведение профильных конференций и мероприятий	Инвестирование в PR-активности и цифровой маркетинг	Директор по маркетингу	Руководитель PR-отдела
Сохранение клиентской базы	Большая доля повторных продаж	Процент повторных заказов (>= 75); Среднее время ответа на запрос клиента (< 24 часов)	Внедрение системы централизованного управления клиентскими запросами; Обучение персонала навыкам клиентского сервиса	Автоматизация обработки запросов клиента	Генеральный директор	Руководитель отдела клиентского обслуживания
Увеличение количества клиентов	Сильная маркетинговая стратегия	Численность клиентской базы (>=20% за год); конверсия лидов из рекламных кампаний (>=15%)	Проведение рекламных кампаний с использованием современных каналов (социальные сети, таргетированная реклама); Участие в отраслевых выставках и форумах	Развитие партнерской сети и укрепление digital-маркетинга	Директор по маркетингу	Руководитель отдела маркетинга
Повышение удовлетворенности и клиентов	Высокое качество услуг	Уровень удовлетворенности клиентов по опросам (>90%); Снижение числа жалоб (<5% от общего числа обращений)	Введение системы обратной связи. Проведение регулярных встреч с ключевыми клиентами для оценки их потребностей.	Разработка программ лояльности для клиентов	Руководитель центра управления проектами	Руководитель клиентского отдела

Цели - ключевые показатели



Управление проектом

1

Оптимизация задач процесса подготовки документов посредством внедрения системы управления проектами (например, Jira, Trello) для распределения нагрузки между сотрудниками + Улучшение коммуникации между отделами с помощью программного обеспечения (Trello, Asana) для быстрого обмена информацией и управления изменениями

2

Использование системы уведомлений о дедлайнах для отслеживания важных событий и расстановки приоритетов

3

Внедрение проверки качества на каждом этапе выполнения проекта

Этапы:

1. Анализ основных процессов по подготовке документов
2. Подбор наиболее подходящей системы управления проектами
3. Введение в эксплуатацию системы управления проектами

Потенциальное сопротивление: Трудности адаптации сотрудников к работе с новой системой

Меры по предотвращению: Проведение обучения по работе с системой

Этапы:

1. Введение системы уведомлений о дедлайнах для отслеживания важных событий
2. Расстановки приоритетов для задач

Потенциальное сопротивление:

Сложность определения какие именно события требуют отслеживания и о каких из них нужно уведомлять

Меры по предотвращению: Четкий анализ и доработка системы для более корректной работы

Этапы:

1. Анализ этапов, из-за которых наиболее часто снижается удовлетворенность клиентов
2. Внедрение проверки качества на каждом выявленном этапе выполнения проекта

Потенциальное сопротивление:

Замедление процесса из-за проверки на каждом этапе выполнения проекта

Меры по предотвращению:

Установление эффективной системы проверки, не затягивающей процессы

Управление проектом

4

Сбор и анализ обратной связи клиентов и дальнейшая доработка продукта и методов его разработки

Этапы:

1. Сбор обратной связи клиентов
2. Анализ полученной информации и выявление процессов требующих доработки
3. Доработка продукта и методов его разработки

Потенциальное сопротивление:

Необъективность оценок клиентов

Меры по предотвращению: Фильтрация обратной связи

5

Разработка шаблонов документов и внедрение системы контроля их использования

Этапы:

1. Анализ документов на возможность использовать шаблоны
2. Разработка шаблонов документов
3. Внедрение системы контроля использования шаблонов для документов

Потенциальное сопротивление:

Возможность того, что шаблоны будут неудобны или не подходить под специфические задачи

Меры по предотвращению: Проведение тестирования шаблонов и получение отзывов, чтобы улучшить их

6

Регулярные тренинги для сотрудников по процессу подготовки предложений, чтобы ускорить выполнение мелких заказов и уменьшить количество ошибок

Этапы:

1. Проведение регулярных тренингов для сотрудников

Потенциальное сопротивление:

- Негативное отношение к дополнительной нагрузке из-за обучения
- Скептицизм по поводу эффективности тренингов

Меры по предотвращению:

- Вовлечение сотрудников в выбор тем и форматов тренингов
- Показ реальных результатов и преимущества обучения

Управление проектом

7

Анализ основных причин отклонения заказа/коммерческого предложения клиентом

Этапы:

1. Сбор информации обо всех случаях отказа
2. Анализ полученной информации

Потенциальное сопротивление:

Сложность в понимании, какие именно причины приводят к отклонению заказа/коммерческого предложения клиентом

Меры по предотвращению: Повторный анализ в случае сложности установлении четких причин отклонения заказа/коммерческого предложения клиентом

8

Автоматизация геодезических расчетов с использованием специализированного ПО

Этапы:

1. Подбор наиболее подходящего ПО для автоматизации геодезических расчетов
2. Ввод ПО в эксплуатацию

Потенциальное сопротивление: Ошибки в расчетах и сложность поиска проблем вычисления

Меры по предотвращению: Ввод дополнительных систем для контроля расчётов

9

Использование программ для сложных расчётов / Обучение сотрудников работе с программами, которые упрощают выполнение расчетов

Этапы:

1. Подбор программ для сложных расчётов
2. Ввод программ в эксплуатацию
3. Начало обучения сотрудников по работе с программами

Потенциальное сопротивление: Долгий процесс обучения сотрудников по работе с программами

Меры по предотвращению: Доработка программ для сложных расчетов для более простого взаимодействия с ними

Управление проектом

10

Внедрение системы централизованного электронного документооборота для ускорения согласований

Этапы

1. Анализ текущих процессов
2. Подбор наилучшей системы централизованного электронного документооборота
3. Обучение сотрудников работе с системой документооборота
4. Ввод системы централизованного электронного документооборота в эксплуатацию

Потенциальное сопротивление: Опасность взлома системы и утечки данных

Меры по предотвращению: Улучшение системы охраны данных

11

Интеграция с базами данных контрагентов для автоматической проверки благонадежности

Этапы:

1. Поиск контрагентов для интеграция с их базами данных
2. Получение информации из баз данных
3. Анализ полученных данных

Потенциальное сопротивление:

Опасения по поводу конфиденциальности со стороны контрагентов

Меры по предотвращению:

Выстраивание прочной системы защиты данных

12

Автоматическая генерация документов на основе заданных параметров

Этапы:

1. Поиск или разработка программы способной автоматическая генерировать документы
2. Тестирование программы
3. Ввод программы в использование

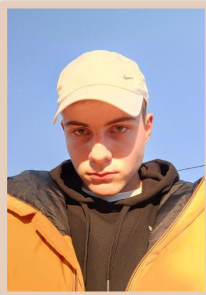
Потенциальное сопротивление:

- Возможное ухудшения качества документов
- Потенциальные ошибки при составлении уникального документа

Меры по предотвращению:

- Провести тестирование программы с реальными примерами
- Внедрить процесс сбора мнений пользователей о документе, чтобы постоянно адаптировать и улучшать автоматизированное решение

Наша команда



Ванин Виктор



Богомоллов
Федор



Тройнина
Алеся



Сенченко
Максим



Саев Матвей