|  |  |
| --- | --- |
| Утверждён | |
| А.В.00001-01 33 01-1-ЛУ | |
| **Титульный лист** | |
|  | |
| ***Бизнес-процессы*** | |
| **Онлайн-сервис “Connect”** | |
| **А.В.00001-01 33 01 -1** | |
|  | |
| **Листов 9** | |
| ***Подп. И Дата*** |  | |
| ***Инв.№ дубл*** |  | |
| ***Взам. Инв.№*** |  | |
| ***Подп. И Дата*** |  | |
| ***Инв.№ подл.*** |  | |

***2021***

*Литера*

|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано | Утверждено |
| Савченко Р. А. | Маршенкулова А. И |

|  |
| --- |
| Онлайн-сервис «Connect» |
| Бизнес-процессы |
| ЛИСТ УТВЕРЖДЕНИЯ |
| Листов 9 |

|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано | Гл. начальник |
| Савченко Р. А. | Маршенкулова А. И |

**2021**

*Литера*

**Содержание**

[Бизнес-модель 4](#_Toc90835764)

[Состав бизнес-процессов 5](#_Toc90835765)

[Матрица ответственности 6](#_Toc90835766)

[Схематичное представление бизнес-процессов 7](#_Toc90835767)

# Бизнес-модель

Бизнес-модель сервиса «Connect» составляют несколько основных бизнес-процессов, направленных на автоматизацию и ускорение деятельности, связанной с подключением интернет-услуг.

Основным бизнес-процессов является посредничество между клиентом и провайдером. Таким образом, получение прибыли строится именно на посреднической деятельности и получении процента от суммы сделки.

Так же процессами, напрямую направленным на получение прибыли являются: размещение спонсорской рекламы, что позволяет приобрести дополнительный доход в виде ренты за рекламное место, и продажа платных услуг.

Бизнес-процессы:

1. Обслуживание клиентов - основной:

* Сбор информации о клиенте
* Анализ проблемы
* Подбор лучшего тарифа
* Обеспечение коммуникации клиента и провайдера
* Сопровождение сделки

1. Обслуживание оборудования- первый поддерживающий:

* Оплата хостинга

1. Обеспечение персонала-второй поддерживающий:

* Сбор данных о персонале
* Организация деятельности

1. Бухгалтерия

* Расчёт зарплаты
* Вести учёт сделок

# Состав бизнес-процессов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Бизнес-процессы** | **Функция** | **Работы** | **должности** |
| 1.Управление | Управление сервисом | Управление и распределение обязанностей персонала | -Владелец сервиса  -Гл.администратор |
| 2.Обслуживание клиентов | 2.1 Сбор информации | Сбор информации о клиенте | -Менеджер |
|  | 2.2 Анализ проблемы | Сбор и анализ всей собранной информации а также поиск оптимального тарифа | -Менеджер |
| 2.3 Обеспечение коммуникации провайдера и клиента | Подбор подходящего способа связи пользователя и провайдера | -Менеджер |
| 2.4 Сопровождение сделки | Слежка за соблюдением всех условностей, связанных с обеспечением услуг | -Агенты поддержки  -Администратор  -Гл. администратор |
| 3.Обслуживание с технической стороны | Обеспечение работы | Оплата хостинга, заключение договоров | -Гл.администратор  -Агенты поддержки |
| 4.Обеспечение персонала | 4.1 Сбор данных о персонале и обработка | Обеспечение конфиденциальности и соблюдения правил площадки, сбор данных для предложения более подходящих условий работы | -Администраторы |
| 4.2 Грамотная организация деятельности и коммуникации персонала | Анализ действующих условий, разработка более подходящих условий, надзор за соблюдением трудового договора | -Владелец сервиса  -Гл.администратор |
| 5.Бухгалтерия | 5.1 Ведение расчёта зарплаты работников | Анализ активности работника, количества проведённых им сделок | -Работники бухгалтерии |
| 5.2 Ведение учёта сделок | Сбор данных о проведённых за определённый период сделках и анализ | -Работники бухгалтерии |
| 5.3 Ведение статистики на основе собранных данных | Составление отчётности сервиса | -Работники бухгалтерии  -Гл.администратор |

# Матрица ответственности

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Должности | Бизнес-процессы | | | | | | | | | | |
|  | Управление | Обслуживание клиентов | | | | Обслуживание с тех.стороны | Обеспечение персонала | | Бухгалтерия | | |
|  | Управление | Сбор информации | Анализ проблемы | Обеспечение коммуникации клиента и провайдера | Сопровождение сделки | Обеспечение работы | Сбор данных о персонале и обработка | Грамотная организация деятельности и коммуникации персонала | Ведение расчёта зарплаты работников | Ведение учёта сделок | Ведение статистики на основе собранных данных |
| Владелец сервиса | Х |  |  |  |  |  |  | Х |  |  |  |
| Гл.администратор | Х |  |  |  | X | Х |  | Х |  |  | X |
| Администраторы |  |  |  |  | Х |  | Х |  |  |  |  |
| Агенты поддержки |  |  |  |  | Х | X |  |  |  |  |  |
| Работники бухгалтерии |  |  |  |  |  |  |  |  | Х | Х | Х |
| Менеджеры |  | X | X | Х |  |  |  |  |  |  |  |

# Схематичное представление бизнес-процессов

