

Список дополнений и изменений, сделанных для версии 7.0 «Большой библиотеки бизнес-аналитика и специалиста по бизнес-процессам» (далее – Библиотека)

www.orgstudio.ru/business-process-document-library/

Документы по теме «Продажи и работа с клиентами» перенесены в «Сборник регламентов для увеличения продаж и эффективности работы с клиентами» <https://orgstudio.ru/sbornik-rost/>

Заменены 13 документов из прошлых версий Библиотеки на новые

Положение об интеллектуальном управлении бизнес-процессами
Алгоритм описания бизнес-процессов
Алгоритм оптимизации бизнес-процессов
Алгоритм роботизации процессов (robotic process automation)
Комплексная схема снижения себестоимости процессов и издержек
Каталог промптов для оптимизации бизнес-процессов
Успешные кейсы оптимизации бизнес-процессов с внедрением технологий ИИ
Дорожная карта проектов Roadmap (шаблон)
Сбалансированная система показателей деятельности организации
Регламент процесса «Стратегическое планирование»
План проекта по описанию бизнес-процессов
Лайфхаки и полезные советы для работы аналитиков бизнес-процессов
Матрица полномочий

Добавлено 15 новых документов

Карточка инициации проекта
Положение о закупках товаров и услуг
Порядок проведения тендеров (конкурсов) по выбору контрагентов для поставки товаров и услуг
Положение о наставничестве
Положение по ведению управленческого учета
Инструкция о подготовке и согласовании Локальных нормативных актов (ЛНА) и Приказ
Инструкция о подготовке, оформлении, издании и хранении приказов и распоряжений
Положение об управленческой документации
Порядок оформления, согласования, подписания и хранения договоров
Порядок подготовки и утверждения внутренних нормативных документов
Порядок разработки и согласования внутренних документов
Порядок разработки, согласования и введения в действие ВНД
Порядок согласования документов в электронном виде
Регламент по подготовке, утверждению, отмене, хранению локальных нормативных актов
Формулы для расчёта HR-показателей

Список дополнений и изменений, сделанных для версии 6.0

**По каждому разделу Библиотеки далее приведён список добавленных документов (файлов).
Добавлено 57 новых документов в разделы 1-4.**

1.1. Нормативные документы

Методика разработки Регламента бизнес-процесса
Положение о внутренних документах
Единые правила оформления моделей бизнес-процессов (для всех нотаций)
Архитектура системы управления бизнес-процессами (СУБП, 2 схемы)
Детальный регламент процесса, сгенерированный автоматически в системе бизнес-моделирования
Стратегическая карта «Развитие процессного управления»

1.2. Формы документов (планы, отчёты, анкеты, приказы)

Приказ о введении в действие Порядка обновления нормативных документов
Приказ об утверждении внутренних нормативных документов
План (памятка) разработки модели BPMN в Business Studio 6 (новый редактор)
Отчёт по бенчмаркингу бизнес-процесса

1.3. Организационные и технические документы

SWOT-анализ организации
SWOT-анализ бизнес-процесса
Таблица компетенций для процесса
Типовые операционные риски (ошибки, дефекты, сбои) процесса

1.4. Структурные регламенты

Положение об Управлении развития
Положение об Отделе проектной работы Управления развития
Положение об Отделе моделирования бизнес-процессов

2.1. Менеджмент качества

Инструкция по работе с несоответствиями и предложениями по улучшению деятельности
Регламент внутренних проверок качества (СМК)
Регламент управления несоответствующими продуктами (услугами) и документами

2.2. Управление персоналом

Кодекс корпоративной культуры
Кодекс корпоративных стандартов
Положение о корпоративной культуре
Положение о корпоративном управлении и профессиональной этике
Положение о формировании кадрового резерва
Порядок материального стимулирования сотрудников отделов продаж
Порядок материального стимулирования руководителей и сотрудников
Положение о материальной мотивации персонала
Методика нормирования численности персонала
Методика расчета штатной численности специалистов
Методические рекомендации по разработке и изменению штатного расписания
План перехода на новую (целевую) организационную структуру
Методика организации эффективных рабочих мест и рабочего пространства

2.3. Управление проектами

Методика оценки качества выполнения проектов
Методология проектного управления
Порядок подготовки и предоставления отчётной документации по проектам

2.4. Продажи и работа с клиентами

Методика контроля качества обслуживания клиентов
Регламент разработки, модификации, мониторинга, прекращения продаж продуктов
Стандарт обслуживания клиентов
Стандарт продаж и работы с клиентами

2.5. Документооборот и разное

Положение о порядке принятия решений и разграничении полномочий между органами управления
Положение о системе управленческой отчетности
Положение об архиве
Приказ о распределении полномочий по подписанию документов
Положение о документообороте и делопроизводстве
Регламент работы с доверенностями

3. Аналитические и информационные таблицы Excel

Анализ матрицы процессов и ролей

Анализ документации процессов

Операционные риски и операционные убытки процесса

Матрица распределения ролей в процессах (владелец, исполнитель, аналитик, риск-офицер)

Матрица процессов и ИТ-систем

Таблица (дерево) ролей для процессов и организации в целом

Таблица и состав всех Комитетов организации

4. Чек-листы Excel

Анализ возможности изменения процесса и барьеров

Анализ влияния изменения процесса на корпоративную архитектуру

Анализ корпоративной (организационной) культуры

Уровень операционной надёжности процесса

5. Организационные структуры

Должности и роли в корпоративной архитектуре (модель)

Департамент информационных технологий

Экосистема (управляющая компания)

6. Показатели KPI процессов

Полное обновление.

7. Карты анализа проблем и карты решений

Частичное обновление.

8. Электронные книги

Оптимизация всех бизнес-процессов: руководство к действию

1200 показателей KPI бизнес-процессов и примеры оптимизации

Управление операционными рисками: процессы, технологии, практика

9. Статьи

Задачи, качества и технологии эффективного руководителя

Бизнес-аналитик и специалист по бизнес-процессам: как лучше организовать работу

Система моделирования процессов или система исполнения процессов

Директор по процессам и организационному развитию

Сравнительный анализ систем бизнес-моделирования и факторы успеха внедрения

Новый алгоритм оптимизации бизнес-процессов

Тренды по работе с бизнес-процессами и алгоритмы их реализации

Изменения

Все модели процессов перенесены в «Сборник типовых моделей процессов для организаций всех отраслей» www.orgstudio.ru/sbornik_processov/

Все стратегические карты перенесены в «Сборник стратегий развития организаций (для всех отраслей)» www.orgstudio.ru/sbornik-strategy/

Документы по операционным рискам перенесены в «Большую библиотеку риск-менеджера и специалиста по операционным рискам» www.orgstudio.ru/operational-risk-document-library/

Перечень изменений и дополнений, сделанных для версии 5.0

Добавлено 34 новых файла

- Индекс организационной гибкости, расчётная таблица (Excel)
- Карточка документа (информационного потока), набор параметров (Word)
- Карточка показателя KPI, набор параметров и статистика значений (Word)
- Оценка должности и расчёт грейда (Excel)
- Памятка по основным фигурам трёх нотаций BPMN, CFFC, EPC (JPG)
- Паспорт проекта, набор параметров и описание (Word)
- Паспорт процесса (Word)
- Паспорт процесса (PDF)
- План (памятка) разработки модели BPMN в Business Studio (Word)
- Пример процесса верхнего уровня (модель) в нотации VAD - Value added chain diagram (Visio)
- Проверка правильности построения модели BPMN, 15 правил (Word)
- Проверка правильности построения модели EPC, 11 правил (Word)
- Разработка, согласование, утверждение и публикация нормативных документов (Visio)
- Расчёт и анализ полезного времени и трудоёмкости процесса (Excel)
- Реализация обратной связи сотрудников по бизнес-процессам (модель EPC - Visio)
- Реализация обратной связи сотрудников по бизнес-процессам (модель CFFC - Visio)
- Согласование внутреннего нормативного документа, в несколько этапов (Visio)
- Схема рабочего процесса в виде объёмных фигур клипарт, типовой пример (Visio)
- Таблица рисков проектов по процессам, организационному развитию и ИТ (JPG)
- Табличное описание бизнес-процесса, шаблон (Excel)
- Технологическая карта процесса BPMN (Word)
- Чек-лист Анализ бизнес-логики процесса (Excel)
- Чек-лист Анализ матрицы процессов верхнего уровня (Excel)
- Чек-лист Расчёт важности процесса (Excel)
- Чек-лист Расчёт проблемности процесса (Excel)
- Язык моделирования ArchiMate – памятка по главным фигурам (JPG)

Далее в формате Word

- Сборник BPMN моделей процессов (как правильно рисовать модели)
- Сборник «100 секретов и полезных советов системы Business Studio. Часть 5»
- Статья «Опыт организаций по проектам развития, процессному управлению и ИТ»
- Статья «Цифровой двойник организации: требования, структура, примеры»

- Инструкция по делопроизводству и документообороту
- Положение о системе оплаты труда, показателях KPI и мотивации персонала
- Положение по управлению информационными потоками и документообороту
- Порядок по сбалансированной системе показателей (ССП)

Перечень изменений и дополнений, сделанных для версии 4.0

1. Добавлены следующие материалы

- Электронная книга «Исаев Р.А. 60 примеров успешных и проблемных проектов организационного развития»
- Сборник «Секреты и полезные советы системы Business Studio» (включён в указанную выше книгу)
- Конспект вебинара «Бизнес-моделирование в Microsoft Visio: от стратегии к бизнес-процессам и качеству»
- Статья «Бизнес-архитектура экосистемы банка (финансовой группы): как построить и что внутри»
- Статья «От процессного управления к цифровой трансформации и ИТ-процессам. Версия 2.0»
- Стратегическая карта «Построение и развитие экосистемы финансовой группы»
- Стратегическая карта «Развитие системы управления операционными рисками»
- Чек-лист для диагностики и аудита системы управления бизнес-процессами (СУБП)

2. Создана новая группа документов «Управление операционными рисками»

- Методика управления операционными рисками
- Типовые операционные риски бизнес-процессов (список)
- Должностная инструкция Директора департамента рисков
- Положение об Отделе операционных рисков
- Отчёт «Операционные риски и операционные убытки бизнес-процесса (расчёты)»
- Отчёт «Анализ всех возможных операционных рисков и статистика»
- Отчёт «Контроль предупреждающих действий для идентифицированных рисков»
- Отчёт «Анализ фактов всех операционных рисков с детализацией убытков (расчёты)»
- Отчёт «Расчёт суммы чистых (фактических) убытков (потерь)»
- Отчёт «Статистика и анализ по типу события операционного риска»

3. Добавлены организационные структуры

- Департамент риск-менеджмента (включая управление операционных рисков)
- Департамент маркетинга
- Управление персонала
- Финансово-экономическое управление
- Служба качества

4. Обновления отдельных материалов предыдущих версий Библиотеки.

Перечень изменений и дополнений, сделанных для версии 3.0

1. Добавлены статьи.

- Методика оперативного управления бизнес-процессами
- Оперативное управление процессами с минимальными элементами процессного подхода
- Управление временем и личной эффективностью: практические решения для сотрудника
- Инструменты бизнес-моделирования и особенности его применения
- Направления дальнейшего развития процессного управления

2. Создана новая группа документов «Менеджмент качества»

- Анкета по оценке удовлетворённости клиентов
- Должностная инструкция Внутреннего аудитора СМК
- Должностная инструкция Директора по качеству
- Заявка на изменение (процессов, продуктов, бизнес-архитектуры)
- Концепция стандартизации и качества
- Отчёт о функционировании и результативности СМК (сводный)
- Отчёт о результатах анализа изменений и их влияния
- Отчёт по оценке удовлетворённости клиентов
- Отчет по результатам внутреннего аудита СМК
- План внутреннего аудита СМК
- Политика в области качества
- Положение о Комитете по качеству
- Положение о Службе качества
- Приказ о начале проекта СМК
- Приказ о проведении внутреннего аудита СМК
- Приказ о создании главной рабочей группы по СМК
- Программа внутренних аудитов СМК на год (реестр аудитов)
- Стандарт качества обслуживания клиентов (на примере банка)
- Чек-лист (вопросник) для внутреннего аудита СМК

3. Создана новая группа документов «Управление персоналом»

- Анкета по оценке удовлетворённости персонала
- Отчёт по оценке удовлетворённости персонала
- Анкеты для описания и актуализации организационной структуры
- Анкеты для анализа и оптимизации организационной структуры
- Анкеты для обследования и оптимизации работы службы персонала
- Карта полномочий руководителя подразделения (типовая)
- Положение о Корпоративном университете
- Соглашение SLA службы персонала

4. Добавлены показатели КРІ для бизнес-процессов (включая структурные подразделения)

- Менеджмент качества
- Обеспечение безопасности
- Управление продуктами
- Функционирование колл-центра
- Юридическое обеспечение

5. Добавлена информация по получению бесплатных временных лицензий систем Business Studio и Microsoft Visio для целей описания и оптимизации бизнес-процессов и бизнес-архитектуры, организации и выполнения любых собственных задач.

6. Обновления отдельных материалов предыдущих версий Библиотеки.

Перечень изменений и дополнений, сделанных для версии 2.0

1. Новое правило обновлений для клиентов: пользователи любых предыдущих версий Библиотеки (включая актуальную на данный момент) получают бессрочную бесплатную подписку на все следующие обновления и версии.
2. Обновлено материалы первой версии Библиотеки (документы, показатели КРІ, расчётно-аналитические таблицы и т.д.).
Общий объём документов и материалов увеличился более чем в 2 раза по сравнению с предыдущей версией.
3. По многочисленным просьбам в новую версию Библиотеки включены детальные практические рекомендации на темы: как преодолеть сопротивление персонала при описании (оптимизации) бизнес-процессов и выполнении проектов организационного развития, как «оживить» проекты и работы с бизнес-процессами через несколько лет после их официального начала, как обеспечить исполнение бизнес-процессов и регламентов на практике, как внедрить изменения.
4. Добавлены графические модели бизнес-процессов и процедур
 - Финансовые процессы, финансовый менеджмент (7 моделей): управленческий учёт и отчётность, бюджетирование, управление инвестиционными проектами.
 - Взыскание просроченной задолженности
 - Управление персоналом и организационной структурой: подбор персонала, приём сотрудников на работу, обучение и аттестация сотрудников, кадровые перемещения / изменение условий трудовых договоров, оценка удовлетворённости персонала, увольнение сотрудников, управление полномочиями.
 - Управление рисками (операционными – 2 варианта, репутационными, правовыми, рыночными)
 - Антикризисное управление
 - Работа с претензиями клиентов
 - Управление изменениями бизнес-архитектуры и обратная связь
5. Добавлены практические статьи по тематике организационного развития и процессного управления
 - Аудит и доработка бизнес-архитектуры организации в системе Business Studio
 - Описание и оптимизация бизнес-процессов с минимальными инвестициями и рисками
 - Необходимость и преимущества графического описания бизнес-процессов
 - Как сделать незаменимой систему управления бизнес-процессами и обеспечить её работу на практике
6. Добавлены стратегические карты
 - Стратегическая карта «Корпоративная - развитие организации»
 - Стратегическая карта «Развитие системы менеджмента качества»
 - Стратегическая карта «Антикризисная»
7. Добавлены новые документы
 - Положение о рабочей группе проекта
 - Бизнес-архитектура организации – схема взаимодействия подразделений
 - Стратегический план по бизнес-процессу (шаблон)
 - Стратегия управления бизнес-процессами (шаблон)