

## **Список дополнений и изменений, сделанных для версии 6.0 «Большой библиотеки бизнес-аналитика и специалиста по бизнес-процессам» (далее – Библиотека)**

[www.orgstudio.ru/business-process-document-library/](http://www.orgstudio.ru/business-process-document-library/)

**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/](http://www.orgstudio.ru/sbornik_processov/)

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