

Презентация

Многофункциональное дополнение (add-on) для Business Studio. Версия 2.0



Автор и разработчик: Исаев Р.А.

Эксперт по организационному развитию и управлению

Партнёр ГК «Современные технологии управления»

http://www.businessstudio.ru/buy/models/model/mnogofunktsionalnoe_dopolnenie_add_on/

Общее описание

- ▶ «Многофункциональное дополнение (add-on) для Business Studio» (далее Решение) – это система классов (справочников), параметров, настроек, функций и отчётов, которые дополняют базовый функционал Business Studio. Разработано с помощью модуля «MetaEdit» и «Мастера отчётов».
- ▶ Решение может быть установлено (интегрировано) в любую базу данных, созданную в последней актуальной версии Business Studio, вне зависимости от объёма наполнения информацией.
- ▶ Благодаря Решению теперь организации не нужно приобретать несколько программных продуктов под разные задачи. Большое количество задач можно успешно решать в рамках одной базы данных в Business Studio.
- ▶ Это даёт следующие выгоды и преимущества.
 - 1. Экономия денежных средств.
 - 2. Экономия времени.
 - 3. Нет необходимости синхронизировать и интегрировать разные программные продукты и базы данных.
 - 4. Системный подход. Возможность создать комплексную бизнес-модель, в которой все компоненты будут взаимосвязаны.
 - 5. Возможность по образцу (на примере) Решения создать свои новые классы, списки и параметры в «MetaEdit», отчёты в «Мастере отчётов».

Пользователи Решения

- ▶ Решение будет полезно для следующих подразделений организации:
 - управление бизнес-процессов и методологии
 - служба качества и стандартизации
 - управление маркетинга
 - служба внутреннего контроля (аудита)
 - управление информационных технологий
 - управление стратегического и организационного развития
 - служба персонала
 - проектный офис
 - бизнес (продуктовые) подразделения
 - и другие подразделения, руководители и специалисты которых используют систему Business Studio в своей работе.

- ▶ **Решение применимо для организаций всех отраслей и сфер деятельности**

Структура Решения

1. Функционал для бизнес-процессов

- ▶ Глоссарий: возможность указания терминов (сокращений) и определений для каждого бизнес-процесса.
- ▶ Отчёт «Глоссарий процесса», выводящий соответствующую информацию в формат MS Word.
- ▶ Отчёт «История изменений процесса и контроль согласования» с указанием версий, изменений, согласователей, замечаний, даты и результатов согласования. Вызывается для каждого бизнес-процесса / процедуры.
- ▶ Отчёт «Владельцы и аналитики для группы бизнес-процессов» (с указанием фамилии, имени, отчества сотрудников).
- ▶ Возможность добавления текстовых приложений в свойства (карточках) бизнес-процессов.
- ▶ Функционал по заполнению специальных чек-листов для аудита бизнес-процессов, формирование отчётов. В чек-листе указывается: детальное описание, дата заполнения, ответственный, перечень требований с отметками о соблюдении / нарушении требования, комментарии. По всем требованиям указываются способы их оценки (проверки): изучение документации, опрос (интервью), наблюдение и т.д.
- ▶ Отчёт «Модели процесса и всех подпроцессов» для вывода всех графических моделей в файл MS Word.

Структура Решения

- ▶ Отчёт «Автоматизация всех подпроцессов, процедур и функций». Для любого выбранного бизнес-процесса отчёт выводит информацию про автоматизацию всех его подпроцессов, процедур и функций (списки привязанных к подпроцессам программных продуктов, модулей, функций).
- ▶ Отчёт «Лист согласования бизнес-процесса».
- ▶ Возможность привязки Полномочий к бизнес-процессам, процедурам и функциям (действиям).

Структура Решения

2. Управление маркетингом и работа с клиентами

- ▶ Справочник «Каналы продаж» для продуктов и услуг.
- ▶ Возможность привязки перечня каналов продаж к каждому продукту (услуге) - справочник «Направления деятельности».
- ▶ Отчёт «Дерево продуктов (услуг) + каналы продаж».
- ▶ Механизм указания кросс-продаж «Продукт-Продукт» (степень сочетаемости продуктов).
- ▶ Справочник «Маркетинговые методы».
- ▶ Справочник «Категории клиентов».
- ▶ Справочник «Маркетинговые периодические акции».
- ▶ Справочник «Маркетинговые кампании». Установлены параметры и связи с другими справочниками: ответственный, сроки, оценка эффективности, бюджет, документы, маркетинговые методы (стоимость), продукты (услуги), категории клиентов.
- ▶ Справочник и механизм «Анализ продуктов и услуг конкурентов».
- ▶ Справочник и механизм «Анализ конкурентов».
- ▶ Справочник «Маркетинговые исследования, опросы и Mystery Shopping».
- ▶ Функционал по работе с претензиями клиентов.

Структура Решения

3. Управление полномочиями сотрудников

- ▶ Справочник (каталог) «Полномочия»
- ▶ Справочник «Группы полномочий» (для группировки типовых полномочий)
- ▶ Возможность привязки групп полномочий к любому Субъекту (должности, подразделению) в организационной структуре.
- ▶ Отчёт «Карточка полномочий».
- ▶ Возможность привязки Полномочий к Субъектам (должностям и подразделениям) напрямую (без использования групп полномочий).
Подтверждающие полномочия документы и сроки их действия можно указывать на вкладке «Полномочия» в карточке (свойствах) Субъекта (должности или подразделения).
- ▶ Отчёт «Карточка полномочий (без групп)» для Субъектов (должностей и подразделений).

Структура Решения

4. Другое

- ▶ Новая вкладка «Надстройки» в главном верхнем меню Business Studio с кнопками для быстрого доступа ко всем справочникам и функциям, которые входят в состав Решения.
- ▶ Информационное наполнение справочников, которые входят в состав Решения.
- ▶ Механизм выполнения SWOT-анализа (анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз), автоматическая генерация отчёта о результатах анализа в MS Word.
- ▶ Справочник «Способы оценки требований» с привязкой к справочнику «Требования».
- ▶ Отчёт «Текст стандарта» для вывода полного содержания стандарта (раздел «СМК») в файл MS Word.

Установка Решения – описание технических файлов

Решение поставляется в виде следующих файлов

Папка «Файлы для установки»

Содержит технические файлы для установки в систему Business Studio.

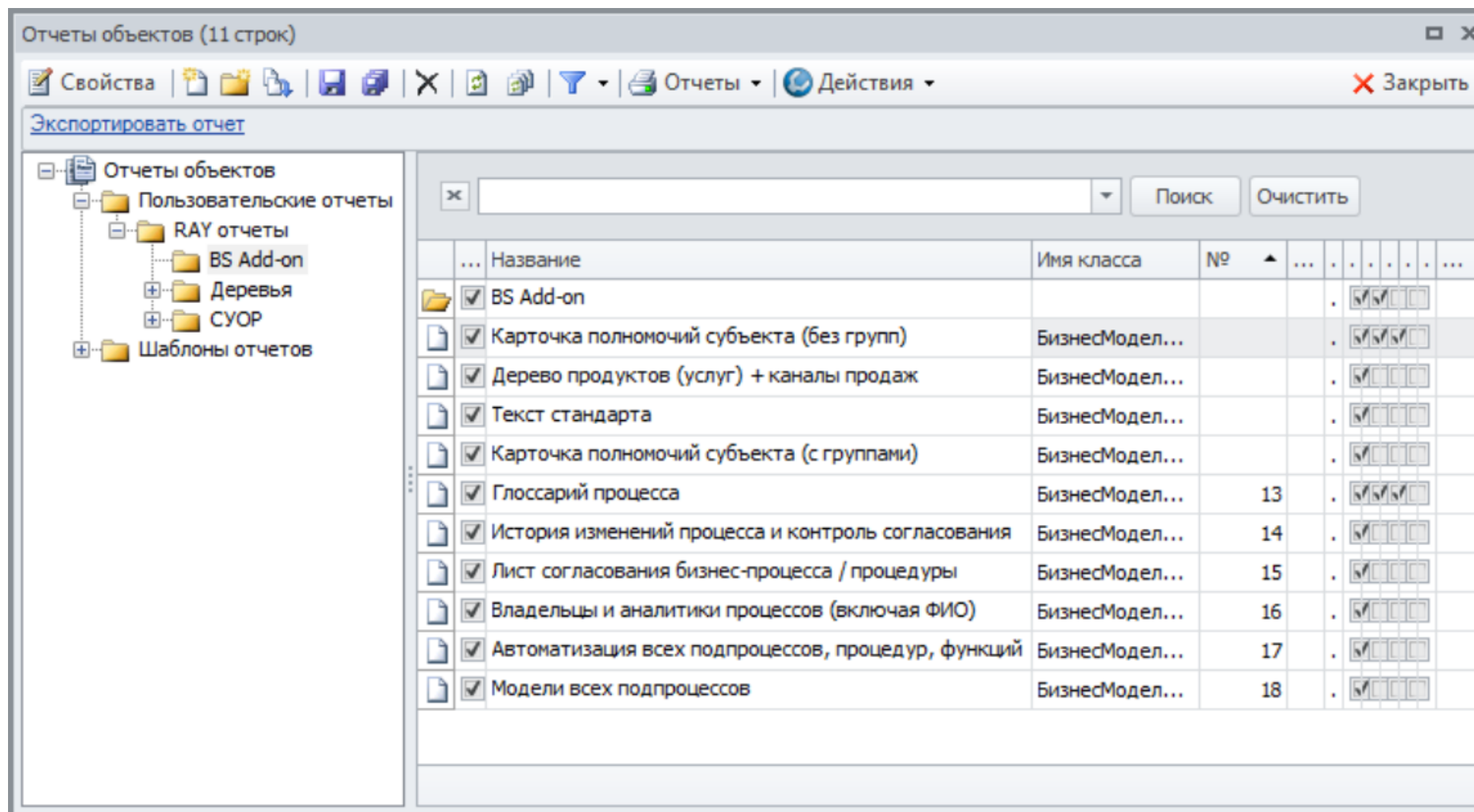
- ▶ **Файлы конфигурации.** Загружаются в «MetaEdit» (см. Руководство технического специалиста Business Studio
http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/v4/doku.php/ru/technical_manual/editor_param_class/load_metadata)
 - CRM.mdm
 - База.mdm
 - БизнесМодель.mdm
- ▶ **Файлы отчётов.** Загружаются в Business Studio с помощью функции «Верхнее меню - вкладка Главная - Импорт - XML», отображаются в списке пользовательских отчётов и в контекстном меню компонентов бизнес-модели.
 - Report_BP_All_models.xml
 - Report_BP_Owners_analitiki_s_FIO.xml
 - Report_BP_Glossary.xml
 - Report_BP_Software_list.xml
 - Report_BP_History.xml
 - Report_BP_List_soglasovaniya.xml
 - Report_Polnomochiya_grup.xml
 - Report_Polnomochiya_bez_grup.xml
 - Report_Product_tree_sales_channels.xml
 - Report_Standard_text.xml

Установка Решения – описание технических файлов

- ▶ **Info.xml** – загружается в Business Studio с помощью функции «Импорт - XML» и содержит информационное наполнение справочников.
- ▶ **Menu.xml** – загружается с помощью пакета импорта «СтартовыеСправочникиБаза» и содержит новую вкладку «Надстройки» в главном верхнем меню.
- ▶ **Папка «Примеры отчётов Add-on».** Примеры результатов выполнения отчётов (файлы для просмотра в формате Word).
- ▶ **Папка «Инструкция и описание»**
 - Add_on_2.0-List_of_changes.pdf
 - Многофункциональное дополнение (Add-on) 2.0 - Презентация.pdf

Установка Решения – описание технических файлов

- ▶ Шаблоны отчётов загружаются в раздел: Отчёты – Отчёты объектов – Пользовательские отчёты – RAY отчеты – BS Add-on.
- ▶ Все шаблоны отчётов доступны для изменения и редактирования.



Установка Решения – инструкция

- ▶ Установка должна выполняться на сервере, на котором работает серверная часть Business Studio. Предварительно рекомендуется ознакомиться со справкой:
http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/v4/doku.php/ru/technical_manual/editor_param_class и <http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/v4/doku.php/ru/manual/report>.
- ▶ **Решение устанавливается только в последнюю (актуальную) версию Business Studio.**
- ▶ Сделать резервную копию (backup) базы данных, в которую будет устанавливаться Решение.
- ▶ В модуле «**MetaEdit**» выполнить следующие задачи
 - Запустить «MetaEdit» (Пуск – Программы – папка «Business Studio»)
 - В окне выбора базы данных выбрать базу данных, в которую будет установлено Решение
 - В главном окне «MetaEdit»: Файл – Загрузить из папки – Указать путь к файлам (CRM.mdm, База.mdm, БизнесМодель.mdm), Файл – Применить к базе данных (указать базу данных), нажать «ОК», должно появиться окно «Обновление успешно завершено». Значение флажка «Объединить пользовательские данные» на усмотрение администратора.
 - Закрыть «MetaEdit»

Установка Решения – инструкция

- ▶ В **Business Studio** выполнить следующие задачи
 - В верхнем меню: Главная – Импорт XML – Указать файлы «Report-*.xml».
 - В верхнем меню: Главная – Импорт XML – Указать файл «Info.xml», при появлении вопроса «Продолжить импорт?» нажать «Да».
 - В верхнем меню Business Studio (вкладка Главная – Импорт – кнопка «Импорт») запустить пакет импорта «СтартовыеСправочникиБаза», в таблице импорта отметить только 4 пункта (флажка): «СС_Меню_Категории», «СС_Меню_Действия», «СС_Меню», «ГруппыМеню», нажать на кнопку «Выполнить импорт», выбрать файл «Menu.xml»
- ▶ Перезагрузить Business Studio
- ▶ Проверить состав и функциональность Решения в соответствии с описанием, которое представлено на следующих слайдах
- ▶ Со всеми вопросами по функционалу Business Studio и «MetaEdit» просьба обращаться в техническую поддержку <http://www.businessstudio.ru/support/>

Обновление Решения с предыдущих версий

Установка Решения в базы данных, в которые ранее были установлены предыдущие версии – Обновление

- ▶ Сделать резервную копию (backup) базы данных
- ▶ Удалить шаблоны отчётов предыдущих версий, которые находятся по адресу «Главное меню – Отчёты – Отчёты объектов – Пользовательские отчёты»
- ▶ Удалить раздел меню «Надстройки»: Окна – Сменить меню – Администрирование – Меню пользователя – Папка «Надстройки».
- ▶ Выполнить установку Решения согласно инструкции на предыдущих слайдах
 - В модуле «MetaEdit» при применении новой конфигурации к базе данных установить флажок «Объединить пользовательские данные»
 - Обращаем внимание, что возможна потеря части информации в справочниках Решения из-за различия конфигураций базы данных в разных версиях Решения
 - В случае возникновения ошибок в «MetaEdit» необходимо провести корректировку конфигурации базы данных вручную в зависимости от выдаваемых «MetaEdit» информационных сообщений.

Структура данных в «MetaEdit»

- ▶ Местонахождение справочников и списков, входящих в состав Решения
 - Путь ко всем справочникам (классам) в объектной модели «MetaEdit»:
«База.Объекты системы – База.Справочники – БизнесМодель.ГруппыАнализа».
 - Путь ко всем справочникам (классам) в объектной модели Business Studio:
«Классы – Объекты системы – Справочники – Управление».
 - Путь ко всем спискам: «Элементы списков – СпискиБизнесМоделей».

Стоимость Решения и условия обновления

- ▶ Многофункциональное дополнение (add-on) для Business Studio. Версия 2.0 **29 000 руб.**
- ▶ Обновление с предыдущих версий **5 800 руб.**
- ▶ Количество пользователей Решения в организации, на которую заключён договор, **не ограничено**. Зависит только от количества приобретённых лицензий Business Studio.
- ▶ В течение 1 года после приобретения Решения Клиент получает следующие Обновления бесплатно. Возможна доработка Решения под индивидуальные требования Клиента.
- ▶ По поводу приобретения Решения и за дополнительной информацией следует обращаться в компанию «СТУ-Софт» mail@businessstudio.ru и к автору-разработчику isaev.ra@bankiram.pro, mail@isaevroman.ru.

Основные компоненты Решения

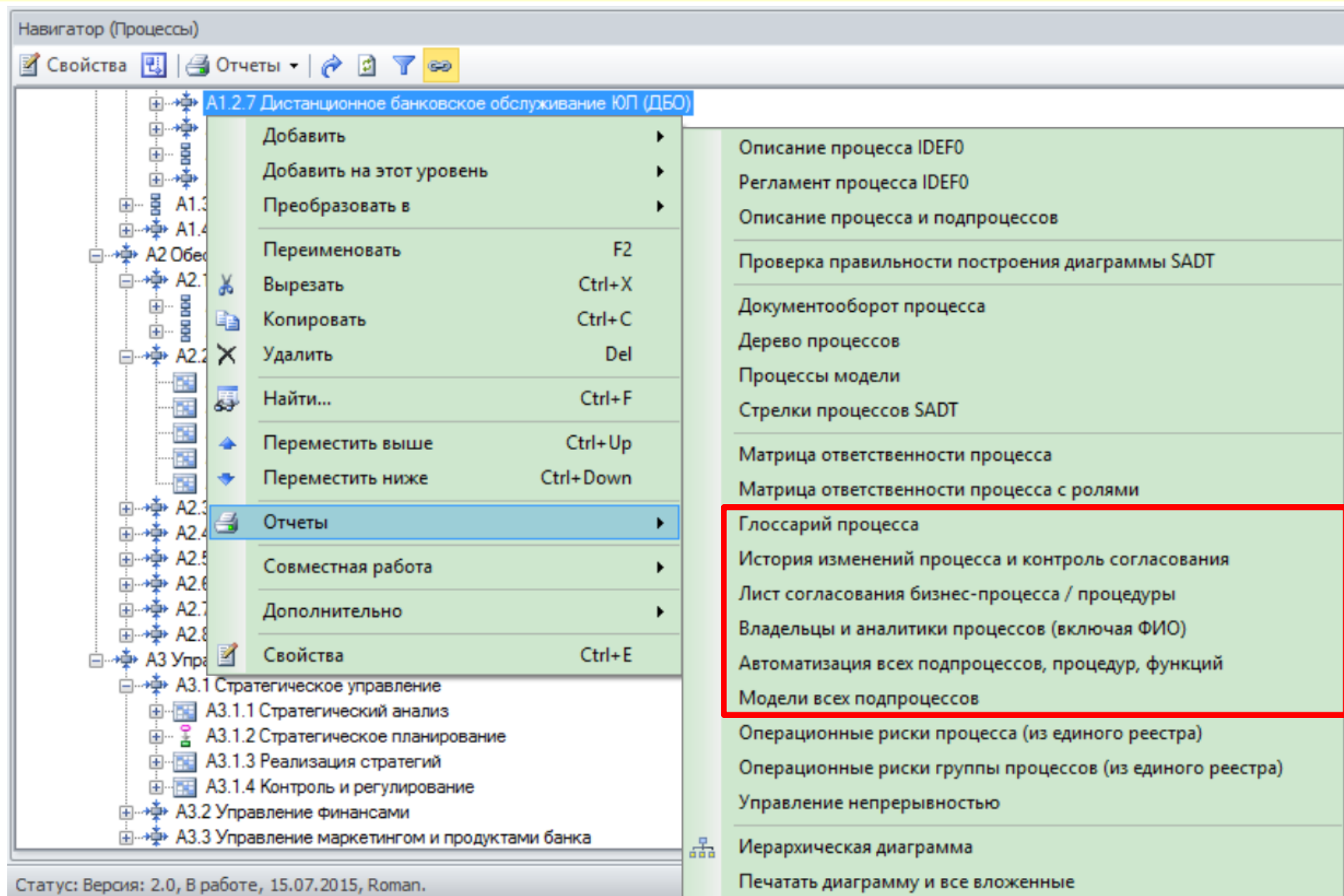
Обращаем внимание, что в установленном Решении могут быть небольшие отличия в порядке и наполнении полей / вкладок на окнах с приведёнными далее скриншотами.

Новая вкладка в главном верхнем меню Business Studio

- ▶ Все новые справочники и функции в рамках Решения выведены на отдельную вкладку «Надстройки».

Главная	Справочники	Отчеты	СМК	ССП	Анализ процессов	Операционные риски	Надстройки	Окна	Помощь
SWOT-анализ факторы	Каналы продаж		Маркетинговые кампании		Анализ продуктов и услуг		Глоссарий		
SWOT-анализ метод	Категории Клиентов		Маркетинговые акции		Маркетинговые исследования		Полномочия (типовые)		
Чек-листы	Маркетинговые методы		Анализ конкурентов		Работа с претензиями клиентов		Группы полномочий		
Анализ и аудит			Маркетинг и работа с клиентами				Разное		

Отчёты по бизнес-процессам



Термины и определения для бизнес-процессов

- ▶ Возможность указания в свойствах (карточке) каждого бизнес-процесса – терминов и определений (гlossарий), которые используются на его моделях и регламентах.

А1.2.7 Дистанционное банковское обслуживание ЮЛ (ДБО) (Процессы)

Отчеты Действия Сохранить Заккрыть

Контроллинг Открыть документы в DIRECTUM

Основное

Параметры ФСА

Название: А1.2.7 Дистанционное банковское обслуживание ЮЛ (ДБО)

Содержание деятельности: Группа бизнес-процессов

Требования к срокам: Прописываются в нижележащих процедурах и функциях

Комментарий: × ...

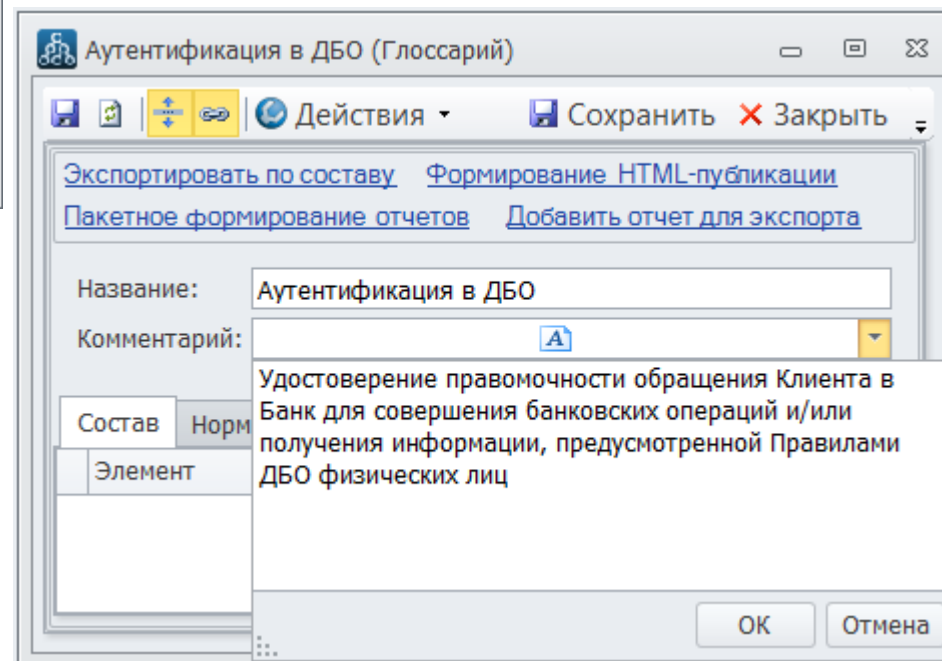
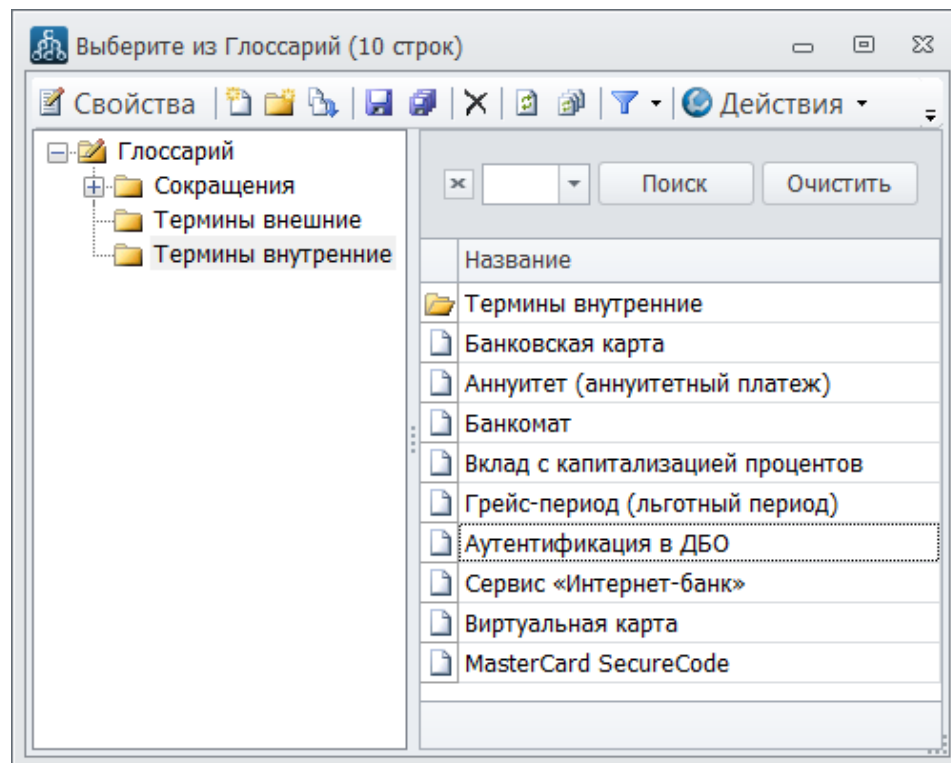
Текущий статус: × Версия: 2, В работе, 15.01.2014, Roman ...

Свойства модели: × ...

Отклонения Статусы процесса Гlossарий Опер.риски план Опер.риски факт

Термин
Аутентификация в ДБО
Сервис «Интернет-банк»
ДБО
БИК
Виртуальная карта
MasterCard SecureCode
ЮЛ
*

Термины и определения для бизнес-процессов



Отчёт «Глоссарий процесса»

ГЛОССАРИЙ ПРОЦЕССА «А1.2.7 Дистанционное банковское обслуживание ЮЛ (ДБО)»

№	Термин / сокращение	Определение / расшифровка
1.	ЮЛ	Юридические лица
2.	Сервис «Интернет-банк»	Услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность дистанционно посредством Интернет канала с использованием средств шифрования управлять банковскими операциями, а также получать справочную информацию о Счетах Клиента при условии Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, предусмотренном Правилами
3.	ДБО	Дистанционное банковское обслуживание
4.	Виртуальная карта	Виртуальная банковская карта выпускается в рублях сроком на три года. Не имеет материального носителя и предназначена исключительно для оплаты товаров, работ, услуг в сети Интернет.
5.	БИК	Банковский идентификационный код
6.	Аутентификация в ДБО	Удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения банковских операций и/или получения информации, предусмотренной Правилами ДБО физических лиц
7.	MasterCard SecureCode	Технология обеспечения дополнительной защиты при проведении операций по банковским картам платежной системы MasterCard в сети Интернет.

Отчёт «История изменений процесса и контроль согласования»

- ▶ Отчёт «История изменений процесса и контроль согласования» с указанием версий, изменений, согласователей, замечаний, даты и результатов согласования. Вызывается для каждого бизнес-процесса / процедуры.

История изменений и контроль согласования

Процесс / процедура: «A1.2.7 Дистанционное банковское обслуживание ЮЛ»

Номер версии: 1.0 от 02.06.2013

Статус: Опубликован

Перечень изменений

Описание бизнес-процесса "как есть"

Согласователь	Дата	Замечания	Результат
Директор департамента корпоративного бизнеса	15.05.2013		Согласовано
Начальник управления ДБО	23.05.2013		Согласовано
Начальник управления бизнес-процессов	17.05.2013		Согласовано
Начальник управления методологии	27.05.2013		Согласовано
Директор юридического департамента	20.05.2013		Согласовано

Номер версии: 2.0 от 15.07.2015

Статус: В работе

Перечень изменений

Описание бизнес-процесса "как надо". Изменение документооборота, перечня исполнителей.

Согласователь	Дата	Замечания	Результат
Директор департамента корпоративного бизнеса	10.07.2015	Замечания к документообороту	Отклонено
Начальник управления ДБО	16.07.2015	Замечания к моделям	Отклонено
Начальник управления бизнес-процессов	13.07.2015		Согласовано
Начальник управления методологии	15.07.2015		Согласовано
Директор юридического департамента	14.07.2015		Согласовано

Отчёт «Владельцы и аналитики для группы бизнес-процессов»

Владельцы и аналитики для группы бизнес-процессов
«А3 Управляющие бизнес-процессы»

Процесс	Должность	Тип связи	Сотрудник
А3.1 Стратегическое управление	Председатель правления Банка	владелец	Лукина Светлана Ивановна
	Специалист управления стратегического и организационного развития	аналитик	
А3.2 Управление финансами	Финансовый директор	владелец	
	Главный специалист управления бизнес-процессов	аналитик	Михайлов Сергей Петрович
А3.3 Управление маркетингом и продуктами банка	Директор департамента маркетинга и развития продуктов	владелец	Соколов Алексей Владимирович
	Специалист управления разработки и развития продуктов	аналитик	
А3.4 Управление бизнес-процессами и организационное развитие	Директор департамента бизнес-архитектуры	владелец	Колосова Елена Валерьевна
	Ведущий специалист управления бизнес-процессов	аналитик	Рязанов Олег Евгеньевич
А3.5 Управление качеством	Директор по качеству	владелец	Петров Виталий Петрович
	Главный специалист по СМК	аналитик	
А3.6 Управление персоналом и оргструктурой банка	Директор службы персонала	владелец	Александров Олег Юрьевич
	Ведущий специалист управления бизнес-процессов	аналитик	Рязанов Олег Евгеньевич
А3.7 Управление филиальной сетью банка	Директор департамента регионального бизнеса	владелец	
	Ведущий специалист управления бизнес-процессов	аналитик	Рязанов Олег Евгеньевич
А3.8 Управление рисками	Директор по риск-менеджменту	владелец	
	Главный специалист управления бизнес-процессов	аналитик	Михайлов Сергей Петрович
А3.9 Управление проектами	Главный менеджер проектов	владелец	Сенина Ольга Петровна
	Менеджер проектов	аналитик	

Отчёт «Автоматизация подпроцессов, процедур и функций»

«A1.2.3.1.2 Оформление и выдача кредита»

Автоматизация всех подпроцессов, процедур и функций

Процесс (процедура, функция)	Программные продукты (модули, функции)
A1.2.3.1.2 Оформление и выдача кредита	Заключение договора и выдача кредита
	Модуль "Кредитные договора (стандартные)" ТЗ
A1.2.3.1.2.1 Подготовить в АБС кредитные договора и другие банковские документы по кредиту	Заключение договора и выдача кредита
A1.2.3.1.2.2 Согласовать Пакет документов по кредиту с Юристами, доработать (при необходимости)	Система электронного документооборота DIRECTUM
A1.2.3.1.2.3 Занести информацию в Журнал и присвоить № договорам	Заключение договора и выдача кредита
A1.2.3.1.2.4 Открыть счета по кредиту в АБС (выполняется автоматизированно)	Заключение договора и выдача кредита
A1.2.3.1.2.5 Подписать Пакет документов у Клиента	
A1.2.3.1.2.6 Выполнить проводки в Кредитном модуле АБС (при необходимости)	Заключение договора и выдача кредита
A1.2.3.1.2.7 Подписать Пакет документов у Главного бухгалтера, Зампреда, проставить печать	
A1.2.3.1.2.8 Проставить отметки, дату, подпись на Распоряжении, вернуть 1 экз. в Отдел кредитования	
A1.2.3.1.2.9 Поместить Пакет документов в кредитное досье	
A1.2.3.1.2.10 Изготовить распоряжение на открытие счетов по кредиту, передать в операционный отдел	Microsoft Office
	Заключение договора и выдача кредита
A1.2.3.1.2.11 Изготовить распоряжение на выдачу кредита, передать в операционный отдел	Заключение договора и выдача кредита
	Microsoft Office
A1.2.3.1.2.12 Выполнить в АБС проводки по выдаче кредита, оприходованию обеспечения	Заключение договора и выдача кредита

Чек-лист аудита бизнес-процесса


Чек-лист аудита бизнес-процесса "ДБО" (Чек-листы)

Сохранить ✕ Заккрыть

Отчеты Действия

Экспортировать по составу Формирование HTML-публикации Пакетное формирование отчетов Добавить отчет для экспорта

Название: Чек-лист аудита бизнес-процесса "ДБО"

Комментарий: 

Дата заполнения: 12.03.2015

Ответственный: X Директор департамента бизнес-архитектуры

Состав Нормативно-справочные документы **Требования**

Требование	Отметка	Комментарий
▶ Стратегия бизнес-процесса (желательно стратегические и счётные карты по BSC)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Полнота (достаточность) нормативных документов и регламентов по процессу	<input checked="" type="checkbox"/>	
Полнота (достаточность) форм документов по процессу	<input type="checkbox"/>	Отсутствуют следующие документы ____
Наличие графических моделей процесса	<input checked="" type="checkbox"/>	
Актуальность и непротиворечивость всей документации и моделей	<input type="checkbox"/>	Следующие модели не актуальны (устарели...
Наличие доступа к документации процесса (электронной базе знаний) с рабочи...	<input checked="" type="checkbox"/>	
Соответствие печатных документов их электронными версиям	<input type="checkbox"/>	Есть несоответствия
Соответствие процесса требованиям выбранных стандартов качества (ISO 900...	<input checked="" type="checkbox"/>	
Соответствие процесса требованиям регулирующих органов	<input type="checkbox"/>	
*	<input type="checkbox"/>	

Отчёт по результатам заполнения чек-листа

Чек-лист аудита бизнес-процесса "ДБО"

Название	Чек-лист аудита бизнес-процесса "ДБО"
Комментарий	Чек-лист заполнялся при аудите бизнес-процессов банка
Дата заполнения	12.03.2015
Ответственный	Директор департамента бизнес-архитектуры

Требования

Требование	Отметка	Комментарий
Стратегия бизнес-процесса (желательно стратегические и счётные карты по BSC)	Да	
Полнота (достаточность) нормативных документов и регламентов по процессу	Да	
Полнота (достаточность) форм документов по процессу	Нет	Отсутствуют следующие документы ____
Наличие графических моделей процесса	Да	
Актуальность и непротиворечивость всей документации и моделей	Нет	Следующие модели не актуальны (устарели) _____
Наличие доступа к документации процесса (электронной базе знаний) с рабочих мест сотрудников	Да	
Соответствие печатных документов их электронными версиям	Нет	Есть несоответствия
Соответствие процесса требованиям выбранных стандартов качества (ISO 9000, APB и др.)	Да	
Соответствие процесса требованиям регулирующих органов	Нет	

Продукты и услуги + Каналы продаж

- ▶ Возможность создания и привязки «Каналов продаж» к продуктам и услугам (Направления деятельности).
- ▶ Возможность указания кросс-продаж для продуктов и услуг.

1.3. Кредитование ФЛ (Направления деятельности)

Отчеты Действия Сохранить Заккрыть

[Экспортировать по составу](#) [Пакетное формирование отчетов](#)

Название: 1.3. Кредитование ФЛ

Клиент: ФЛ

Комментарий:

Состав Нормативно-справочные документы **Каналы продаж** **Продукты кросс-продаж**

Каналы продаж
▶ Интернет-банк
VIP-Офис
Колл-центр банка
Мини-офис
Банковский офис
Отдел кросс-продаж
Почтовое отделение
Точка продаж
*

Отчёт «Продукты и услуги + Каналы продаж»

ДЕРЕВО ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) + КАНАЛЫ ПРОДАЖ

Продукт / услуга	Каналы продаж
1. Обслуживание физических лиц	
1.1. Расчетно-кассовое обслуживание ФЛ	VIP-Офис
	Банковский офис
	Банкомат (техническое устройство)
	Интернет-банк
	Колл-центр банка
	Мини-офис
1.2. Привлечение денежных средств ФЛ	
1.2.1. Вклады ФЛ	VIP-Офис
	Банковский офис
	Интернет-банк
	Колл-центр банка
1.2.2. Сберегательные сертификаты	Банковский офис
1.2.3. Обезличенные металлические счета (ОМС)	Банковский офис
	Интернет-банк
1.3. Кредитование ФЛ	Интернет-банк
	VIP-Офис
	Колл-центр банка
	Мини-офис
	Банковский офис
	Отдел кросс-продаж
	Почтовое отделение
	Точка продаж

Справочник «Маркетинговые кампании»

Маркетинговые кампании (4 строки)

Свойства | | | Отчеты | Действия | Закрыть

[Экспортировать по составу](#) [Формирование HTML-публикации](#) [Пакетное формирование отчетов](#) [Добавить отчет для экспорта](#)

Маркетинговые кампании

- Продукты корпоративного бизн
- Продукты розничного бизнеса

Название

- Продукты розничного бизнеса
- Реклама системы "Интернет-банк"
- Реклама кредитных карт
- Реклама новой линейки Вкладов

Реклама системы "Интернет-банк" (Маркетинговые кампании)

| | Отчеты | Действия | Сохранить Закрыть

[Экспортировать по составу](#) [Формирование HTML-публикации](#) [Пакетное формирование отчетов](#) [Добавить отчет для экспорта](#)

Название: Реклама системы "Интернет-банк"

Ответственный: X Начальник управления рекламы

Дата начала: 14.05.2012

Дата завершения: 29.06.2012

Оценка результатов и эффективности: Цели достигнуты.

Бюджет (руб.): 50 000

Комментарий:

.....

Маркетинговые методы | Продукты / услуги | Категории Клиентов | Состав | Нормативно-справочные док

Маркетинговые методы	Стоимость (руб.)
Телеканал 1	20000
Реклама в метро	10000
Интернет рекламная сеть (площадка) 1	10000

Справочник и механизм «Анализ конкурентов»

Анализ конкурентов (2 строки)

Свойства | Отчеты | Действия | **Заккрыть**

[Экспортировать по составу](#) [Формирование HTML-публикации](#) [Пакетное формирование отчетов](#) [Добавить отчет для экспорта](#)

Анализ конкурентов

Название	Дата проведения анализа	Ответственный
Анализ конкурентов		
Анализ основных банков-конкурентов в центральном регионе	29.06.2012	Начальник управления ма...

Анализ основных банков-конкурентов в центральном регионе (Анализ конкурентов)

Сохранить **Заккрыть**

[Экспортировать по составу](#) [Формирование HTML-публикации](#) [Пакетное формирование отчетов](#) [Добавить отчет для экспорта](#)

Название: Анализ основных банков-конкурентов в центральном регионе

Комментарий:

Дата проведения анализа: 29.06.2012

Ответственный: X Начальник управления маркетинговых исследований

Состав | Нормативно-справочные документы | **Анализ конкурентов**

Название банка	Характерис...	Доля рынк...	Кол-во сот...	Кол-во фил...	Размер кап...	Ключевые пр...
▶ Банк-конкурент 1	Описание	30	9000	20	600000000	Самый техно...
Банк-конкурент 2	Описание	20	3900	19	400000000	Сильная фил...
Банк-конкурент 3	Описание	5	800	4	300000000	Низкие комис...

Справочник и механизм «Анализ продуктов и услуг конкурентов»

Анализ продуктов и услуг конкурентов (3 строки)

Свойства | Папки | Документы | Отчеты | Действия | Закреть

[Экспортировать по составу](#) [Формирование HTML-публикации](#) [Пакетное формирование отчетов](#) [Добавить отчет для экспорта](#)

Анализ продуктов и услуг конкурентов

Название	Дата проведения а...	Ответственный	Название продукта ...
Анализ продуктов и услуг конкурентов			
Анализ потребительского кредитования	02.07.2012	Начальник управле...	1.3.2. Потребитель...
Анализ систем "Интернет-банк"	14.06.2012	Начальник управле...	1.7. Дистанционное...

Анализ систем "Интернет-банк" (Анализ продуктов и услуг конкурентов)

Сохранить | Закреть

[Экспортировать по составу](#) [Формирование HTML-публикации](#) [Пакетное формирование отчетов](#) [Добавить отчет для экспорта](#)

Название: Анализ систем "Интернет-банк"

Комментарий:

Дата проведения анализа: 14.06.2012

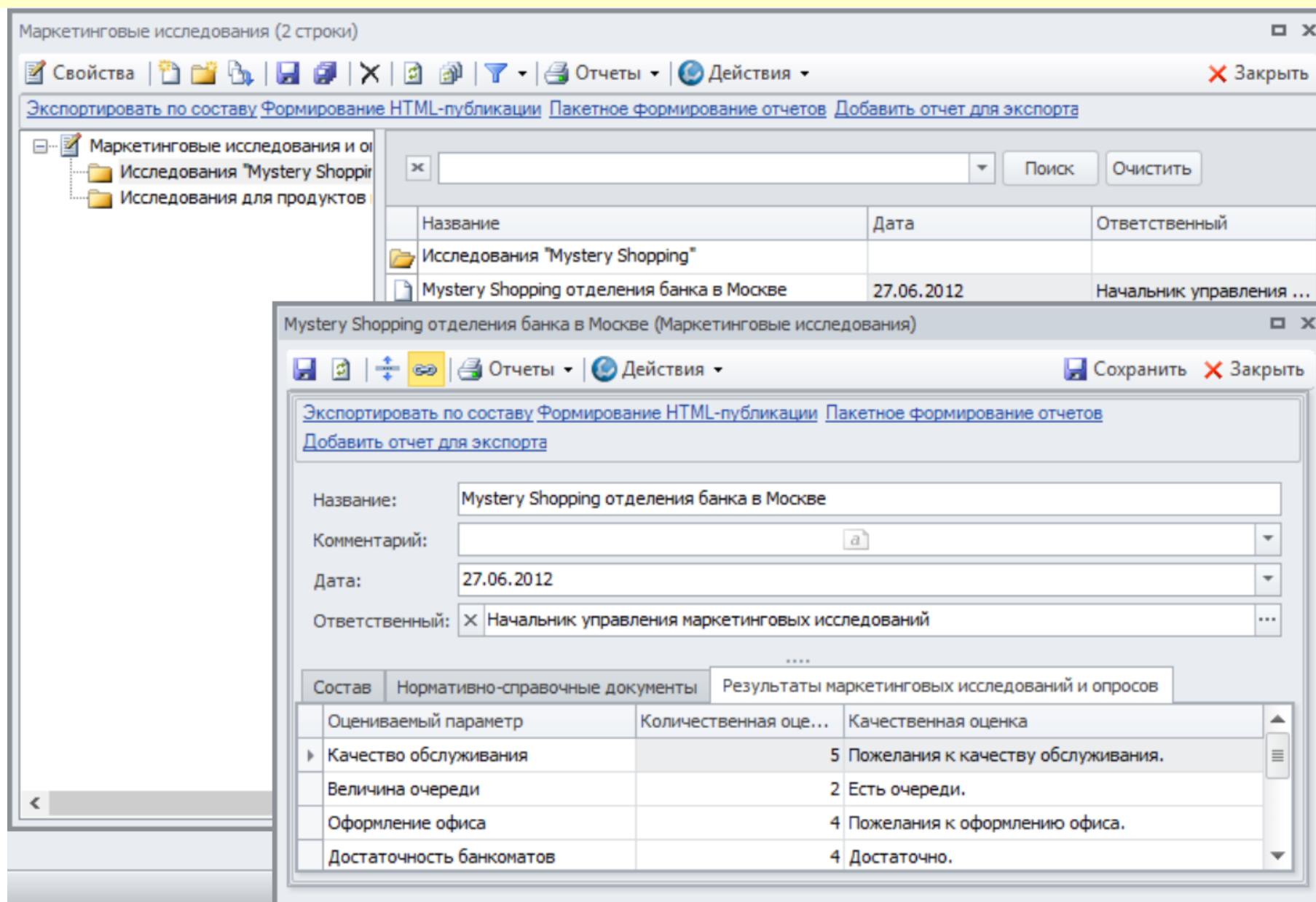
Ответственный: X Начальник управления маркетинговых исследований

Название продукта / услуги: X 1.7. Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) ФЛ

Состав | Нормативно-справочные документы | Анализ продуктов / услуг

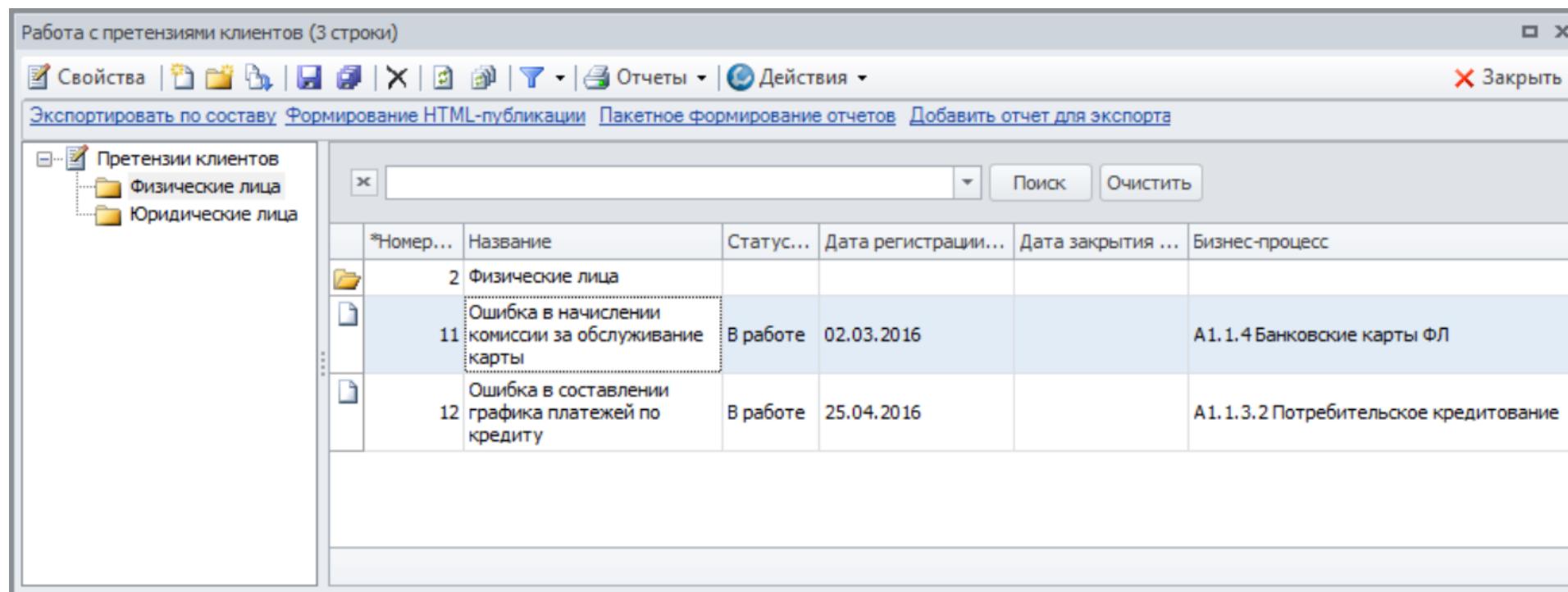
Название банка	Процентная ставка	Сильные стороны	Стоимость годово...	Стоимость получе...	Условия тарифов
Банк-конкурент 1		Описание сильны...	1000	0	Описание условий.
Банк-конкурент 2		Описание сильны...	0	500	Описание условий.

Справочник и механизм «Маркетинговые исследования»



Работа с претензиями клиентов

- ▶ Справочник (реестр) для регистрации претензий клиентов



Работа с претензиями клиентов

► Карточка (детальное описание) претензии клиента

Ошибка в начислении комиссии за обслуживание карты (Работа с претензиями клиентов)

Отчеты Действия Сохранить Заккрыть

[Экспортировать по составу](#) [Формирование HTML-публикации](#) [Пакетное формирование отчетов](#)
[Добавить отчет для экспорта](#)

*Номер претензии: 11

Название: Ошибка в начислении комиссии за обслуживание карты

Комментарий: A

Тип претензии: Штрафы, комиссии, проценты по некредитным продуктам

Статус претензии: В работе

Дата регистрации претензии: 02.03.2016

Дата закрытия претензии:

Кто зарегистрировал претензию: X Старший операционист

Бизнес-процесс: X A1.1.4 Банковские карты ФЛ

Ответственный по расследованию претензии: X Начальник отдела по работе с претензиями

Клиент (ФИО / название организации): Петров Иван Михайлович

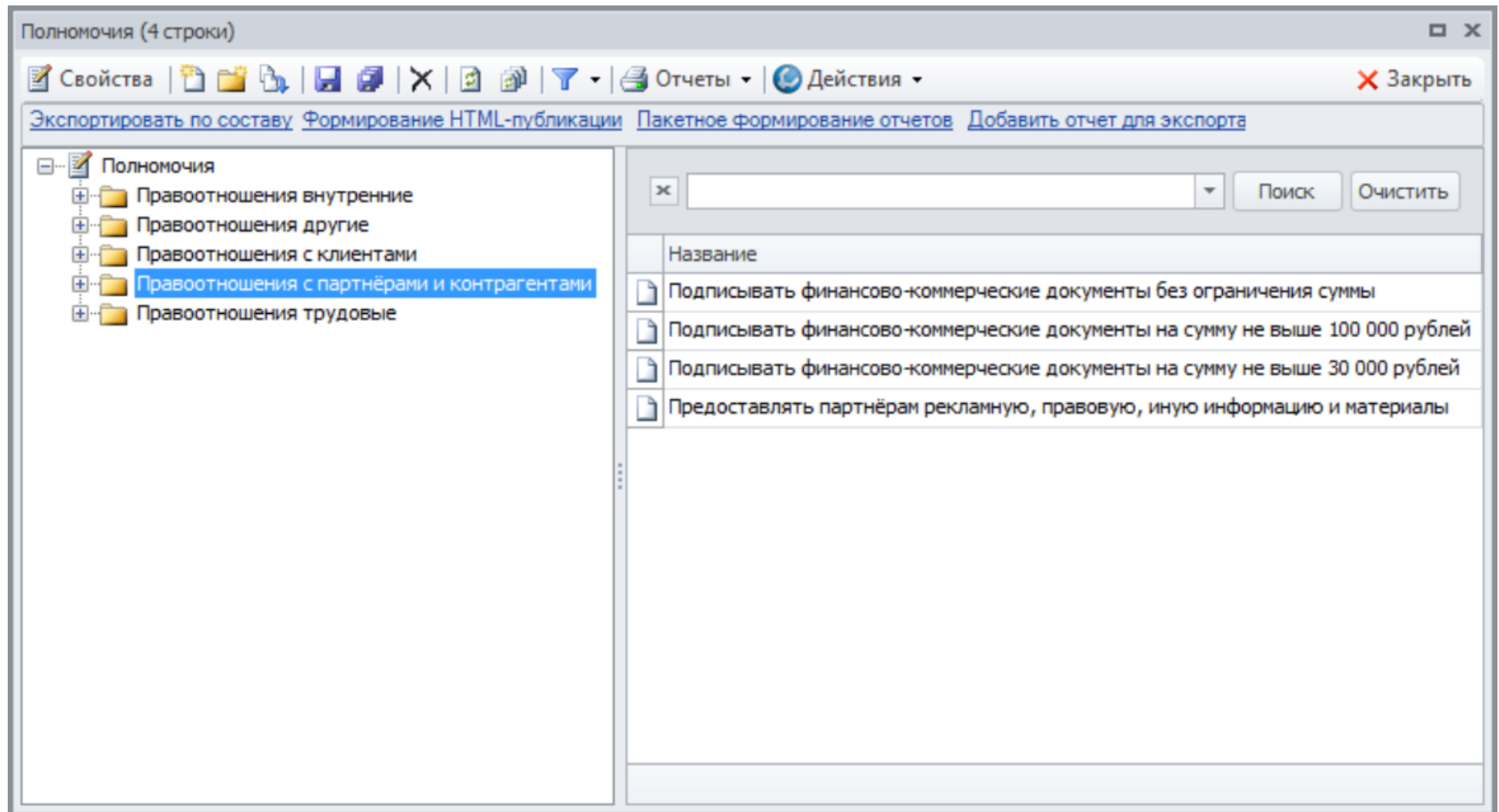
Номер телефона клиента: (921) 555-22-33

Состав Нормативно-справочные документы

Документ	Файл
► 8.11. Запись по несоответствующей продукции и пр...	ФЗК.8.11. Запись по несоответствующей продукции ...
8.8. Форма претензии для клиентов	ФЗК.8.8. Форма претензии для клиентов.doc

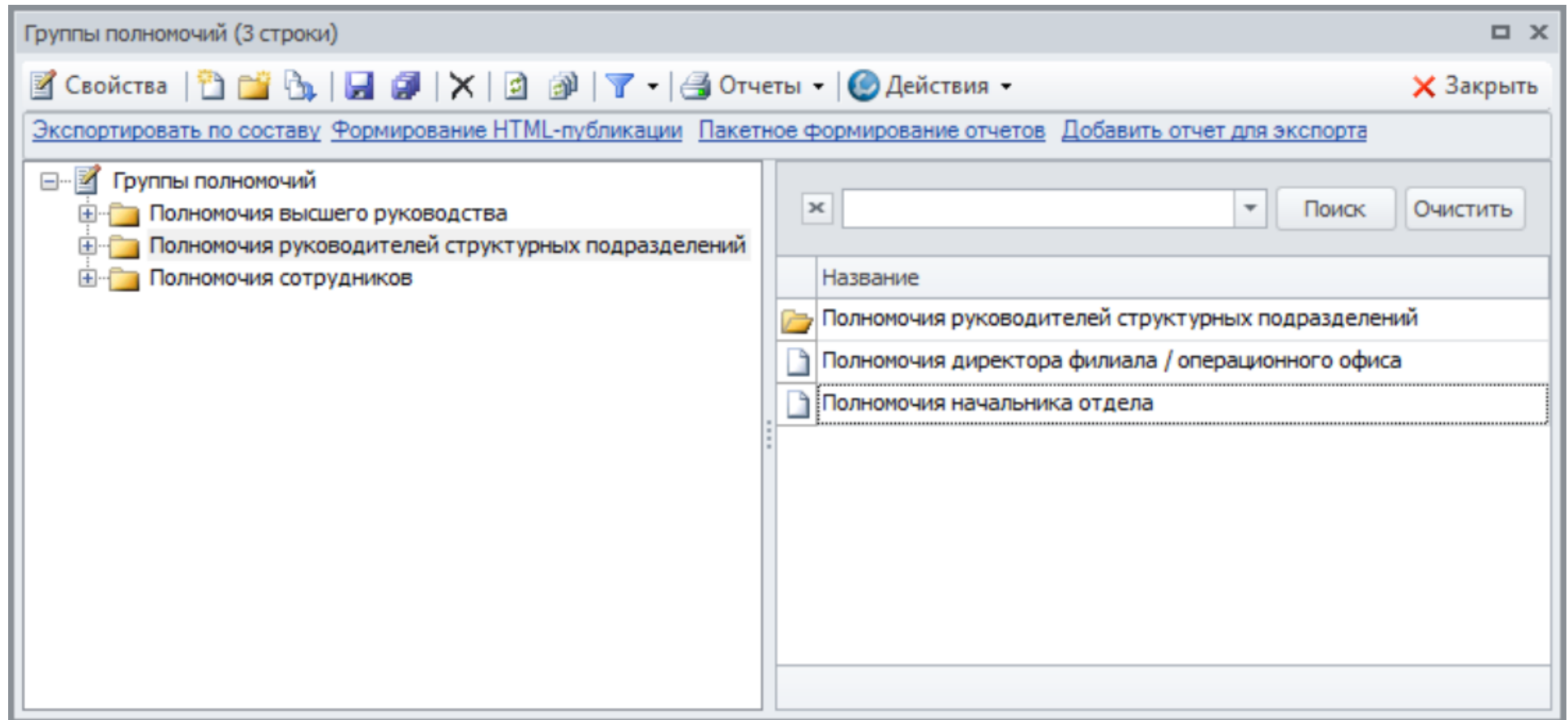
Управление полномочиями

- ▶ Справочник (каталог) типовых полномочий в организации



Управление полномочиями

► Группировка полномочий



Управление полномочиями

► Содержание группы полномочий

Полномочия директора филиала / операционного офиса (Группы полномочий)

Сохранить ✕ Закрыть

Отчеты Действия

[Экспортировать по составу](#) [Формирование HTML-публикации](#) [Пакетное формирование отчетов](#) [Добавить отчет для экспорта](#)

Название: Полномочия директора филиала / операционного офиса

Комментарий:

Состав Нормативно-справочные документы Полномочия

Полномочие	Подтверждающий документ	Срок действия (до)
► Подписывать финансово-коммерческие документы на сумму не выше ...	Доверенность	31.03.2017
Заключать трудовые договора, контракты	Доверенность	31.01.2017
Привлекать к решению задач напрямую специалистов других подраз...	Приказ по полномочиям	30.12.2016
Подписывать договора и документы по продуктам (услугам) с клиент...	Приказ по полномочиям	28.04.2017
Вести переговоры с VIP-клиентами	Приказ по полномочиям	30.06.2017
*		

Управление полномочиями

- ▶ Привязка групп полномочий к субъектам (должностям и подразделениям) в организации.

Директор филиала (Субъекты)

Отчеты Действия Сохранить Заккрыть

Основное

Рассылка по сотрудникам

Название: Директор филиала

*Тип субъекта: Должность

№ п/п: × 1

Комментарий:

Процессы Контакты Нормативно-справочные документы Группы полномочий Полномочия

Группы полномочий	Подтверждающий документ	Срок действия (до)
▶ Полномочия директора филиала / операционного офиса	Доверенность	28.04.2017
Полномочия старшего операциониста	Приказ по полномочиям	28.04.2017
*		

Параметры должности

Параметры ФСА

Управление полномочиями

- ▶ Привязка Полномочий к Субъектам (должностям и подразделениям) напрямую

Директор филиала (Субъекты)

Отчеты Действия Сохранить Закрыть

Основное

Рассылка по сотрудникам

Название: Директор филиала

*Тип субъекта: Должность

№ п/п: X 1

Комментарий:

Процессы Контакты Нормативно-справочные документы Группы полномочий **Полномочия**

Полномочия	Подтверждающий документ	Срок действия (до)
▶ Принимать решения по материальному поощрению сотру...	Доверенность	14.09.2017
Подписывать финансово-коммерческие документы на сум...	Приказ по полномочиям	02.05.2017
Предоставлять партнёрам рекламную, правовую, иную и...	Приказ по полномочиям	02.05.2017
Подписывать договора и документы по продуктам (услуг...	Доверенность	14.09.2017
*		

Параметры должности

Параметры ФСА

Управление полномочиями

► Отчёт

Карточка полномочий (с группами) - «Директор филиала»

Группа полномочий	Полномочие	Подтверждающий документ	Срок действия (до)
Полномочия директора филиала / операционного офиса	Подписывать финансово-коммерческие документы на сумму не выше 30 000 рублей	Доверенность	28.04.2017
	Заключать трудовые договора, контракты		
	Привлекать к решению задач напрямую специалистов других подразделений		
	Подписывать договора и документы по продуктам (услугам) с клиентами		
	Вести переговоры с VIP-клиентами		
Полномочия старшего операциониста	Подписывать карточку с образцами подписей (КОП)	Приказ по полномочиям	28.04.2017
	Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению деятельности банка		

Управление полномочиями

► Отчёт

Карточка полномочий (без групп) - «Директор филиала»

Полномочие	Подтверждающий документ	Срок действия (до)
Принимать решения по материальному поощрению сотрудников	Доверенность	14.09.2017
Подписывать финансово-коммерческие документы на сумму не выше 30 000 рублей	Приказ по полномочиям	02.05.2017
Предоставлять партнёрам рекламную, правовую, иную информацию и материалы	Приказ по полномочиям	02.05.2017
Подписывать договора и документы по продуктам (услугам) с клиентами	Доверенность	14.09.2017

SWOT-анализ (типовые факторы)

SWOT-анализ типовые факторы (4 строки)

Свойства | Отчеты | Действия | ✕ Закрыть

[Экспортировать по составу](#) [Формирование HTML-публикации](#) [Пакетное формирование отчетов](#)
[Добавить отчет для экспорта](#)

SWOT-анализ типовые факторы

- 1. Силы (S)
 - С. Клиенты и маркетинг
 - Ф. Финансы
 - И. Процессы и технологии
 - Л. Персонал и развитие
- 2. Слабости (W)
 - С. Клиенты и маркетинг
 - Ф. Финансы
 - И. Процессы и технологии
 - Л. Персонал и развитие
- 3. Возможности (O)
 - С. Клиенты и маркетинг**
 - Ф. Финансы
 - И. Процессы и технологии
 - Л. Персонал и развитие
- 4. Угрозы (T)
 - С. Клиенты и маркетинг
 - Ф. Финансы
 - И. Процессы и технологии
 - Л. Персонал и развитие

Поиск Очистить

Название	Перспектива BSC
С. Клиенты и маркетинг	
Привлечение и удержание стратегических клиентов	Клиенты и Маркетинг ...
Развитие направления Private Banking	Клиенты и Маркетинг ...
Повышение спроса на банковские VIP услуги среди VIP клиентов	Клиенты и Маркетинг ...

SWOT-анализ (пример реализации)

SWOT-анализ БП "Дистанционное банковское обслуживание" (SWOT-анализ)

Отчеты Действия Сохранить Закреть

Экспортировать по составу Формирование HTML-публикации Пакетное формирование отчетов
Добавить отчет для экспорта

Название: SWOT-анализ БП "Дистанционное банковское обслуживание"

Комментарий:

Дата анализа: 28.12.2014

Исполнитель: × Начальник управления ДБО

.....

Состав Нормативно-справочные документы Возможности Сильные стороны Слабые стороны Угрозы

Слабые стороны	Важность	Цели
Низкая доля рынка	4	C2. Увеличение доли клиентов, пользующихся Интернет-банком
▶ Недостаточно рекламных материалов по продукту ...	7	C5. Проведение специальной рекламной кампании для Интернет-...
Нет поддержки отдельных услуг/продуктов банка ...	9	C1. Увеличение количества услуг и видов платежей, доступных в ...
Процесс полностью не регламентирован	6	I3. Разработка, оптимизация необходимых процессов и технологи...
Недостаточно трудовых ресурсов	3	L4. Расширение состава и функционала подразделений, задеиств...
*		

SWOT-анализ (отчёт по бизнес-процессу)

SWOT-анализ БП "Дистанционное банковское обслуживание"

Название	SWOT-анализ БП "Дистанционное банковское обслуживание"
Комментарий	Анализ проводился в рамках разработки стратегии развития бизнес-процесса
Дата анализа	28.12.2014
Исполнитель	Начальник управления ДБО

Возможности

Факторы	Важность	Цели
Привлечение инвестиций	4	F3.1. Инвестирование в развитие Интернет-банка
Внедрение новых технологий банковского менеджмента, автоматизация	7	I3. Разработка, оптимизация необходимых процессов и технологий для Интернет-банка
Поиск стратегических партнеров	4	
Привлечение и удержание стратегических клиентов	5	C3. Разработка тарифов, стимулирующих клиентов для перехода на Интернет-банк

Сильные стороны

Факторы	Важность	Цели
Детально проработаны финансовые планы	6	I1. Повышения качества, удобства и бесперебойности Интернет-банка
Современная инфраструктура	4	I1. Повышения качества, удобства и бесперебойности Интернет-банка
Поддержка инициатив со стороны высшего руководства банка	3	

Слабые стороны

Слабые стороны	Важность	Цели
Низкая доля рынка	4	C2. Увеличение доли клиентов, пользующихся Интернет-банком
Недостаточно рекламных материалов по продукту (услуге)	7	C5. Проведение специальной рекламной кампании для Интернет-банка
Нет поддержки отдельных услуг/продуктов банка в ДБО	9	C1. Увеличение количества услуг и видов платежей, доступных в Интернет-банке
Процесс полностью не регламентирован	6	I3. Разработка, оптимизация необходимых процессов и технологий для Интернет-банка
Недостаточно трудовых ресурсов	3	L4. Расширение состава и функционала подразделений, задействованных в Интернет-банке

Угрозы

Факторы	Важность	Цели
Высокая конкуренция	4	C2.1. Распространение и локализация Интернет-банка в регионах
Информационная безопасность на стороне клиента	7	I1.2. Обеспечение и развитие информационной безопасности Интернет-банка
Информационная безопасность на стороне банка	8	I1.2. Обеспечение и развитие информационной безопасности Интернет-банка

Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы

- ▶ [1] Комплексная типовая бизнес-модель банка (финансовой организации). Версия 7.0. [Электронный ресурс]
http://www.businessstudio.ru/buy/models/model/kompleksnaya_tipovaya_biznes_model_banka
- ▶ [2] Исаев Р.А. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг (в двух томах). – М.: ИНФРА-М, 2015.
- ▶ [3] Исаев Р.А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии. – М.: ИНФРА-М, 2015.
- ▶ [4] Исаев Р.А. Банк 3.0: стратегии, бизнес-процессы, инновации. – М.: ИНФРА-М, 2016.
- ▶ [5] Информационно-практический портал для банковских аналитиков, методологов и технологов <http://www.bankiram.pro>
- ▶ [6] Система бизнес-моделирования Business Studio
<http://www.businessstudio.ru>
- ▶ [7] Система управления операционными рисками
http://www.businessstudio.ru/buy/models/model/sistema_upravleniya_operatsionnymi_riskami/

Книги



Семинары

- ▶ Приглашаем посетить авторские семинары, которые посвящены большинству тем из области банковского менеджмента и бизнес-инжиниринга. На них вы сможете получить самую актуальную информацию, узнать о новых разработках и практических решениях автора, задать все интересующие вопросы и получить индивидуальную консультацию.

Темы семинаров

- ▶ 1. Разработка и реализация стратегии и сбалансированной системы показателей в банке
- ▶ 2. Бизнес-процессы в банке: описание, оптимизация, регламентация и управление
- ▶ 3. Система менеджмента качества в банке: улучшение обслуживания, бизнес-процессов и продуктов
- ▶ 4. Бизнес-моделирование в Microsoft Visio: от стратегии к бизнес-процессам и качеству
- ▶ 5. Тайм-менеджмент: современные методики и решения по управлению временем, практикум в MS Outlook
- ▶ 6. Business Studio для финансовых организаций: профессиональное организационное развитие и управление

Информация об авторе

► Исаев Р.А.

Эксперт по организационному развитию и управлению.

Партнёр ГК «Современные технологии управления».

Член Координационного комитета Ассоциации Российских Банков по стандартам качества банковской деятельности.

Автор книг «Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг», «Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии», «Банк 3.0: стратегии, бизнес-процессы, инновации».

Автор и разработчик электронных информационно-практических решений, которые на протяжении многих лет активно внедряются и используются в банках России и СНГ.

- Комплексная типовая бизнес-модель банка (финансовой организации)
- Типовая система менеджмента качества банка

Автор и ведущий семинаров-практикумов.

Руководитель проектов организационно-корпоративного развития.

www.isaevroman.ru