

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/mnogofunktionalnoe_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 свойствах (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.

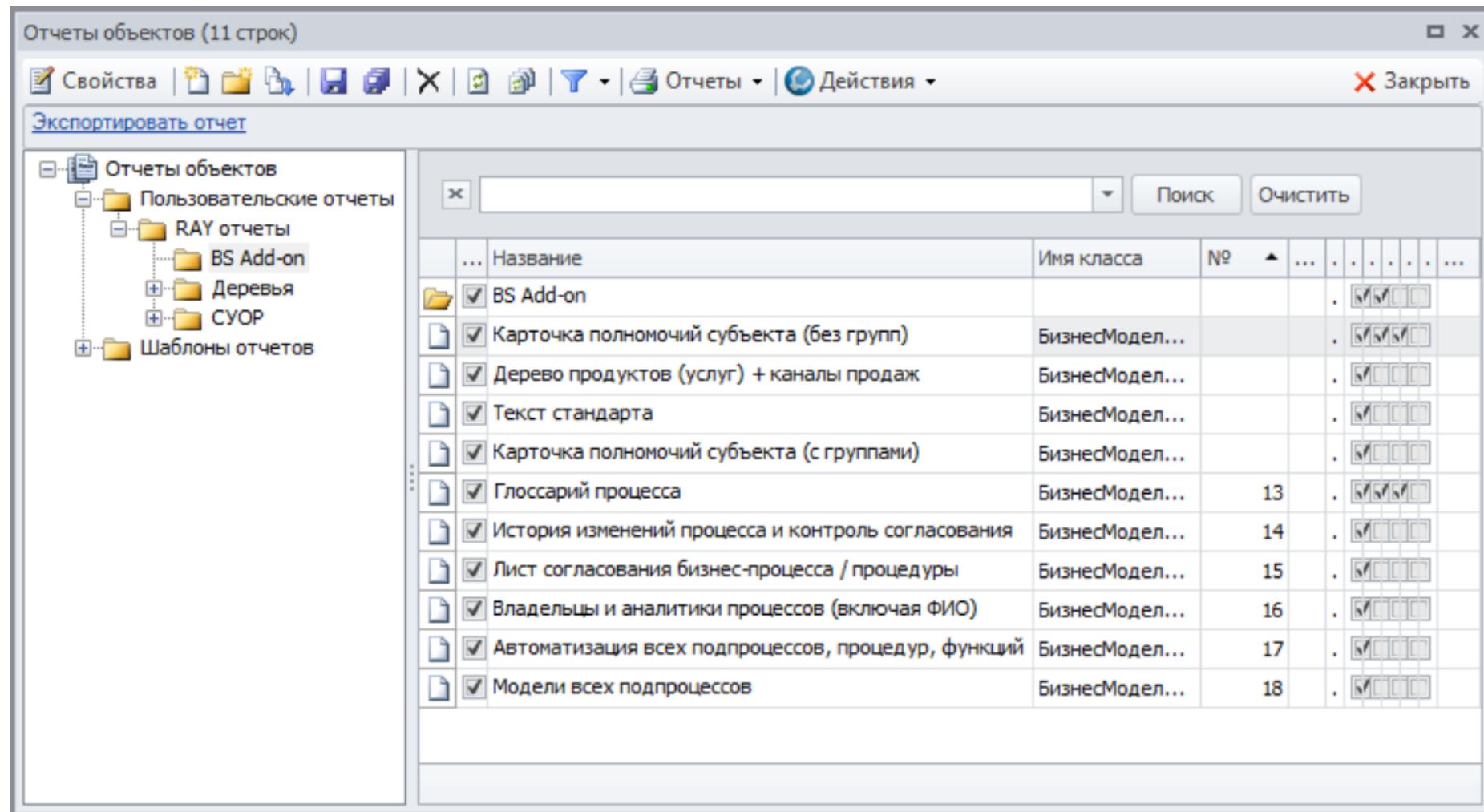
- Report_BP_All_models.xml
- Report_BP_Owners_analitiki_s_FIO.xml
- Report_BP_Glossary.xml
- Report_BP_Software_list.xml
- Report_BP_History.xml
- Report_BP_List_soglasovaniya.xml
- Report_Polnomochiya_grup.xml
- Report_Polnomochiya_bez_grup.xml
- Report_Product_tree_sales_channels.xml
- Report_Standard_text.xml

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 «Стартовые Справочники База» 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 отчёты – 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 «OK», должно появиться окно «Обновление успешно завершено». Значение флагка «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 «Стартовые Справочники База», в таблице импорта отметить только 4 пункта (флажка): «СС_Меню_Категории», «СС_Меню_Действия», «СС_Меню», «Группы Меню», 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

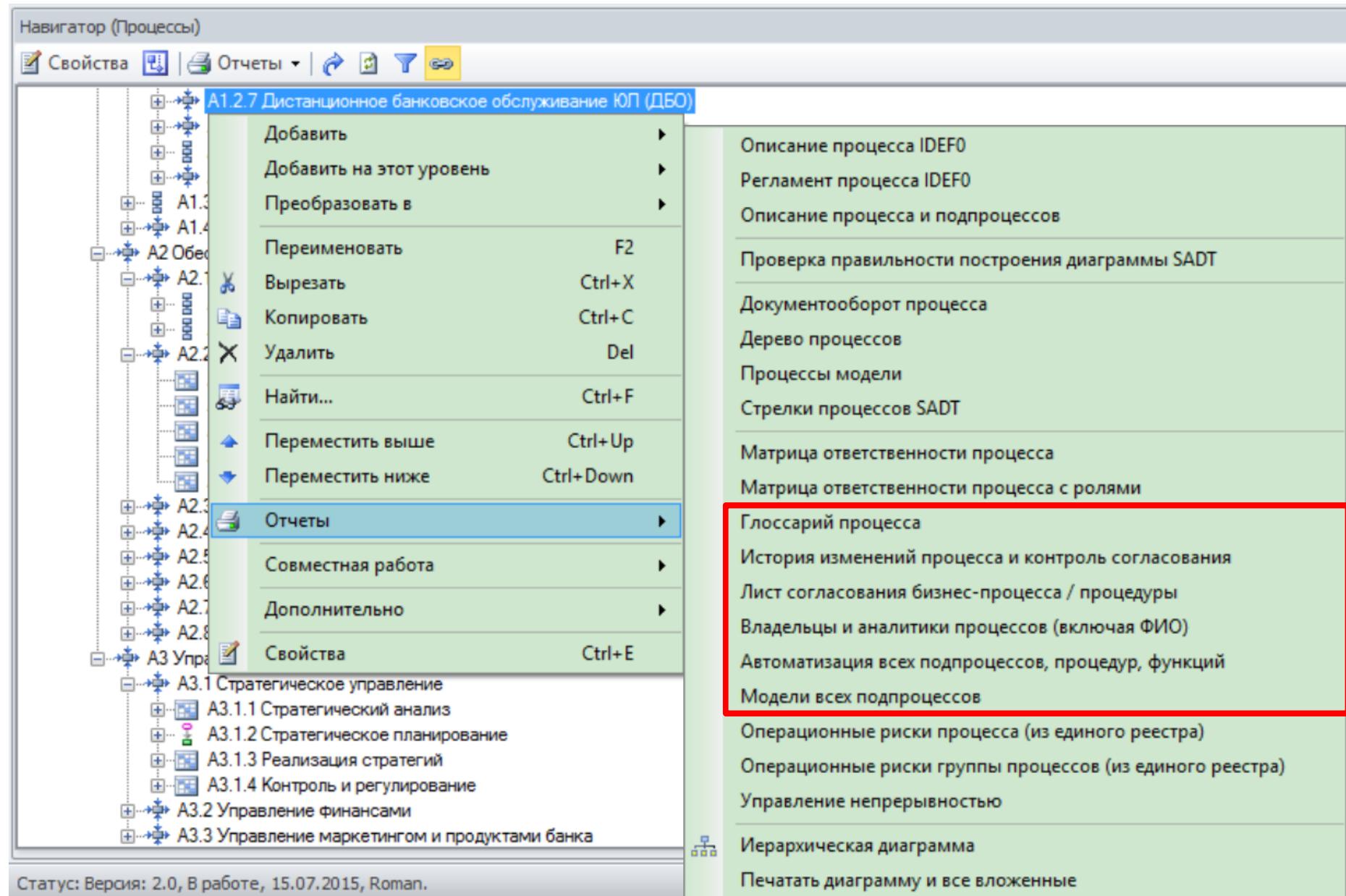
Обращаем внимание, что в установленном Решении могут быть небольшие отличия в порядке и наполнении полей / вкладок на окнах с приведёнными далее скриншотами.

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



Свойства | Отчеты | Документооборот | Фильтр | Помощь

A1.2.7 Дистанционное банковское обслуживание ЮП (ДБО)

Добавить
Добавить на этот уровень
Преобразовать в
Переименовать F2
Вырезать Ctrl+X
Копировать Ctrl+C
Удалить Del
Найти... Ctrl+F
Переместить выше Ctrl+Up
Переместить ниже Ctrl+Down

Отчеты

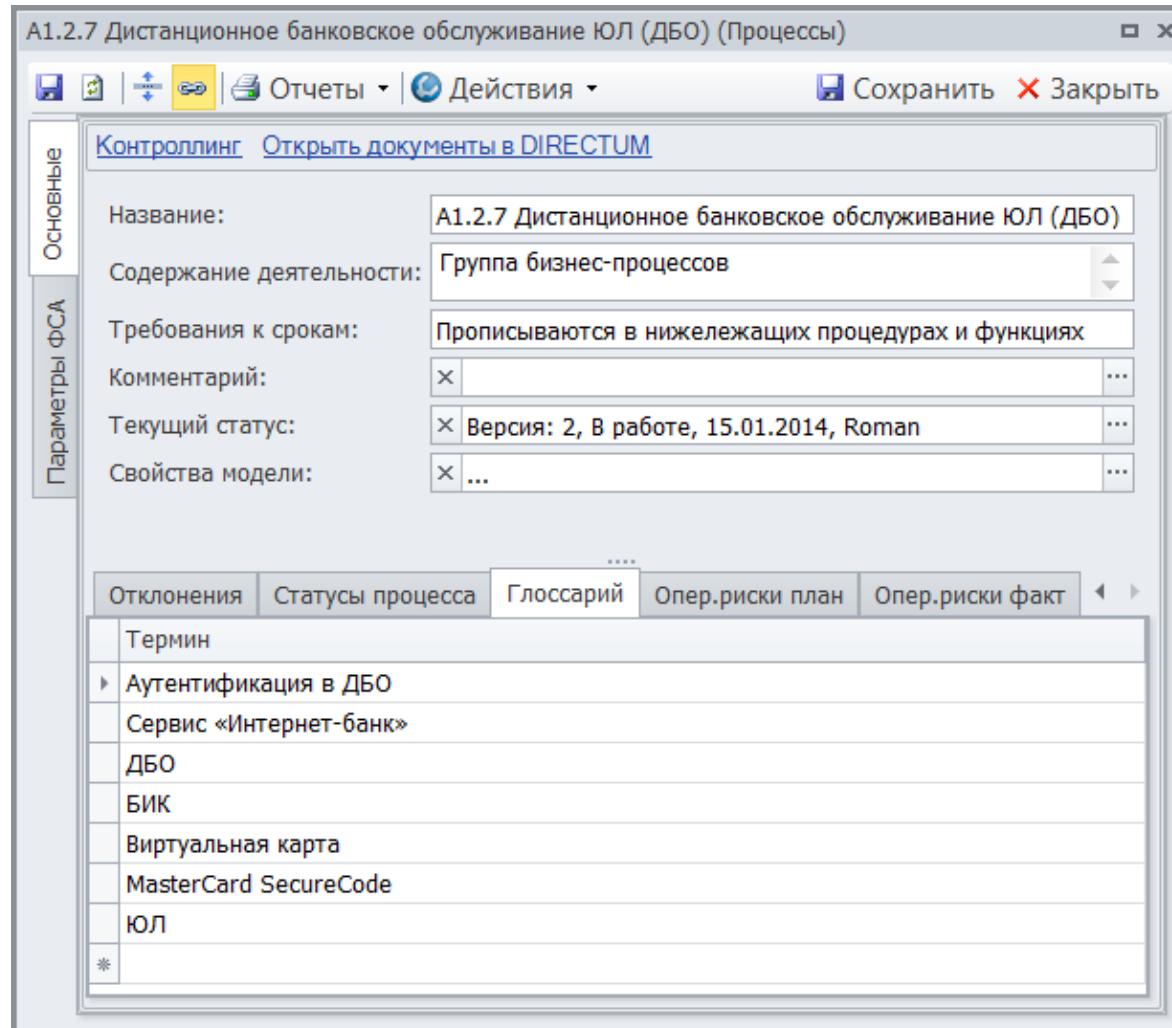
Совместная работа
Дополнительно
Свойства Ctrl+E

Описание процесса IDEF0
Регламент процесса IDEF0
Описание процесса и подпроцессов
Проверка правильности построения диаграммы SADT
Документооборот процесса
Дерево процессов
Процессы модели
Стрелки процессов SADT
Матрица ответственности процесса
Матрица ответственности процесса с ролями
Глоссарий процесса
История изменений процесса и контроль согласования
Лист согласования бизнес-процесса / процедуры
Владельцы и аналитики процессов (включая ФИО)
Автоматизация всех подпроцессов, процедур, функций
Модели всех подпроцессов
Операционные риски процесса (из единого реестра)
Операционные риски группы процессов (из единого реестра)
Управление непрерывностью
Иерархическая диаграмма
Печатать диаграмму и все вложенные

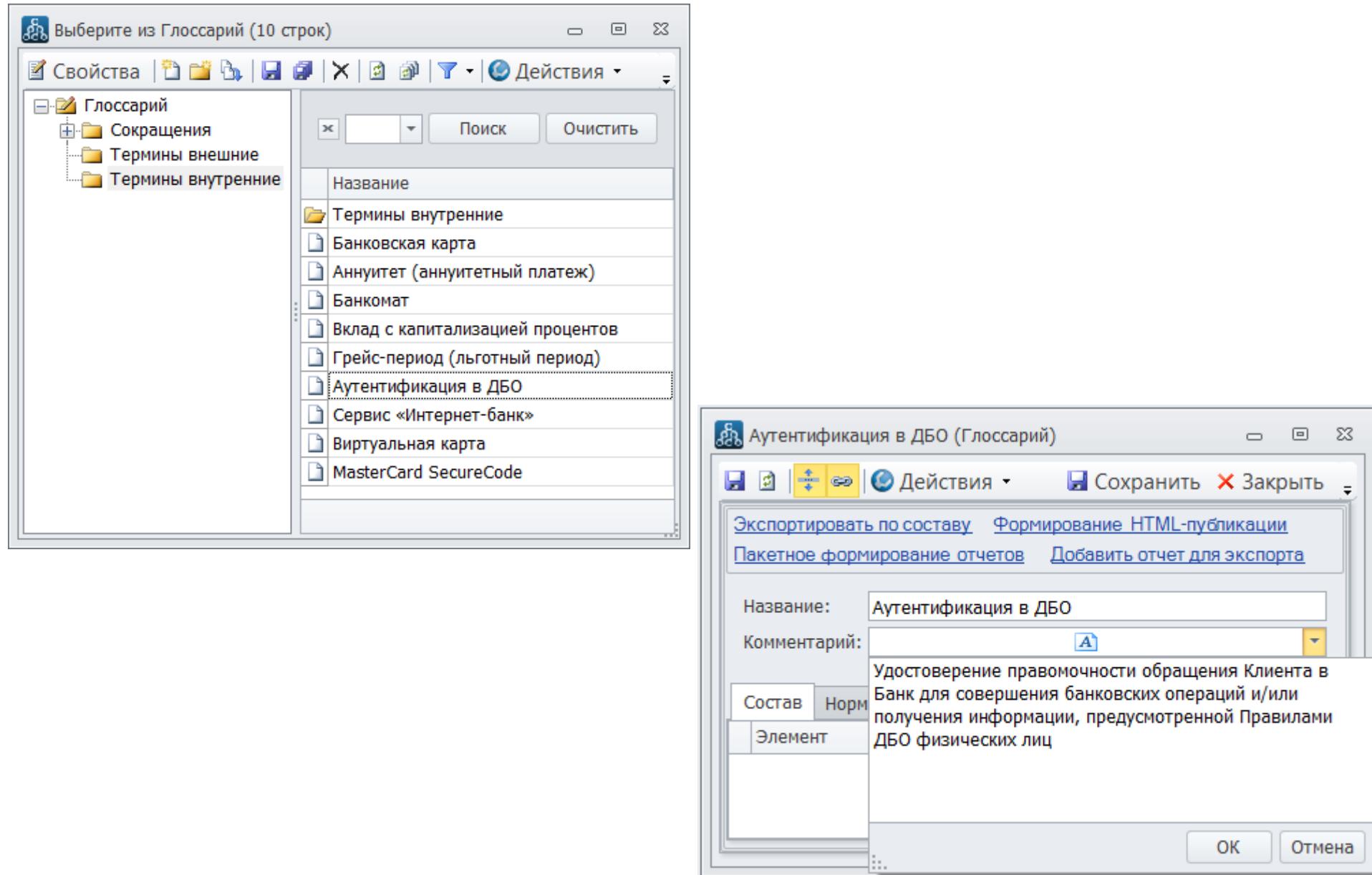
Статус: Версия: 2.0, В работе, 15.07.2015, Roman.

Термины и определения для бизнес-процессов

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



Термины и определения для бизнес-процессов



Выберите из Глоссарий (10 строк)

Свойства | Действия | Глоссарий | Термины внешние | Термины внутренние | Поиск | Очистить

Глоссарий

- Сокращения
- Термины внешние
- Термины внутренние

Название

- Термины внутренние
- Банковская карта
- Аннуитет (аннуитетный платеж)
- Банкомат
- Вклад с капитализацией процентов
- Грейс-период (льготный период)
- Аутентификация в ДБО
- Сервис «Интернет-банк»
- Виртуальная карта
- MasterCard SecureCode

Аутентификация в ДБО (Глоссарий)

Действия | Сохранить | Закрыть | Экспортировать по составу | Формирование HTML-публикации | Пакетное формирование отчетов | Добавить отчет для экспорта

Название: Аутентификация в ДБО

Комментарий:

Состав Норм

Элемент

Удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения банковских операций и/или получения информации, предусмотренной Правилами ДБО физических лиц

OK Отмена

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 договоры (стандартные)" ТЗ
A1.2.3.1.2.1 Подготовить в АБС кредитные договоры 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, возвратить 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 Закрыть

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: Директор департамента бизнес-архитектуры

Состав	Нормативно-справочные документы	Требования	...
Требование			
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"

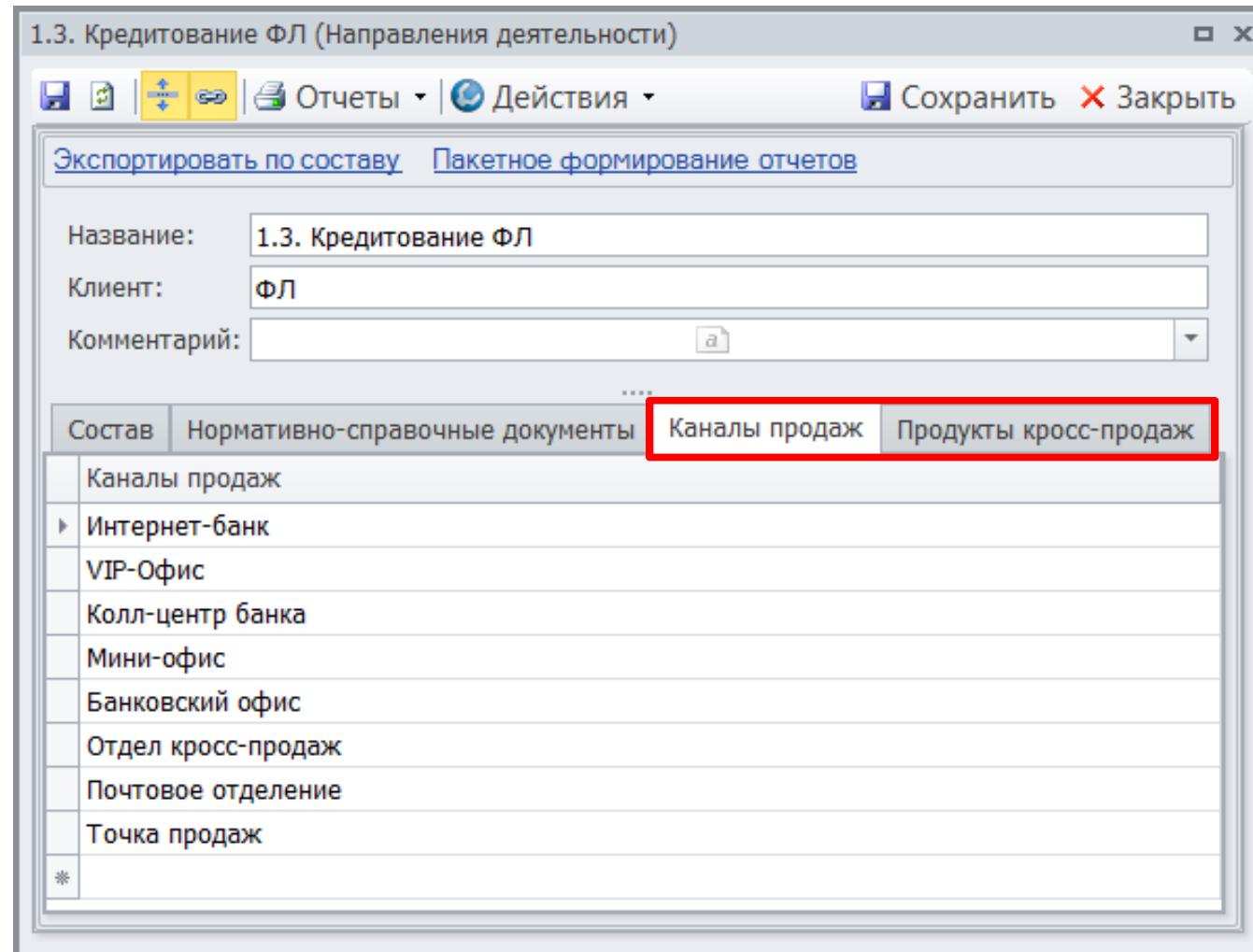
Название	Чек-лист аудита бизнес-процесса "ДБО"
Комментарий	Чек-лист заполнялся при аудите бизнес-процессов банка
Дата заполнения	12.03.2015
Ответственный	Директор департамента бизнес-архитектуры

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, АРБ 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.

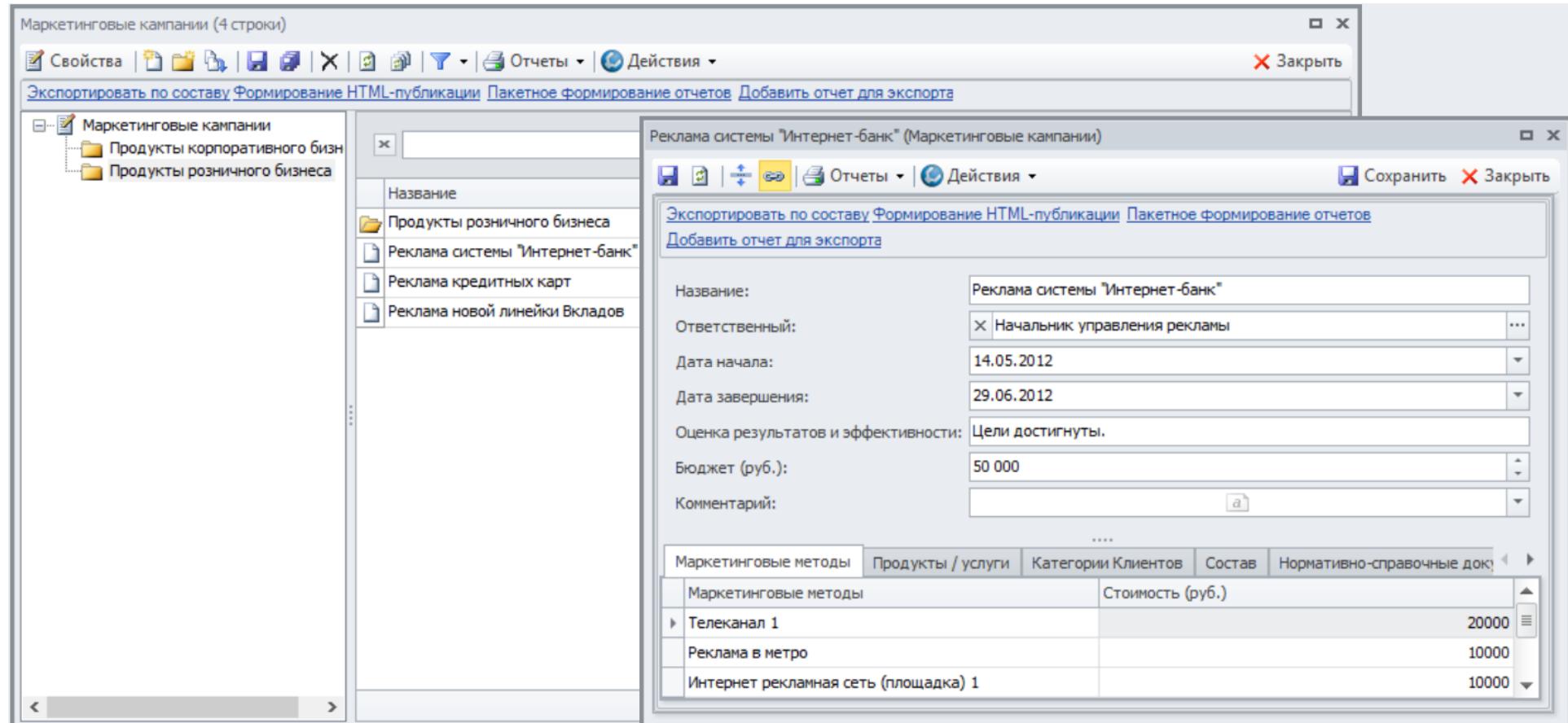


Отчёт «Продукты и услуги + Каналы продаж»

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»



Справочник и механизм «Анализ конкурентов»

Справочник и механизм «Анализ конкурентов»

Анализ конкурентов (2 строки)

Свойства | Отчеты | Действия | Закрыть

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)

Свойства | Отчеты | Действия | Сохранить | Закрыть

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

Название: Аналisis основных банков-конкурентов в центральном регионе

Комментарий:

Дата проведения анализа: 29.06.2012

Ответственный: Начальник управления маркетинговых исследований

Состав Нормативно-справочные документы Аналisis 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 | Экспортировать по составу | Формирование HTML-публикации | Пакетное формирование отчетов | Добавить отчет для экспорта | Действия | Закрыть

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...

Поиск | Очистить

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

Сохранить | Сохранить | Действия | Сохранить | Закрыть

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

Название: Аналisis систем "Интернет-банк"

Комментарий:

Дата проведения анализа: 14.06.2012

Ответственный: Начальник управления маркетинговых исследований

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

Состав | Нормативно-справочные документы | Аналisis 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»

Маркетинговые исследования (2 строки)

Свойства | Отчеты | Действия | Закрыть

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

Маркетинговые исследования и отчеты | Исследования "Mystery Shopping" | Исследования для продуктов

Поиск | Очистить

Название	Дата	Ответственный
Исследования "Mystery Shopping"		
Mystery Shopping отделения банка в Москве	27.06.2012	Начальник управления ...

Mystery Shopping отделения банка в Москве (Маркетинговые исследования)

Сохранить | Закрыть

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

Название: Mystery Shopping отделения банка в Москве

Комментарий:

Дата: 27.06.2012

Ответственный: Начальник управления маркетинговых исследований

Состав | Нормативно-справочные документы | Результаты маркетинговых исследований и опросов

Оцениваемый параметр	Количественная оценка	Качественная оценка
Качество обслуживания	5	Пожелания к качеству обслуживания.
Величина очереди	2	Есть очереди.
Оформление офиса	4	Пожелания к оформлению офиса.
Достаточность банкоматов	4	Достаточно.

Работа с претензиями клиентов

- ▶ Справочник (реестр) для регистрации претензий клиентов

*Номер...	Название	Статус...	Дата регистрации...	Дата закрытия...	Бизнес-процесс
2	Физические лица				
11	Ошибка в начислении комиссии за обслуживание карты	В работе	02.03.2016		A1.1.4 Банковские карты ФЛ
12	Ошибка в составлении графика платежей по кредиту	В работе	25.04.2016		A1.1.3.2 Потребительское кредитование

Работа с претензиями клиентов

- ▶ Карточка (детальное описание) претензии клиента

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

Сохранить Закрыть

Экспортировать по составу Формирование HTML-публикации Пакетное формирование отчетов

Добавить отчет для экспортации

*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: Старший операционист

Бизнес-процесс: А1.1.4 Банковские карты ФЛ

Ответственный по расследованию претензии: Начальник отдела по работе с претензиями

Клиент (ФИО / название организации): Петров Иван Михайлович

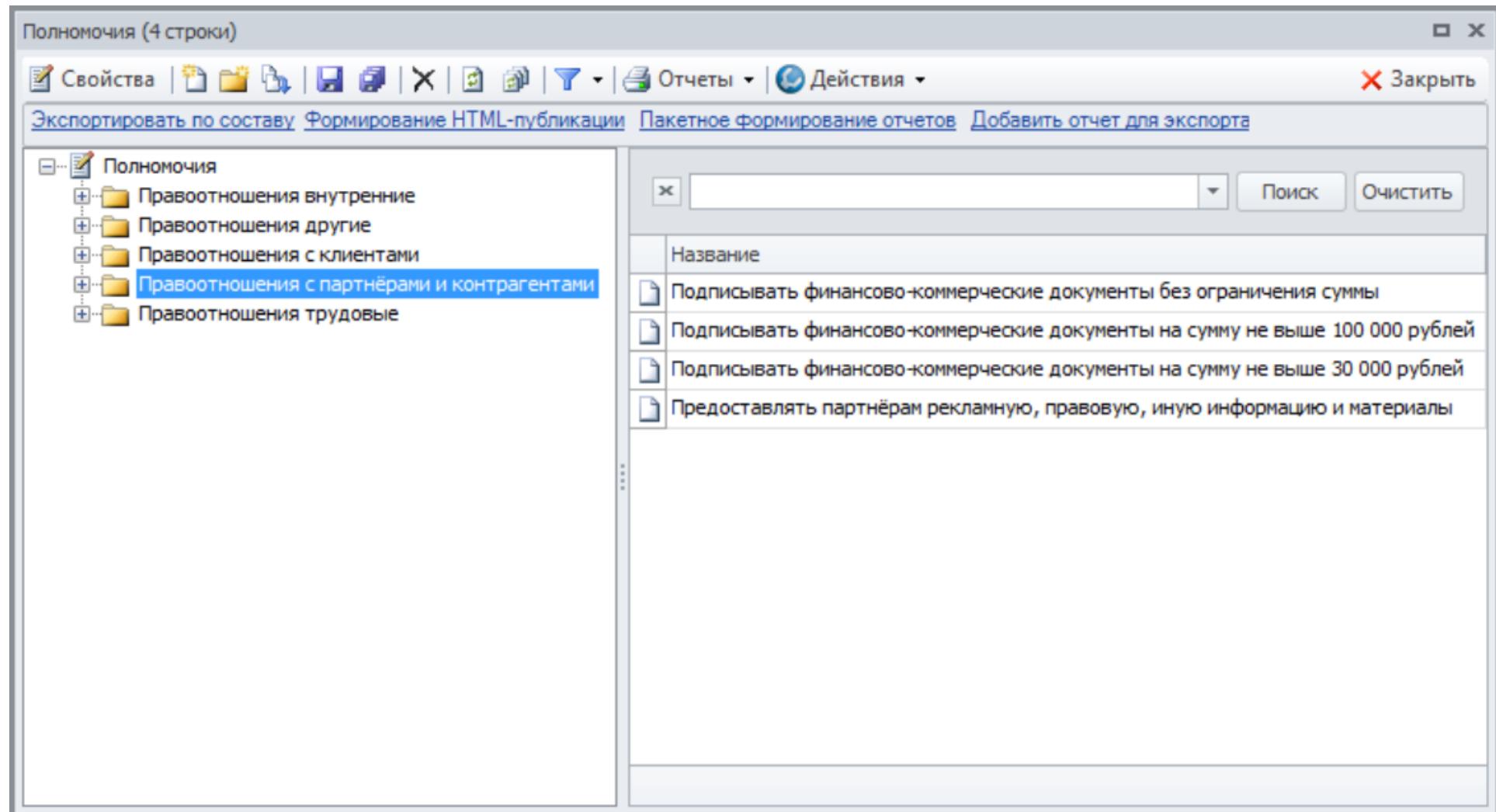
Номер телефона клиента: (921) 555-22-33

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

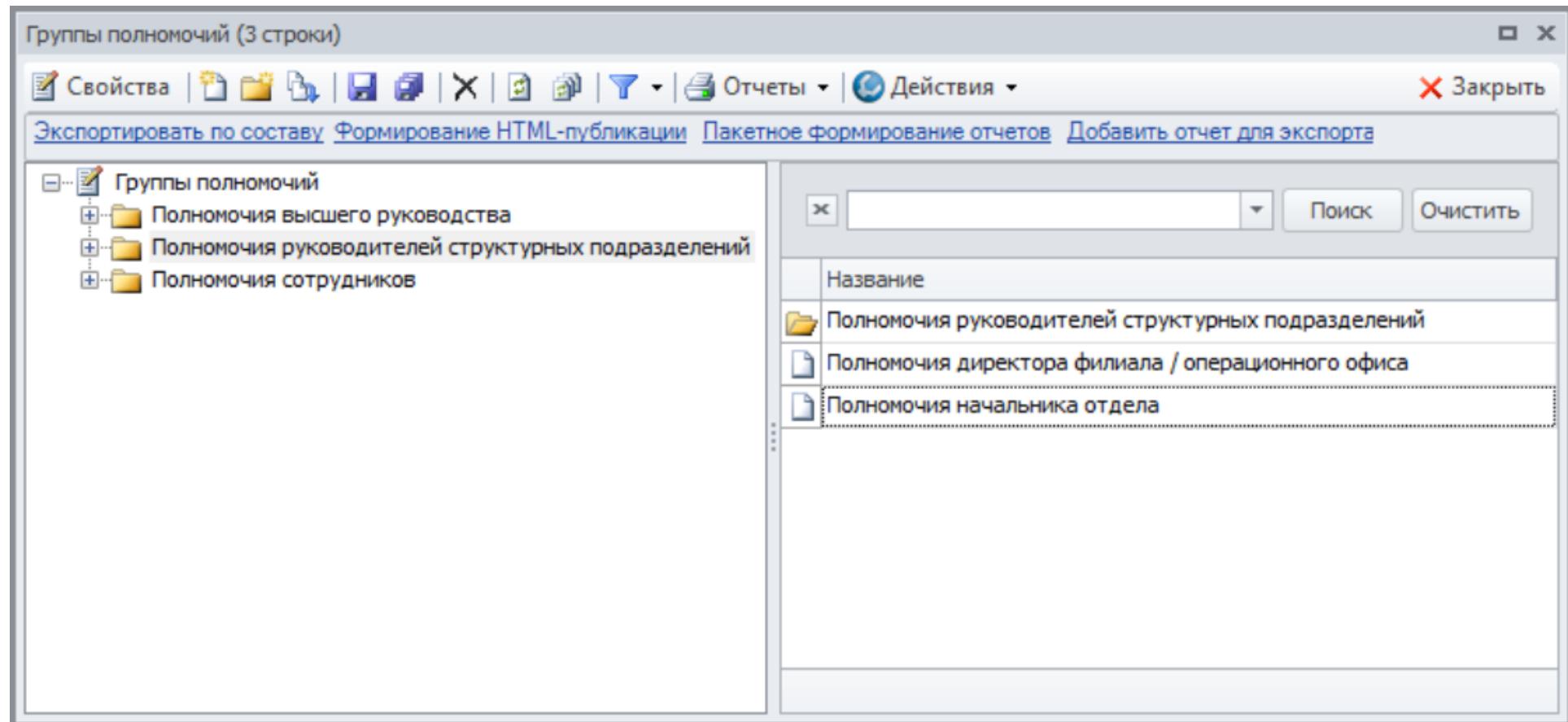
Управление полномочиями

- ▶ Справочник (каталог) типовых полномочий в организации



Управление полномочиями

► Группировка полномочий



Управление полномочиями

► Содержание группы полномочий

Полномочия директора филиала / операционного офиса (Группы полномочий)

Сохранить Закрыть

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-комерческие документы на сумму не выше ...		Доверенность	31.03.2017
Заключать трудовые договоры, 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)

Сохранить Закрыть

Рассылка по сотрудникам

Основные

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 фСА

Управление полномочиями

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

Директор филиала (Субъекты)

Сохранить Закрыть

Рассылка по сотрудникам

Основные

Параметры должности

Параметры ФСА

Название: Директор филиала

*Тип субъекта: Должность

№ п/п: 1

Комментарий:

Процессы Контакты Нормативно-справочные документы Группы полномочий Полномочия

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

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 договоры, 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
 - F. Финансы
 - I. Процессы и технологии
 - L. Персонал и развитие
- 2. Слабости (W)
 - С. Клиенты и маркетинг
 - F. Финансы
 - I. Процессы и технологии
 - L. Персонал и развитие
- 3. Возможности (O)
 - С. Клиенты и маркетинг
 - F. Финансы
 - I. Процессы и технологии
 - L. Персонал и развитие
- 4. Угрозы (T)
 - С. Клиенты и маркетинг
 - F. Финансы
 - I. Процессы и технологии
 - L. Персонал и развитие

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)

Сохранить Закрыть

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:

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, задейств...		
*					

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

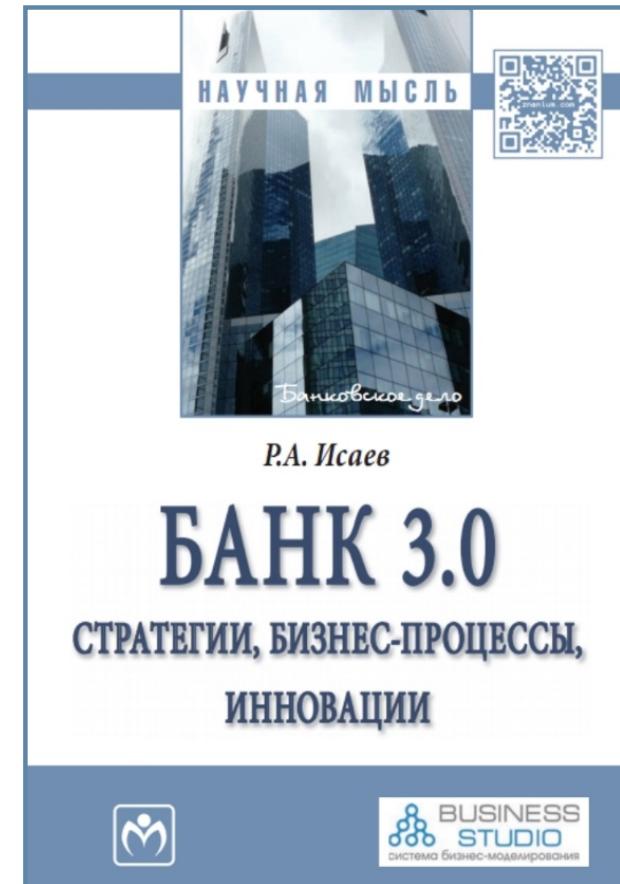
Угрозы

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_bank
- ▶ [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